



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS OCUPACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DE
HONDUPALMA**

SUSTENTADO POR:

**INGRIS MARIBELLA NÚÑEZ IZAGUIRRE
MARCOS ALBERTO GALLARDO SAAVEDRA**

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

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

OCTUBRE, 2016

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO AUTORIDADES
UNIVERSITARIAS**

**RECTOR
LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO**

**SECRETARIO GENERAL
ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTOR ACADÉMICO
MARLON BREVÉ REYES**

**VICERRECTORA CAMPUS SPS
CARLA PANTOJA**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO
JOSE ARNOLDO SERMEÑO LIMA**

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS OCUPACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DE
HONDUPALMA**

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

**ASESOR METODOLÓGICO
JUAN JACOBO PAREDES HELLER**

**ASESOR TEMÁTICO
ANAVEL CHINCHILLA**

**MIEMBROS DE LA TERNA
FÁTIMA PINEDA
YURY RAMOS
HÉCTOR MARTÍNEZ**

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2016

INGRIS MARIBELLA NÚÑEZ IZAGUIRRE

MARCOS ALBERTO GALLARDO SAAVEDRA

Todos los derechos son reservados

**AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS DE POSTGRADO**

Señores

CENTRO DE RECURSOS PARA

EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)

San Pedro Sula

Estimados señores:

Nosotros, INGRIS MARIBELLA NÚÑEZ IZAGUIRRE y MARCOS ALBERTO GALLARDO SAAVEDRA, de San Pedro Sula, autores del trabajo de postgrado titulado: RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS OCUPACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DE HONDUPALMA, 2016, presentado y aprobado en el mes de XXX, año 2016, como requisito previo para optar al título de Máster en DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de maestrías de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizamos a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en la sala de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.

2) Permita la consulta, la reproducción, o los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde internet, intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en el artículo 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen a los autores y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, así mismo por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los 05 días del mes de Octubre del 2016.

Ingris Maribella Núñez
21353056

Marcos Alberto Gallardo
21513002



FACULTAD DE POSTGRADO

RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS OCUPACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DE HONDUPALMA

AUTORES:

Ingris Maribella Núñez Izaguirre y Marcos Alberto Gallardo Saavedra

Resumen

El presente estudio se realizó con el objetivo de conocer la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Hondupalma de la ciudad de El Progreso, Yoro en el año 2016. Utilizando metodología cuantitativa de alcance correlacional y diseño transversal, se aplicó la escala ETRA que mide estrés laboral así como la Escala de Satisfacción Laboral a una muestra de 235 colaboradores de diferentes categorías dentro de la empresa. Los resultados indican que el estrés laboral dentro de la empresa se sitúa en un nivel medio, mientras que la satisfacción laboral se puede catalogar como regular; aunque los resultados varían de acuerdo a variables sociodemográficas como la edad, categoría de trabajo y antigüedad laboral, la variación no es significativa. El análisis de correlación Tau de Kendall muestra el coeficiente de correlación entre variables es de -0.017, por lo que se concluye que no existe correlación entre las mismas.

Palabras Claves: Estrés ocupacional, Satisfacción laboral, Hondupalma



RELATION BETWEEN OCCUPATIONAL STRESS AND JOB SATISFACTION IN HONDUPALMA'S EMPLOYEES

BY:

Ingris Maribella Núñez Izaguirre y Marcos Alberto Gallardo Saavedra

Abstract

The principal objective of this research was to know the relation between Occupational Stress and Job Satisfaction in Hondupalma's employees from El Progreso, Yoro during 2016. Using quantitative methodology, correlational and cross-sectional study, it was applied the ETRA scale that measure work stress and also the job satisfaction scale to a sample of 235 workers from different levels and departments. The results show that the occupational stress inside the company is in a medium level, otherwise the job satisfaction can be classified as regular; although the results vary according to sociodemographic variables such as age, job category and seniority, the change is not significant. The Kendall rank show that the correlation coefficient is -0.017, so it can be concluded that there is no relation between the variables.

Key Words: occupational stress, job satisfaction, Hondupalma.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios me ha dado las fuerzas y sabiduría para comenzar y culminar este gran paso en mi vida. A mis padres Eulalio Núñez y Leonarda Izaguirre que son un ejemplo de lucha y dedicación por lo que emprenden y trasmitirme ese deseo de alcanzar cada meta formándome como persona y motivándome constantemente, a mis hermanos Joel, Denis y Orlin y mi única humana Vanessa, tías, abuelos, primas y amigos que siempre están pendiente y apoyándome. Sobretudo dedico esta tesis a mi abuela que fue una persona especial que hoy es un ángel que me cuida y acompaña en cada etapa de mi vida.

Ingris Maribella Núñez Izaguirre

Dedico esta tesis a mi madre, Juana Saavedra, quien es mi mayor motivación y ejemplo de lucha y perseverancia, una mujer ejemplar que merece toda honra como madre. A mis hermanos Andrea, Walter, Alex, Shirley y César quienes me han apoyado y animado en todo momento, por ellos he llegado largo en la vida; todos son una bendición para mí. A mis sobrinos Aylin, Kathia, David, Ricardo y Bradley para quienes pretendo ser un humilde modelo a seguir. A mis cuñados Junior y Glenda. A mis amigos, en especial a Luis, Jhonatan, Edenia, Stefhany e Iris por compartir conmigo los sabores y sinsabores de la vida. Por último dedico esta tesis al Abogado Ángel Viera (QDDG), un ejemplar ser humano y jefe quien me animó a comenzar mis estudios de maestría.

Marcos Alberto Gallardo Saavedra

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, aliento de vida, por darnos paciencia y sabiduría para culminar esta meta profesional.

A nuestras familias, por ser un apoyo fundamental, por motivarnos y animarnos a dar lo mejor de nosotros.

Al Dr. Juan Jacobo Paredes por su profesionalismo y su disposición a compartir sus conocimientos asesorando nuestra tesis.

A la Dra. Anavel Chinchilla, nuestra asesora temática, por su calidez humana y por ser nuestra guía en todo el proceso.

A la empresa Hondupalma, por su apertura y disposición para que este estudio pudiera ser hecho dentro de la empresa.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	4
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	5
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	5
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.5 JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	8
2.1.1 ANÁLISIS DE MACROENTORNO	8
2.1.2 ANÁLISIS DE MICROENTORNO.....	13
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO.....	15
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	17
2.2.1 ESTRÉS OCUPACIONAL O LABORAL.....	17
2.2.2 SATISFACCIÓN LABORAL.....	25
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	34
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	34
3.1.1 LA MATRIZ METODOLÓGICA.....	34
3.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES.....	35
3.1.3 HIPÓTESIS	42
3.2 ENFOQUE Y MÉTODO.....	42
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.3.1 POBLACIÓN.....	44
3.3.2 MUESTRA	45
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	46
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA.....	46
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	47

3.4.1 INSTRUMENTOS.....	47
3.4.2 TÉCNICAS.....	48
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	48
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS	49
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS	49
3.6 LIMITACIONES.....	49
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	51
4.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO.....	51
4.2 RESULTADOS DE LA VARIABLE ESTRÉS OCUPACIONAL	58
4.3 RESULTADOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL	66
4.3 CORRELACIÓN DE VARIABLES	81
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
5.1 CONCLUSIONES	84
5.2 RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXO 1. ENCUESTA.....	97
ANEXO 2. ROTACIÓN Y AUSENTISMO LABORAL EN HONDUPALMA.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores psicosociales relacionados con el estrés laboral	23
Tabla 2. Estrategias para el enriquecimiento en el trabajo.....	33
Tabla 3. Matriz Metodológica.....	35
Tabla 4. Operacionalización de Variables.....	37
Tabla 5. Media, Mediana y Moda del estrés en general.....	59
Tabla 6. Categorías Diagnósticas Escala SL-SPC.....	66
Tabla 7. Prueba de normalidad.....	82
Tabla 8. Coeficiente de correlación Tau de Kendall.....	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción del trabajo como mayor fuente de estrés por país	10
Figura 2. Etapas del estrés según Selye.....	20
Figura 3. Efectos del estrés en el trabajo.....	22
Figura 4. Determinantes de la satisfacción en el trabajo.....	26
Figura 5. Otros intereses que influyen en la satisfacción laboral	28
Figura 6. Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral	30
Figura 7. Factores de motivación y factores de higiene	32
Figura 8. Variables de estudio y sus dimensiones.....	36
Figura 9. Enfoque y Método de Investigación	43
Figura 10. Sexo de las personas encuestadas	51
Figura 11. Rango de edades de las personas encuestadas	52
Figura 12. Estado civil de las personas encuestadas	53
Figura 13. Porcentaje de empleados que tienen y que no tienen hijos	54
Figura 14. Nivel educativo de las personas encuestadas.....	55
Figura 15. Antigüedad laboral de las personas encuestadas	56
Figura 16. Categoría de trabajo de las personas encuestadas.....	57
Figura 17. Promedios de los indicadores de estrés ocupacional	58
Figura 18. Estrés ocupacional según rango de edad.....	60
Figura 19. Estrés laboral según categoría de trabajo.....	61
Figura 20. Estrés laboral según sexo	62
Figura 21. Estrés laboral según antigüedad.....	63
Figura 22. Estrés laboral según nivel académico	64
Figura 23. Niveles de estrés de forma general	65
Figura 24. Puntuación de los factores de satisfacción laboral.....	67
Figura 25. Factor Condiciones Físicas y/o Materiales	68
Figura 26. Factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos	69
Figura 27. Factor Políticas Administrativas	70
Figura 28. Factor Relaciones Sociales	71

Figura 29. Factor Desarrollo Personal.....	72
Figura 30. Factor Desempeño de Tareas	73
Figura 31. Factor Relación con la Autoridad	74
Figura 32. Satisfacción Laboral General.....	75
Figura 33. Satisfacción laboral por rango de edad	76
Figura 34. Satisfacción laboral por años trabajados en la empresa.....	77
Figura 35. Satisfacción laboral de acuerdo al sexo	78
Figura 36. Satisfacción laboral por categoría de trabajo	79
Figura 37. Satisfacción laboral según grado académico	80
Figura 38. Gráfica de dispersión de la correlación.....	81

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se desarrollan los aspectos relacionados con el planteamiento del problema, dando a conocer una breve introducción, los antecedentes del problema así como una definición del mismo, la cual está conformada por el enunciado, la formulación y las preguntas de investigación; indicando además los respectivos objetivos, tanto el objetivo general como los específicos, los cuales guían el orden lógico de los resultados en el tema analizado. El planteamiento de la investigación culmina con la justificación que demuestra el por qué y para qué realizar la investigación.

1.1 INTRODUCCIÓN

La Declaración Universal de Derechos Humanos afirma que “toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.” (Organización de Naciones Unidas, 1948, art. 23). Del mismo modo las normas internacionales del trabajo diseñados por la OIT reflejan tres principios fundamentales: 1) el trabajo ha de realizarse en un ambiente seguro y saludable, 2) las condiciones de trabajo deben ir alineadas con el bienestar y la dignidad humana de las personas y 3) el trabajo debe ser la vía para el logro personal, autorrealización y servicio a la sociedad; el estrés ocupacional es sólo uno de los factores que dificultan la aplicabilidad de lo antes mencionado. Tal es la magnitud del problema que el día mundial de la seguridad y salud en el trabajo que celebra la OIT (28 de abril de cada año) fue dedicado en 2016 al estrés laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

La literatura sugiere suficientes razones para tomar con seriedad esta problemática, el estrés tiene muchas consecuencias tanto a nivel fisiológico, emocional, cognitivo y comportamental; por citar algunas consecuencias se encuentran: aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión sanguínea, sudoración, miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, atención disminuida, olvidos, pensamiento menos efectivo, disminución en la productividad, aumento del consumo de drogas y alcohol así como ausentismo (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2008). Cabe recordar además que la salud “es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la

ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 1946, preámbulo); es claro entonces que, el estrés laboral es una grave barrera que dificulta el pleno goce de dicho bienestar físico, mental y social.

Por otro lado todo trabajador espera que su centro de labores sea un lugar donde pueda disfrutar de las actividades que realiza y asimismo se sienta satisfecho con las condiciones laborales que experimenta. Los elementos antes mencionados motivaron la realización de esta tesis, para poder conocer la forma en cómo se relaciona el estrés laboral y la satisfacción laboral en los empleados de Hondupalma, para que, partiendo de los resultados encontrados, se puedan ejecutar acciones que aminoren los riesgos psicosociales e incrementen la satisfacción laboral de los colaboradores.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

A nivel internacional se han realizado diferentes investigaciones que relacionan la satisfacción laboral con el estrés ocupacional. En el estudio realizado por Flores & Canales (2010), en el que se evaluó a 96 trabajadores de dos instituciones públicas y una organización privada en Zacatecas, México, se encontró que todas las seis subescalas de estrés del Modelo OSI de Cooper (factores intrínsecos del puesto, estresores de rol, estresores por relaciones con otras personas, estresores de carrera y logro, estresores de estructura y estresores por interferencia hogar/trabajo) tenían una relación negativa y significativa con la satisfacción laboral (a mayor estrés, menor satisfacción), destacando el valor de la subescala de relaciones con otros.

Asimismo en la tesis realizada por Torres (2015) en la que aplicó dos instrumentos a 100 enfermeras de dos hospitales de Lima, Perú, se encontró que las profesionales de la enfermería estaban insatisfechas con respecto a su trabajo, principalmente por los factores extrínsecos a este (condiciones de trabajo y beneficios económicos), mientras que el estrés ocupacional se situaba en un rango bajo de la escala pero que les estresaba a nivel medio lo relacionado con los recursos disponibles para desempeñar el trabajo y las relaciones con los superiores. En cuanto a la relación de las dos variables se encontró que existía una correlación inversa de grado medio, haciendo el análisis la autora que la carencia de recursos para efectuar la tarea es la que veía afectado el estrés,

el cual al mismo tiempo influye negativamente en la satisfacción laboral.

D'Anello, Marcano, & Guerra (2000) llevaron a cabo una investigación con médicos del Hospital Universitario de Los Andes, Venezuela, en el cual tenían como objetivo determinar la relación entre las variables estrés ocupacional y satisfacción laboral. Para realizar la investigación se aplicó los instrumentos SATRA y ETRA a 52 médicos especialistas y 21 estudiantes del último año de medicina. Los autores pudieron concluir que el factor más estresante para la muestra estudiada era la interferencia en el desempeño de funciones seguida por la sobrecarga de trabajo; asimismo se encontró que el estrés tenía una correlación negativa con la satisfacción laboral, siendo el personal que labora en emergencias los más insatisfechos con su trabajo. A conclusiones similares llegó Montilla (1996, citado por Mogollón & Daboin, 2010, p. 13) al evaluar la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral en tres empresas de Zulia, Venezuela, donde pudo encontrar que el estrés laboral era la variable con mayor incidencia sobre la satisfacción en el trabajo.

Por otro lado se ha encontrado evidencia que niega la relación negativa entre satisfacción laboral y estrés ocupacional. Como ejemplo de este aspecto se encuentra el estudio realizado por Vargas-Mendoza & Ramírez Vásquez, (2012) en el que evaluaron el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo de siete trabajadores del turno matutino del servicio de lavandería de un hospital general. Después del análisis de los datos, los autores pudieron concluir que la satisfacción laboral así como el estrés en la muestra estudiada eran bajos por lo cual no encontraron evidencia que apoyase la existencia de una correlación negativa entre las variables. En este sentido, la antigüedad laboral funcionaba como variable interviniente, debido a que a menor edad y menor antigüedad los niveles de satisfacción en el trabajo y de estrés eran menores, sin embargo después de 20 años de prestación de servicios aumentaba la satisfacción en el trabajo pero también aumentaba el estrés laboral.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

A continuación se presenta lo que corresponde a la definición del problema, incluye el enunciado del problema, la formulación del problema y las preguntas de investigación para determinar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Hondupalma, finalizando con la justificación para la realización de la investigación en la cual se denota la necesidad de realizar la misma.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Debido al crecimiento que Hondupalma ha experimentado en los últimos cinco años, la Gerencia de Recursos Humanos, tiene la necesidad de conocer cómo está el nivel de estrés en los colaboradores, su satisfacción laboral así como la relación entre dichas variables que impactan de forma directa en los colaboradores. Hasta la fecha la empresa carece de un estudio que arroje dichos resultados. Cabe destacar que Hondupalma es básicamente una empresa familiar y pertenece al sector social de la economía, por lo que pretende lograr mejoras en las condiciones de vida de los colaboradores.

Para que una organización sea competitiva, su equipo de trabajo debe estar bien, por ello es imperante la gestión de los departamento encargados de velar por el mejoramiento de las condiciones de los colaboradores, es evidente la necesidad de contar con un plan que cumpla con los objetivos y fortalecimiento de la fuerza laboral. En agosto del 2013 se inició con el proceso de evaluación del clima laboral, sin embargo en la actualidad no se ha logrado obtener una medición comparativa con otros factores relevantes. El desarrollo industrial ha ido evolucionado de manera acelerada, de igual forma lo hace el nivel de requerimiento, tanto para la organización como para los colaboradores, no solo en el tema de funciones y labores, representando a su vez un reto de negocios en un mundo de constantes cambios y de altos estándares de calidad, que conllevan a insatisfacción y estrés.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A través de la formulación del problema, se pretende “afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” a realizar (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p. 36), considerando además que un problema bien estructurado está parcialmente solucionado. A continuación se formula el problema de investigación del presente estudio. ¿Cuál es la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de los empleados de HONDUPALMA de la ciudad de El Progreso, Yoro, en el año 2016?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Mediante las preguntas de investigación se pretende identificar las interrogantes de la investigación llevando con ellas un lineamiento hacia los objetivos específicos que más adelante se enumeran. Las preguntas de investigación planteadas para esta investigación son las siguientes:

- 1) ¿Cuál es la diferencia entre el nivel de estrés que experimentan los empleados de Hondupalma según la categoría de trabajo que desempeñan?
- 2) ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que tienen los colaboradores de Hondupalma?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

A través de los objetivos se conocen las metas de la investigación y el fin de la misma, respondiendo a cada uno de los problemas desde un aspecto de. ¿Qué?, ¿en quién? y ¿dónde? Los objetivos son “las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 37). Los objetivos marcan el final de una investigación, se convierten en un indicador que determina cuando se ha finalizado un estudio (Vara Horna, 2010).

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

A continuación se presenta el objetivo principal de la investigación el cual muestra la dirección que se deberá seguir para el desarrollo del mismo, logrando con ello un enfoque adecuado para el desarrollo de la investigación: Determinar la relación entre el estrés ocupacional y la

satisfacción laboral de los empleados de la empresa HONDUPALMA de El Progreso, Yoro, en el año 2016.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A continuación se presenta cada uno de los objetivos específicos trazados para la investigación:

- 1) Comparar el nivel de estrés que experimentan los empleados de Hondupalma de acuerdo a la categoría de trabajo que desempeñan.
- 2) Conocer, a nivel general, el grado de satisfacción laboral que tienen los colaboradores de Hondupalma.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Debido a cambios estructurales en Hondupalma, se ha incorporado a la gestión de Recursos Humanos el área de Salud y Seguridad Ocupacional, por lo tanto se hace necesario realizar esta investigación la cual tiene como propósito analizar y evaluar las variables en indicadores que influyen en el desarrollo del proceso. En base a las proyecciones existentes y el plan estratégico se debe hacer una mejora continua de los procesos utilizados en el departamento de RRHH, y es lo que se ha considerado en la investigación la relación entre la satisfacción laboral y el estrés ocupacional en empleados de la empresa, el cual es una tarea de la gerencia y dichos resultados deberán ser presentado en el segundo semestre del 2016.

Cabe destacar que el origen de la organización es cooperativista por lo que le interesa conocer como están sus colaboradores y también las exigencias de varias certificaciones como ser Red de agricultura sostenible (RAS), el cual en uno de sus principios auditados se muestra el cumplimiento del trato justo y buenas condiciones para los trabajadores (“Norma para Agricultura Sostenible. Red de Agricultura Sostenible”, 2005). Así mismo como exigencia de varios clientes, es importante tomar en consideración lo anterior, ya que la investigación está centrada en los colaboradores, a quienes se busca evaluar sus condiciones y eso se requiere que el departamento de recursos humanos aplique las cinco funciones básicas de la administración; en la función de

control es donde se entra en juego la medición, por lo que el departamento de recursos humanos en conjunto con los jefe de área debe de implementar la formas y modelo de la evaluación, para medir el impacto que genera la satisfacción y el estrés de los colaboradores partiendo de los resultados de esta investigación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Una vez analizados los elementos del planteamiento del problema expuestos en el capítulo I se procede al Marco Teórico expuesto en este capítulo. En el Marco Teórico se hace un análisis de la situación actual de la problemática partiendo de un análisis del macroentorno, llevándolo posteriormente a un análisis de microentorno para culminar con un análisis interno. Asimismo en este capítulo se describen las diferentes teorías sobre las que se sustenta la realización de esta investigación. Se puede afirmar que “una tesis sin fundamentación teórica es una tesis sin sustento. No sirve porque no da garantías de basarse en el conocimiento previo...” (Vara Horna, 2010)

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En las organizaciones del siglo XXI es importante combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia y eficiencia, por lo que en la actualidad para conseguir todos los estándares de calidad se requiere que las organizaciones evalúen y midan diferentes variables que afectan la salud y el rendimiento de los colaboradores, tal es el caso de la satisfacción laboral y el estrés, que son influidos por los grandes cambios que se presentan en el entorno. En la actualidad no existe una definición única aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral pero Brief y Weiss la definen como un estado interno que se expresa la forma afectiva o cognitiva y también como una actitud que es un constructo hipotético que se pone en manifiesto en cada una de estas dos formas (Chiang, 2010). Mientras que el estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Estos dos factores son de gran importancia en vista que afectan al activo más valioso de la organización: su gente.

2.1.1 ANÁLISIS DE MACROENTORNO

El estrés laboral está presente en todo el mundo. Se han desarrollado investigaciones para estudiarlo, sin embargo la mayoría de ellas se han realizado en Europa y América del Norte, siendo en menor medida en Asia y América Latina, mientras que en los países africanos y los países árabes la investigación es limitada. Dichas investigaciones revelan datos alarmantes: en Europa, para el año 2007, cerca de cuarenta millones de personas sufrían estrés laboral (Encuesta Europea sobre

las condiciones de trabajo, 2007, citado por Organización Internacional del Trabajo, 2016). De la misma manera el Informe del Observatorio Europeo publicado en 2009 revela que entre el 50 y el 60 por ciento del ausentismo laboral en el continente se debía a cuestiones relacionadas con el estrés mientras que el 22 por ciento de los trabajadores europeos sufrían estrés, siendo más pronunciado en los trabajadores de la educación, salud, administración pública, defensa, agricultura, caza, silvicultura y pesca (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

La Encuesta Europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER) encontró que el estrés laboral es el segundo tema que más preocupa a los directivos europeos (79%); del total de empresas, 26% afirmaba tener procedimientos para gestionar el estrés laboral, por lo que se puede observar que aunque hay una gran preocupación por el tema por parte de los empresarios, sólo un pequeño porcentaje cuenta con acciones puntuales para hacerle frente a la problemática (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2009). El informe sobre Riesgos psicosociales en Europa (2014, citado por Organización Internacional del Trabajo, 2016) encontró una prevalencia del estrés laboral en el 25% de los trabajadores europeos, estrés que habían experimentado durante todo o la mayor parte del tiempo trabajado.

En un estudio global sobre estrés laboral (Regus, 2009) se concluyó que el 53.8% de la población global económicamente activa había experimentado un incremento del estrés en los últimos dos años, mientras que un 20% de ellos el incremento del estrés laboral había incrementado severamente. Según dicho estudio, para el año 2009, China con un 85.9% de sus trabajadores estresados lideraba el ranking mundial de estrés laboral, seguido por Bélgica, México, Sudáfrica, España y Estados Unidos, quienes estaban en o cerca de la media. La principal causa mencionada como fuente de estrés laboral era el énfasis en la rentabilidad que hacen las empresas. Para el año 2012 la firma Regus actualizó los datos, encontrando que la mitad de los trabajadores a nivel mundial reportaban un aumento de los niveles de estrés en el último año, siendo las principales causas del estrés: el trabajo (59%), las finanzas (44%) y la atención a los clientes (37%); los trabajadores mexicanos lideraban el ranking de estrés laboral ya que el 75% de ellos atribuían al trabajo la mayor fuente de estrés (Regus, 2012), en la figura 1 se puede apreciar a detalle el promedio global y los porcentajes por países.

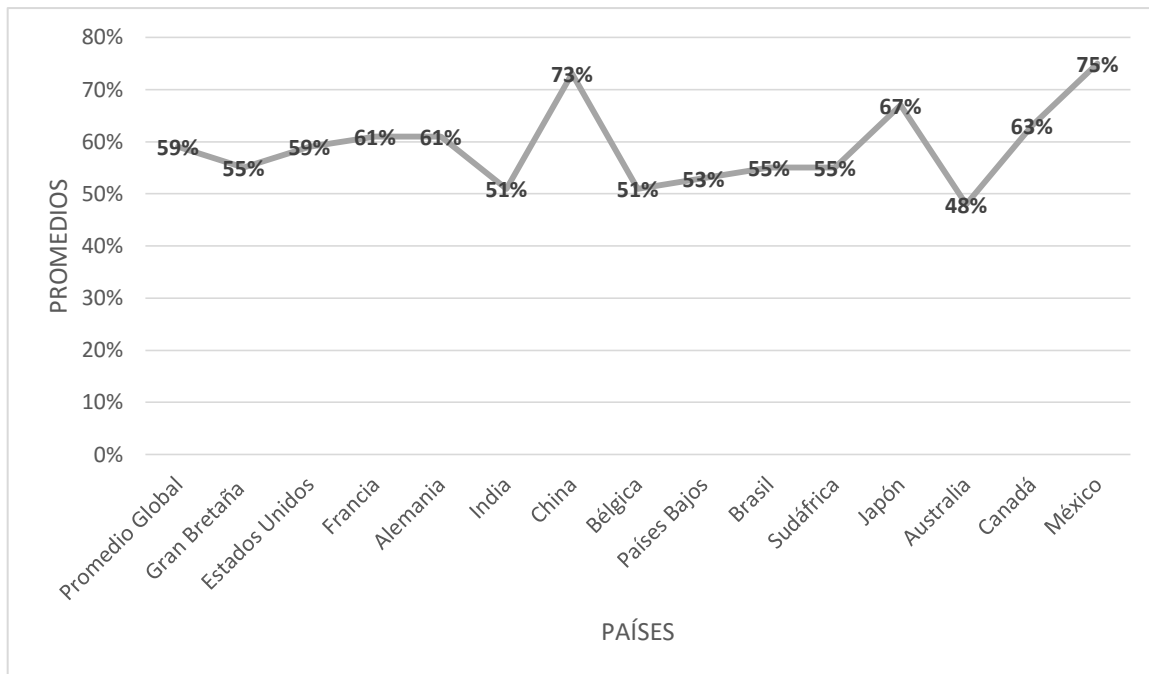


Figura 1. Percepción del trabajo como mayor fuente de estrés por país

Fuente: (Regus, 2012)

La figura 1 permite ver que a nivel mundial el estrés es un problema ya que al menos la mitad de los trabajadores de cada país percibe su trabajo como la mayor fuente de estrés, siendo liderados por México. Lastimosamente el estudio de Regus se hizo mayoritariamente con países desarrollados y del primer mundo, tomando en cuenta solamente a México y Brasil por parte de Latinoamérica, sin embargo la situación no cambia si se toma como muestra latinoamericana a estas dos naciones, al contrario empeora, tener a un país latino liderando el ranking es símbolo de ello; la industrialización de las naciones y la globalización tiene sus costos a nivel de los trabajadores, es por ello que las empresas deben tomar en cuenta este factor y ponerlo como prioridad en las agendas de seguridad y salud ocupacional. En el mismo estudio de Regus se refleja que para los trabajadores el trabajo flexible se plantea como la solución al estrés ya que se considera brinda el equilibrio trabajo-familia, un 63% de los trabajadores como promedio mundial así lo considera (Regus, 2012).

Datos latinoamericanos provienen del informe de la OIT en conmemoración del día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo, que para el 2016 estuvo dedicado al estrés laboral. En dicho informe aparecen datos de la I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud del año 2012, según la cual del 12 al 16% de los encuestados dijeron sentirse con tensión o estrés constante. Mientras que en Argentina, la I Encuesta Nacional a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral levantada en 2009 reveló que el 26% de los trabajadores argentinos tenían carga mental debido al exceso de trabajo. De la misma manera, en Brasil un estudio encontró que el 14% de las incapacidades médicas eran debidas a enfermedades mentales. La VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo de Chile realizada en 2011 refleja que el 29% de los trabajadores consideraban que el estrés y la depresión estaban presentes en sus trabajos. (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

Por otro lado, en Colombia se realizó en el año 2007 la I Encuesta Nacional sobre las Condiciones de Trabajo y Salud del Sistema General de Riesgos Profesionales, mediante la cual se pudo conocer que el 24.7% de hombres trabajadores y el 28.4 % de mujeres trabajadoras calificaron su estrés como alto; el servicio al cliente y el trabajo rutinario eran los principales factores de riesgo para el estrés. La Encuesta del Estrés en América realizada en Estados Unidos en 2015 encontró que los trabajadores calificaban como las principales fuentes de estrés el dinero y el trabajo (64% y 60% respectivamente). Al otro lado del mundo, en Australia según la Encuesta sobre el Estrés y Bienestar del 2014, el trabajo era el principal obstáculo para tener un estilo de vida saludable según la mitad de los trabajadores australianos. En Japón, según la Encuesta sobre la Prevención de Accidentes Laborales, el 30.2% de los trabajadores nipones había tenido un episodio grave de ansiedad, preocupación y estrés en el año anterior. La I Encuesta Coreana sobre las Condiciones de Trabajo del 2006 reflejó que el estrés laboral afectaba a un 18.8% de la población, aumentando a 26.7% en 2010 (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Todos los datos anteriores, aunque varían de país a país, muestran que el estrés laboral es una realidad independiente del contexto o cultura donde se desenvuelvan los trabajadores, teniendo en ocasiones consecuencias mortales como ser el suicidio por razones de trabajo; para el caso según un estudio australiano entre el 2000 y 2007 el 17% de los suicidios de la provincia de Victoria

estuvo relacionado a temas de trabajo. Para un problema global se necesitan acciones globales, es por ello que la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS), la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial y el Foro Económico Mundial (WEF) han tenido una participación activa en la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo y la promoción de la salud mental en las empresas, esto a través de investigación y actividades de promoción (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Respecto a la satisfacción laboral, la otra variable de esta investigación, se poseen datos de España, Estados Unidos, Japón, China, México, Brasil y otros países considerados potencias económicas. En el caso español, los datos comprendidos entre el 2001 y 2004 que se obtuvieron a través de la encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, muestran que la satisfacción laboral se sitúa entre el 5 y 7 de una escala de 10 puntos, siendo superior la satisfacción entre los hombres que entre las mujeres. Sobre el resto de Europa, se tienen datos derivados de la Cuarta European Survey on Working Conditions del 2005, según la cual, a modo general los trabajadores europeos tienen altos niveles de satisfacción laboral: más del 80% dicen sentirse satisfechos o muy satisfechos en su trabajo. Dinamarca se posiciona en primer lugar con un 93.4% de sus trabajadores satisfechos, seguida por Reino Unido y Austria, sin embargo ha habido un descenso del porcentaje de empleados satisfechos en diferentes países europeos entre 1995 y 2005 (Sánchez, Fuentes, & Artacho, 2008).

En el año 2001 la International Survey Research (ISR), hizo un estudio respecto a la satisfacción laboral en las principales 10 economías del mundo, encontrando que Brasil era el país con la mayor satisfacción laboral de los 10 que se compararon con 65% de sus trabajadores satisfechos, siete puntos porcentuales sobre la media.; España se encontraba exactamente en la media con 58% de la población satisfecha laboralmente, Japón se ubicaba en el último lugar de esta lista con 45%, 13 puntos porcentuales debajo de la media. En este estudio se destaca que las dos principales economías asiáticas, China y Japón, han incrementado sus niveles de satisfacción laboral, aunque ambos países se sitúan debajo de la media (ISR, 2001, citado por Sánchez et al., 2008). El caso de Estados Unidos es al contrario, según The Conference Board entre 1995 y 2005

el país bajó de 58.6% de empleados satisfechos en 1995 a 50% de empleados satisfechos en 2005; el grupo de trabajadores más insatisfechos se encontraba entre los 35 y 44 años de edad. Se cita a los cambios tecnológicos y las exigencias de productividad como las razones del decrecimiento (The Conference Board, 2005, citado por Sánchez et al., 2008).

La evidencia más reciente muestra que la satisfacción laboral en Estados Unidos ha aumentado llegando al 80% de satisfacción laboral entre los trabajadores, así lo refleja el Workmonitor Q3 del 2015 que realiza la firma de Recursos Humanos Randstad. Asimismo este estudio refleja que México tiene elevados índices de satisfacción laboral, situándose en segundo lugar a nivel mundial con un 84%, sólo detrás de los trabajadores de la India; sin embargo, la satisfacción varía por edad y género entre los empleados mexicanos, los hombres están más satisfechos que las mujeres con su trabajo y asimismo, a pesar que todas las edades tenían porcentajes elevados de satisfacción laboral, el grupo de personas entre los 55 y 67 años de edad presentaban los niveles más elevados de satisfacción con un 92% (Randstad, 2015) . Los anteriores datos reflejan que la satisfacción laboral no es estática sino que varía con el tiempo de acuerdo a diferentes factores, influyendo en ella aspectos macroeconómicos, del entorno laboral y asimismo del desempeño del trabajo como tal.

2.1.2 ANÁLISIS DE MICROENTORNO

Honduras se caracteriza por una pobre cultura de la investigación. En la literatura consultada no se encontró ningún estudio a nivel de país que evaluara el estrés laboral o la satisfacción laboral de los trabajadores hondureños. La información encontrada sobre el estrés proviene de medios de comunicación y un estudio sobre estrés y daños a la salud en trabajadoras de la maquila en Honduras; la información correspondiente a satisfacción laboral se deriva de tesis de postgrados de universidades de Honduras realizadas en diferentes empresas. En un reportaje realizado por el periódico Presencia Universitaria de la UNAH en julio de 2014 se afirmó que el estrés había aumentado en los hondureños, esto derivado de la crisis económica y la inseguridad; para el caso en el año 2013 unas 141,000 hondureños estaban desempleados y asimismo la tasa de homicidios del país era de las más altas de América Latina y el mundo, es por ello que estos factores

son los mayores productores de estrés en el país según lo afirmado por la psicóloga Gilma Hernández en dicho reportaje. (Ramírez, 2014)

Asimismo las autoridades de la Facultad de Ciencias Médicas de la UNAH afirmaban que para el 2014, 1 de cada 10 hondureños estaba muriendo por infarto o derrame cerebral, situaciones que eran alimentadas por la ansiedad y el estrés vivido por los hondureños, las cuales eran derivadas de la violencia, el desempleo, inseguridad y otros factores sociales (Pérez, 2014). Estas situaciones influyen para que a diarios unos 300 ciudadanos hondureños busquen atención psiquiátrica y psicológica en el Hospital Psiquiátrico de Agudos Mario Mendoza de Tegucigalpa (Diario La Prensa, 2016); sin embargo San Pedro Sula no se queda atrás ya que cada día más personas acuden por atención especializada al Hospital Psiquiátrico San Juan de Dios, hasta donde llegan hombres y mujeres con problemas mentales que han sido influidos por el aumento del estrés en los sampedranos, según expresó el psiquiatra Rolando López para un reportaje de Diario La Prensa. (Lara, 2013).

Respecto al estrés laboral en sí, en un estudio realizado por investigadores mexicanos con trabajadoras hondureñas de la maquila, se pudo encontrar que las trabajadoras estaban elevadamente expuestas a riesgos y exigencias, asimismo se pudo constatar las altas tasas de daños a la salud. Las principales exigencias mencionadas por las trabajadoras eran la elevada cuota de producción (considerado por el 93% de la muestra), estricto control de calidad (90%), trabajo repetitivo (92%) y alta concentración para no accidentarse (88%). Mientras tanto en dicha población la prevalencia de padecimientos encontrada fue alta, específicamente 9 diferentes tipos de padecimientos por cada trabajadora, destacando la fatiga patológica en un 83.4% de la muestra, la conjuntivitis crónica, 59.8% y la depresión, 58.3%. Los trastornos psicossomáticos, mentales y enfermedades irritativas encontradas en las trabajadoras se asociaron al estrés laboral, el cual fue presentado por el 75% de las colaboradoras de la maquila (Ledesma, Pulido, & Villegas, 2009).

Estudios sobre satisfacción laboral en el país son escasos. En un estudio realizado por Villamil & Sánchez (2012) sobre la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma, se pudo encontrar que existía una correlación

positiva (0.8), influyendo el clima organizacional en un 64% sobre la satisfacción laboral. Sin embargo, la tasa de insatisfacción laboral es alta con un 55% de presencia entre los colaboradores, destacando como una de las razones el 91% de insatisfacción con la remuneración. Otra investigación realizada por Bueso (2016) donde se analizó la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de Industrias Calán se pudo hallar una correlación positiva considerable, concluyendo que a mejor clima laboral la satisfacción de los empleados aumentaba.

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

La organización campesina tiene su origen en el año 1954 con motivo de la gran huelga bananera, en la cual fueron despedidos varios dirigentes obreros de las compañías transnacionales. Posteriormente se organizaron los grupos campesinos en el marco de la reforma agraria, desarrollada en Honduras en la década de los años ‘70, aglutinando inicialmente 3,800 compañeros. En el marco de todo este proceso se funda Hondupalma el 18 de Junio de 1982 en Battan Guaymas, El Negrito, Yoro, con la participación de 30 bases asociadas (Hondupalma, 2007). Al principio la fruta de palma se vendía a varias compañías transnacionales, sin embargo a medida que la producción se fue incrementando se vio la necesidad de obtener propios medios de producción y generar valor agregado en la venta de los productos, fue así que se instaló la primera planta extractora, “Junnior Mill” con capacidad para 4.5 t.m./hora, en el año de 1981. Lo cual significó el inicio del proceso agroindustrial en pequeña escala.

En el año de 1985 se instaló la segunda planta extractora en el sector de Mindanao Guaymas con capacidad para 24 t.m./hora; de fabricación holandesa con alta tecnología que garantizó altos rendimientos de productividad y bajos costos de producción. Después en el año 2003 fue ampliada a 40 t.m./hora y en 2008 tuvo su última ampliación a 60 t.m./hora. Como actividad principal Hondupalma realiza el proceso de extracción, refinación y fraccionamiento de aceite de palma, mismo que proviene de 9,000 hectáreas cultivadas que generan 170,000 t.m. de fruta fresca. El rendimiento promedio por hectárea oscila entre 22 y 25 t.m. en el sector agrícola. En el área industrial el rendimiento de extracción de aceite crudo es de 21.50 % en promedio. En el año de 1995 se instaló una planta refinadora con capacidad para 200 t.m./ 24 horas, Planta Fraccionadora

con capacidad para 100 t.m./ 24 horas y Planta Mantequera con capacidad para 80 t.m./ 24 horas (Hondupalma, 2007).

La organización fue apoyada por el Gobierno a través del El Instituto Nacional Agrario “INA” que colaboró en la capacitación organizativa, asistencia técnica y en el área administrativa y asimismo la colaboración del Banco Nacional de Desarrollo Agrícola, BANADESA, que contribuyó en el área financiera, supervisión y control de proyectos. Como se puede apreciar, Hondupalma es una empresa hondureña en la cual han surgido varios cambios positivos que radican en ser una empresa comprometida con el bienestar de sus asociados y zona de influencia; a raíz de mantener este compromiso se ha sujeto a varias exigencia del mercado como son cumplimientos de clientes a través de varias normas de las cuales está certificada con ISO 9001: Red de agricultura Sostenible (Rad), Pepsico, Walmart. Actualmente está formando a sus colaboradores para certificarse en las siguientes normas mesa redonda de aceite de sostenible (RSPO), seguridad alimentaria (FSSC22000), ISO 14001 y OHSAS 18001 lo que conlleva a más actividades de los colaboradores.

En la actualidad Hondupalma en el área de Recursos Humanos tiene el instrumento de clima laboral cuya aplicación permite garantizar que la empresa se beneficie con los aportes y sugerencias que brindan los colaboradores; el instrumento tiene varios objetivos como conocer y evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores en relación al clima laboral en la empresa, proponer medidas correctoras que incidan en una mejora de los factores psicosociales de la organización del trabajo y participar de forma directa en la mejora de condiciones de trabajo en la empresa (Sosa, 2012). Cabe mencionar que el instrumento tiene ya cinco años de su aplicación; los componentes que se evalúan son sobre la empresa, sobre el trabajo, ambiente de trabajo y condiciones físicas, liderazgo, capacitación y desarrollo. Al finalizar el año 2015, Hondupalma tenía un clima laboral del 82% por lo que indica que la empresa tiene oportunidades de mejora que pueden ser encontradas a través de la aplicación de otro instrumento que involucre otra variable de estudio (Hondupalma, 2015).

2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

En este apartado se exponen las diferentes teorías explicativas de cada una de las variables contempladas en la investigación. Hernández Sampieri et al. (2010) parafraseando a Kerlinger y Lee (2012) afirman que una teoría “constituye un conjunto de conceptos vinculados, definiciones y proposiciones que presentan una visión sistemática de los fenómenos al especificar las relaciones entre variables, con el propósito de explicar y predecir los fenómenos” (p. 60).

2.2.1 ESTRÉS OCUPACIONAL O LABORAL

Diferentes autores han abordado el tema del estrés y propuesto definiciones para dicho fenómeno. Una de las definiciones es la propuesta por Baum (1990, citado por Taylor, 2007, p. 153) según el cual el estrés es “la experiencia emocionalmente negativa acompañada por cambios predecibles a nivel bioquímico, fisiológico, cognitivo y conductual y que están dirigidos ya sea para alterar el evento estresante o para adecuarse a sus efectos”. Una de las definiciones clásicas es la aportada por Selye (1956, 1973, citado por deCantazaro, 2001, p. 173), padre del estudio del estrés, para quien el estrés se define como “una consecuencia psicofisiológica de cualquier suceso que desafía la capacidad del organismo para enfrentar la sobrevivencia...”. Por otra parte, Morris & Maisto (2005) manifiestan que el estrés se refiere a “la tensión o presión psicológica, es decir, a las respuestas emocionales y corporales incómodas a situaciones estresantes” (p. 452).

Morrison & Bennet (2008) aclaran que el estrés se ha estudiado a lo largo de la historia desde tres perspectivas: como estímulo externo al sujeto; como una respuesta física o biológica; y como un proceso donde intervienen los estímulos (estresores) y las respuestas del sujeto, interviniendo aquí la valoración cognitiva que hace la persona sobre lo que sucede. Cada una de las perspectivas mencionadas tiene teorías explicativas al fenómeno del estrés (por ejemplo, Holmes y Rahe, 1967; Cannon, 1932 y Selye, 1960; Lazarus, 1991, citados por Morrison & Bennet, 2008). Independientemente de la perspectiva que se contemple, adquieren suma importancia los conceptos de estresor y afrontamiento. Sobre los estresores se puede afirmar que “son los acontecimientos o circunstancias que generan el estrés; varían en intensidad y duración... además, el mismo evento, por ejemplo, un examen de química, puede ser un estresor para una persona pero no para otra”

(Morris & Maisto, 2005, p. 452). Respecto al afrontamiento Lazarus y Folkman (1984, citado por Fernández, 2009, p. 39) afirman que:

El afrontamiento es un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas y conductuales que se definen como modos de afrontamiento que median la experiencia de estrés y que tienen como finalidad reducir la respuesta fisiológica y emocional del mismo. Es un conjunto de acciones encubiertas o manifiestas que el sujeto pone en marcha para contrarrestar los efectos de las situaciones que valora como amenazantes y mediante las cuales trata de restablecer el equilibrio roto en la transacción persona-ambiente. Son los esfuerzos, tanto cognitivos como conductuales, que hace el individuo para hacer frente al estrés.

El concepto anterior pone de manifiesto que el afrontamiento es una variable mediadora en el fenómeno del estrés, por lo que aquellos individuos que empleen estrategias de afrontamiento efectivas experimentarán el estrés con menor intensidad que aquellos individuos que carezcan de habilidades de afrontamiento al estrés o que empleen estrategias desadaptativas tales como las reacciones fantásticas o supersticiosas, ya que son consideradas métodos pasivos e incorrectos que pueden aumentar la intensidad del estrés (Martínez, Piqueras, & Inglés, 2011). Sobre las consecuencias del estrés en la vida de las personas que lo padecen, la literatura señala diferentes tipos de efectos. Para el caso Pinel (2007) hace referencia a que se ha relacionado durante mucho tiempo el estrés con el apareamiento de úlceras gástricas, las cuales son lesiones de mucho dolor en las paredes del estómago. Si bien es cierto la bacteria *Helicobacter Pylori* es la causante de las úlceras, la presencia de la misma no es suficiente para el desarrollo de la enfermedad, siendo por ende el estrés el factor que aumenta la vulnerabilidad para la aparición de las úlceras. Asimismo se ha documentado como efecto las disminuciones en el periodo de atención y la ejecución de las tareas (Taylor, 2007). Por otro lado, “el estrés puede producir cambios fisiológicos en el funcionamiento del sistema inmune y endocrino que pueden dar lugar al desarrollo de enfermedades, sobre todo en aquellos casos en los que el estrés es crónico más que breve” (Morrison & Bennet, 2008, p. 387).

El estrés no sólo tiene vías directas por las cuales afecta al cuerpo de la persona estresada, también tiene vías indirectas en forma de comportamientos o respuestas conductuales al estrés que actúan como estrategias negativas de afrontamiento, tales como fumar, comer en exceso y consumir alcohol. Lo anterior expuesto revela que existe una relación moderada entre estrés y enfermedad,

siendo el estrés el factor que ayuda a que se desarrolle o empeore el resfriado común, las enfermedades cardiovasculares y del colón así como el cáncer (Morrison & Bennet, 2008). Aquí cabe recordar a Sapolsky (1994, citado por Morrison & Bennet, 2008,) quien afirmaba que “todo lo malo de la salud humana en la actualidad no está provocado por el estrés, ni tampoco tenemos la capacidad de curarnos de nuestras peores pesadillas médicas reduciendo el estrés y teniendo pensamientos saludables... qué más quisiéramos” (p. 388).

Hay que hacer una diferencia entre lo que es el estrés cotidiano y el estrés producto de eventos estresantes o estresores fuertes. El estrés cotidiano es el que se deriva de incomodidades o molestias diarias como el tráfico o las dificultades para la toma de decisiones, a pesar que dichas situaciones a corto plazo generan poco estrés, cuando se acumulan y suceden con mucha frecuencia pueden desgastar a las personas predisponiéndolas a que se enfermen y reduciendo su bienestar psicológico (Taylor, 2007). Asimismo el estrés cotidiano puede llegar a ser crónico, haciendo estragos mediante el desgaste a largo plazo (Asociación Americana de Psicología, 2016). Cuando se producen acontecimientos vitales que se catalogan como estresores fuertes, como ser asaltado de forma violenta o sufrir una violación, las personas pueden llegar a desarrollar psicopatologías tales como la reacción al estrés agudo, trastorno de estrés postraumático o trastornos de adaptación que requieren de atención psicológica y/o psiquiátrica (Organización Mundial de la Salud, 2008).

No todo el estrés es malo. Selye, que como se mencionó es el pionero en el estudio del estrés, reconoció que el estrés también puede tener aspectos positivos, distinguiendo el “estrés bueno” denominado “eustrés” del estrés malo llamado “distrés” (Tolentino Ángeles, 2009). El distrés existe cuando hay consecuencias negativas de una excesiva activación psicofisiológica, mientras que el eustrés conlleva una adecuada activación para terminar con éxito situaciones o tareas complicadas o que tienen plazos establecidos (Gutiérrez, 1998). El eustrés “moviliza la planeación y organización del individuo para realizar actividades o tareas dentro de lo establecido, al igual que la creatividad en la búsqueda de soluciones” (Tolentino Ángeles, 2009, p. 14). Selye postuló la existencia de un proceso de tres etapas en el fenómeno del estrés, a lo que llamó Síndrome de Adaptación General (SAG). Las tres etapas son: 1) emergencia o alarma; 2) Resistencia; y 3) Agotamiento. En la figura 2 aparece de forma gráfica las etapas o fases del estrés:

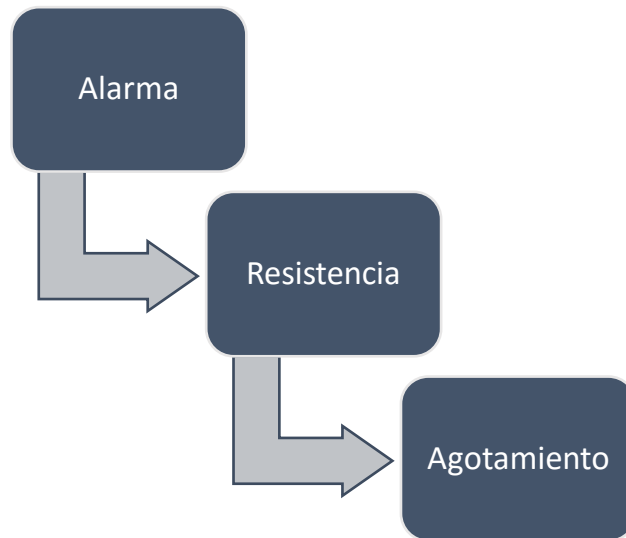


Figura 2. Etapas del estrés según Selye

Fuente: (deCantazaro, 2001)

En la primera etapa o etapa de alarma existen demandas inmediatas, principalmente de peligro, y ocurre una excitación del sistema nervioso simpático, el cuerpo se prepara para la acción ya sea de agresión o fuga. La segunda etapa es una respuesta al estrés crónico, el cuerpo resiste ya sea por días, semanas o meses, en esta etapa el cuerpo puede reparar daños causados por la reacción de alarma y si el estrés termina aquí el organismo puede retomar su estado normal, empero, de continuar el estrés el cuerpo sigue en alerta y no se reparan los daños. De continuar el estrés se pasa a la etapa de agotamiento, a la que se llega por una exposición prolongada al estrés, agotando las reservas de energía del cuerpo y perdiendo la capacidad de adaptación por lo que pueden suceder fallos corporales, enfermedades o incluso la muerte. (deCantazaro, 2001; de Camargo, 2004; (F. C. Sánchez, 2011)

Hasta este momento se ha abordado el estrés de forma general, pero el estrés en el trabajo requiere de un estudio particular. Es por ello que diferentes autores han ofrecido conceptualizaciones sobre lo que es el estrés ocupacional o laboral. Una de ellas es la aportada por Ortega Villalobos (1999) para quien el estrés laboral “se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes

estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador” (párr.18). Asimismo Collado (2009) define el estrés laboral como “el resultado de la relación entre las exigencias o demandas del mundo laboral y la capacidad de los trabajadores para dar respuesta a tales demandas” (p. 1). A raíz del estrés laboral surgen diferentes reacciones de tipo emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento ante aspectos adversos o nocivos del trabajo. Otra de las definiciones es la aportada por la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 2) según la cual:

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa

En las dos últimas definiciones se puede apreciar que de parte del trabajo existen exigencias o demandas que requieren de los trabajadores la capacidad de reaccionar y hacer frente a ellas, pero entre ambos aspectos existe una desproporción. Todas las personas en algún momento de su vida laboral experimentarán estrés, pero mientras algunas personas lo experimentan de forma corta, para otras personas se trata de un estrés crónico o perjudicial. En este contexto aparece el denominado síndrome de “burn out” o síndrome del quemado, el cual es resultado de un estrés ocupacional crónico y de larga duración, guardando similitud con la última etapa de las fases del estrés de Selye que se describió previamente (Morrison & Bennet, 2008). Se ha prestado especial atención al síndrome de burn out en profesionales de la salud, debido a que estos profesionales están con constante contacto con personas enfermas, llevándolos a que experimenten estrés físico, emocional y psíquico (Ozurk, 2006, citado por Broncano, 2014). En la figura 3, se resumen los efectos del estrés en el trabajo.

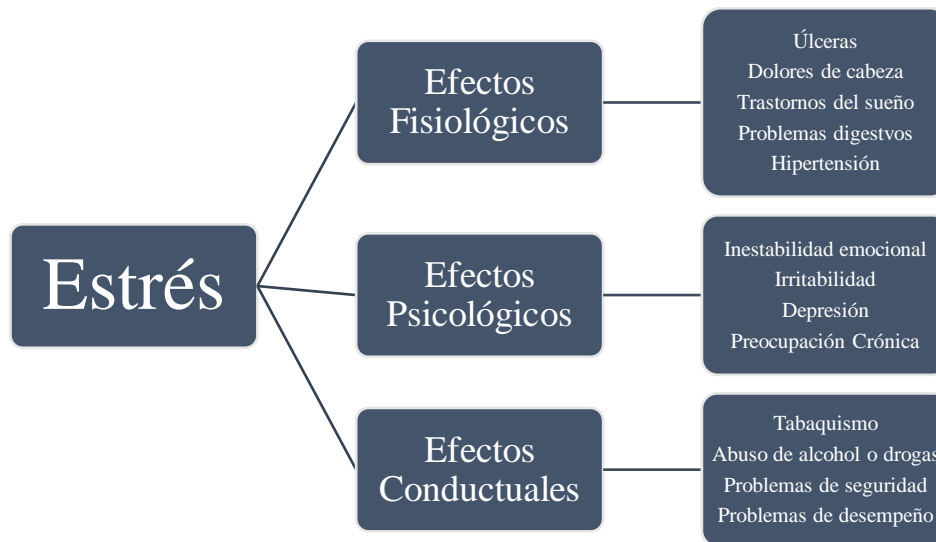


Figura 3. Efectos del estrés en el trabajo.

Fuente: (Ortega Villalobos, 1999)

Como se afirmó anteriormente existe un “estrés bueno” llamado eustrés que motiva a las personas a lograr metas y ser productivas, pero como se mencionó el exceso de estrés lleva al distrés, el cual resulta dañino para el cerebro y cuerpo. Hernández (2002, citado por Mogollón & Daboin, 2010) refuerza los efectos que se mencionan en la figura 3, al afirmar que el estrés laboral conlleva efectos a nivel fisiológico (aumento de presión arterial, inhibición del sistema inmunológico, alteraciones del ritmo respiratorio, etc), cognitivo (sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, mal humor, etc.) y del sistema motor (hablar rápido, tartamudeo, voz entrecortada, consumo de drogas, exceso o falta de apetito, etc.). Aparte de los efectos del estrés el autor Ortega Villalobos (1999) también aborda las diferentes causas psicosociales que condicionan la aparición del estrés laboral. Dichos factores psicosociales se abordan en la tabla 1.

Tabla 1. Factores psicosociales relacionados con el estrés laboral

Dimensiones	Factores psicosociales
Desempeño profesional	Trabajo de alto grado de dificultad, trabajo con gran demanda de atención, actividades de gran responsabilidad, funciones contradictorias, etc.
Dirección	Liderazgo inadecuado, mala delegación de responsabilidad, motivación deficiente, falta de capacitación, carencia de reconocimiento, etc.
Organización y función	Prácticas administrativas inapropiadas, atribuciones ambiguas, desinformación y rumores, conflicto de autoridad, trabajo burocrático, planeación deficiente, etc.
Tareas y actividades	Cargas de trabajo excesivas, autonomía laboral deficiente, ritmo de trabajo apresurado, exigencias excesivas de desempeño, competencia excesiva, etc.
Ambiente de trabajo	Condiciones físicas laborales inadecuadas, espacio físico restringido exposición a riesgo físico constante, ambiente laboral conflictivo, etc.
Jornada laboral	Rotación de turnos, jornadas de trabajo excesivas, duración indefinida de la jornada y actividad física corporal excesiva
Empresa y entorno social	Políticas inestables de la empresa, ausencia de corporativismo, falta de soporte jurídico por la empresa, salario insuficiente, carencia de seguridad en el empleo.

Fuente: (Ortega Villalobos, 1999)

La tabla 1 muestra los diferentes factores que pueden orillar a que un colaborador experimente estrés ocupacional. Se puede analizar que hay factores inherentes a la tarea como los que se abordan en el desempeño profesional e igualmente factores que dependen de estructuras organizacionales como lo son la dirección y el entorno social de la empresa. Aquellas empresas que descubran que sus colaboradores están experimentando niveles elevados de estrés han de emplear estrategias para aminorar y solucionar dicha situación, soluciones que pueden venir desde la modificación de factores vinculados a la estructura y esquema de trabajo de la organización así como entrenamiento a los colaboradores para el manejo del estrés.

Una vez abordado el tema del estrés en general y las nociones básicas del estrés laboral es necesario abordar la teoría explicativa del estrés ocupacional que sustenta esta tesis. Existen diferentes teorías del estrés laboral como ser el Modelo de demandas-control de Karasek (1979), modelo vitamínico de Warr (1987), Modelo de Ajuste Persona-Entorno de Harrison (1978), el Modelo OSI de Cooper, Sloan y Williams (1988) y el Modelo Holístico de Nelson y Simmons (2003). Para los fines de este estudio, se tomará en cuenta el Modelo del Indicador de Estrés Ocupacional (OSI por sus siglas en inglés) de Cooper, Sloan y Williams (1988, citados por Urcelay

Pérez, 2011).

2.2.1.1 MODELO OSI DE ESTRÉS LABORAL

El Modelo del Indicador de Estrés Ocupacional, en adelante OSI, se basa en el principio “transaccional” de Lazarus y Folkman (1984), que manifiesta que el estrés es un proceso en el que intervienen variables del entorno así como del propio individuo, apareciendo el estrés cuando la persona evalúa la situación como amenazante. (López, Osca, & Peiró, 2007). El Modelo OSI considera seis variables del entorno como estresores: factores intrínsecos al trabajo, del rol organizacional, del clima y cultura organizacional, de las relaciones interpersonales, del desarrollo de la carrera y del conflicto familia-trabajo; influyendo estas variables sobre la salud y la satisfacción del colaborador. En relación a las variables individuales que influyen sobre el estrés laboral se encuentran: el comportamiento tipo A, locus de control, estrategias de afrontamiento y las diferencias demográficas.

En el año 1996 Williams y Cooper hacen una actualización del modelo, pasándolo a llamar Indicador de Manejo de la Presión (PMI, por sus siglas en inglés), en el cual se amplían las variables a tomar en cuenta tanto del entorno como personales. De las variables del entorno los autores mencionan: sobrecarga en el trabajo, relaciones interpersonales, clima laboral, responsabilidad, rol del directivo, conflicto familia-trabajo y trastornos diarios. En las variables personales se realizaron ciertos cambios como ser: el patrón de comportamiento tipo A se subdivide en empuje y paciencia/impaciencia, el locus de control pasó a dividirse en dimensiones de control e influencia personal, el afrontamiento se contempla como orientado hacia el problema y equilibrio vida privada-trabajo y asimismo se introdujo el apoyo social. Los autores además ampliaron las consecuencias del estrés, considerando la satisfacción con el trabajo y la organización, estado de ánimo, resistencia, nivel de confianza y síntomas físicos y comportamentales. (Urcelay Pérez, 2011)

2.2.2 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se puede definir como “una sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos” (Robbins & Judge, 2009, p. 79). Asimismo para Alles (2007) la satisfacción laboral es “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo” (p. 306). Peña Baztán, (1999) propone como definición de satisfacción laboral “el factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta e su trabajo, por diferentes causas” (p. 145). Una definición similar a las abordadas brindan Landy & Conte (2005) para quienes la satisfacción laboral es “una actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral” (p. 381).

En las definiciones aportadas en el párrafo anterior salen a relucir los términos de actitud, emoción, sentimientos y sensación positiva. Sin duda la satisfacción laboral se relaciona con una actitud hacia el trabajo que se desempeña donde se involucra emociones y sentimientos, se ama o se odia el trabajo que se tiene, aparece “una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo” (Flores & Canales, 2010, p. 1) y dichas emociones o respuestas emocionales surgen por diferentes motivos o factores. Peña Baztán, (1999) menciona como causas la pertenencia a un grupo, las condiciones sociales y económicas de la empresa, sentimiento de seguridad así como el reconocimiento de la labor desempeñada. En la figura 4 aparece representada de forma gráfica el modelo de Lawler (1973, citado por Landy & Conte, 2005) sobre los determinantes de la satisfacción laboral.

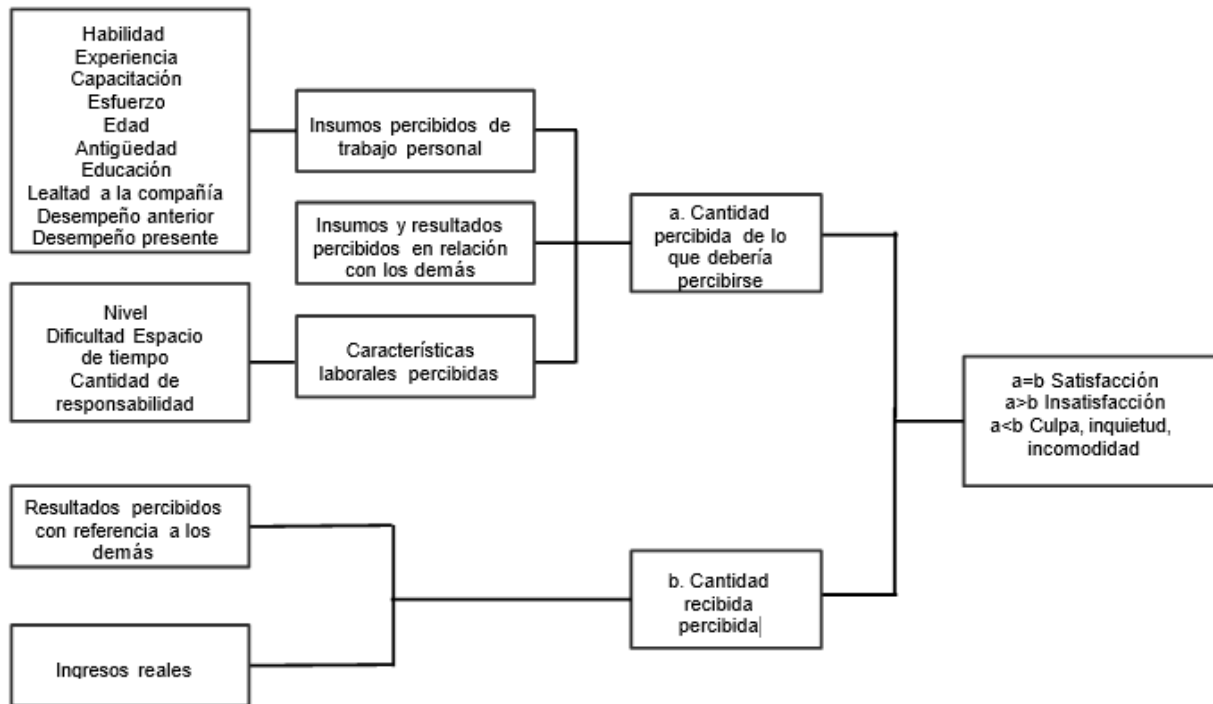


Figura 4. Determinantes de la satisfacción en el trabajo

Fuente: Caballero, 2002, citado por (Sánchez Toledo, 2011)

En la figura 4 se puede apreciar los diferentes aspectos que marcan la satisfacción laboral de una persona según Lawler. Esta teoría hace énfasis en la relación expectativas-recompensas, desde los distintos aspectos del trabajo. El modelo parte del supuesto de la relación de la expectativa y la realidad de la recompensa, produciendo satisfacción o insatisfacción laboral; en otras palabras depende de la comparación entre la recompensa que se recibe por el trabajo realizado y la que el individuo considera adecuada para éste. Si la recompensa es adecuada o equiparable se alcanza la satisfacción. En este punto hay que dejar claro que el término recompensa no implica solamente una compensación monetario, sino que incluye otros factores como ser ascensos, reconocimientos, retroalimentación positiva entre otros (Sánchez Toledo, 2011).

Por otro lado Robbins & Judge (2009) mencionan que “resulta interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de

trabajadores” (p. 84). Los autores mencionan que el dinero si motiva a las personas pero no necesariamente las satisface por completo y las hace felices. Cuando una persona es pobre, la satisfacción laboral tiene correlación con el salario, pero cuando se alcanza un nivel de vida confortable (\$ 40,000.00 al año en Estados Unidos) la relación desaparece virtualmente. Para el caso las personas que perciben \$80,000 anuales no son más felices que las personas que ganan la mitad anualmente; “...las buenas prestaciones parecen satisfacer a los trabajadores, pero los salarios altos parecen satisfacerlos mucho menos.” (p. 85).

Cabe destacar además que, la personalidad de los colaboradores y no sólo las condiciones en que se desempeña el trabajo, influyen en la satisfacción laboral; las personas con un autoconcepto pobre es más probable que estén más insatisfechas con su empleo. Esto al parecer se debe a que aquellas personas que creen en sí mismas se interesen en desempeñar trabajos desafiantes mientras que quienes tienen un autoconcepto pobre, tienen metas menos desafiantes porque no creen en sus capacidades rindiéndose al encontrar dificultades, esto hace que estas personas se estanquen en trabajos aburridos y rutinarios que no les satisface plenamente (Robbins & Judge, 2009). Por otro lado Alles (2010) afirma que la satisfacción laboral se ve influida además por el entorno del colaborador fuera del trabajo, influyendo indirectamente en las sensaciones que el empleado experimenta dentro de la empresa y al mismo tiempo la satisfacción en el trabajo influye en otros ámbitos de la vida de la persona. En la figura 5 aparecen los intereses externos a la organización que influyen sobre la satisfacción laboral.



Figura 5. Otros intereses que influyen en la satisfacción laboral

Fuente: (Alles, 2010)

En la figura 5 se pueden apreciar todos aquellos elementos externos al trabajo que inciden sobre la satisfacción laboral según la autora. Alles (2010) menciona que es raro que todos esos elementos influyan sobre una misma persona, siendo lo usual que sólo lo hagan algunos de ellos. Para el caso si una persona está triunfando académicamente, ese factor puede influir de forma positiva sobre la percepción de satisfacción laboral del colaborador; del mismo modo un fracaso o problemas que se experimenten en otras esferas de la vida puede transferir dicho disgusto a su trabajo. Asimismo, la satisfacción que experimente una persona en su trabajo, ya sea positiva o negativa, puede influir sobre las otras esferas de la vida del colaborador, por ejemplo su vida familiar o académica.

Se puede afirmar que la satisfacción laboral es “observable mediante los indicadores clásicos, tales como ausentismo, impuntualidad o rotación” (Alles, 2007, p. 36). Robbins & Judge (2009) analizando los efectos de la satisfacción laboral en las organizaciones mencionan que ésta variable

tiene una fuerte correlación con el desempeño de los colaboradores, según una revisión que se hizo de 300 estudios que abordaban la temática, llegando a la conclusión que “se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos satisfechos” (p. 88). De la misma manera la satisfacción laboral parece tener una correlación moderada con el comportamiento organizacional socialmente responsable, ya que “los empleados satisfechos parecen hablar en forma positiva de la organización, ayudan a otros y van más allá de las expectativas normales de su puesto” (p. 88).

Otro de los efectos encontrados de la variable satisfacción laboral es que aumenta la satisfacción y lealtad de los clientes de la organización, específicamente en aquellos casos donde los colaboradores tienen contacto directo con los clientes; esto sucede debido a la forma en cómo los empleados tratan a los clientes, “los trabajadores satisfechos son amables, optimistas y responsables, lo cual es apreciado por los clientes. Y como los empleados satisfechos están menos dispuestos a dejar la empresa, los clientes encuentran caras familiares y reciben un servicio experimentado.” (Robbins & Judge, 2009, p. 89), sin embargo, la relación también se aplica a la inversa, de modo que los clientes molestos e insatisfechos transfieren esa sensación a los colaboradores. Se menciona, además, que la satisfacción tiene una relación negativa con el ausentismo, es decir a menor satisfacción laboral, mayor ausentismo; sin embargo la correlación que se ha encontrado va de moderada a débil.

Otro elemento que tiene relación negativa con la satisfacción es la rotación de empleados, siendo dicha relación más fuerte que la encontrada para el ausentismo; sin embargo, hay otros factores que intervienen en dicha relación, como ser las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas que se tengan de encontrar otro empleo y la antigüedad laboral, factores que son decisivos al momento de interponer la renuncia a un trabajo. Robbins & Judge (2009) mencionan la apatía de los empleados o comportamiento desviado en el lugar de trabajo como último elemento de análisis que se relaciona con la satisfacción laboral; los empleados insatisfechos tenderán a abusar de sustancias, robar en el trabajo, socializar indebidamente, llegar tarde al trabajo y asimismo pueden intentar armar sindicatos. Los aspectos anteriormente abordados se resumen de forma gráfica en la figura 6.

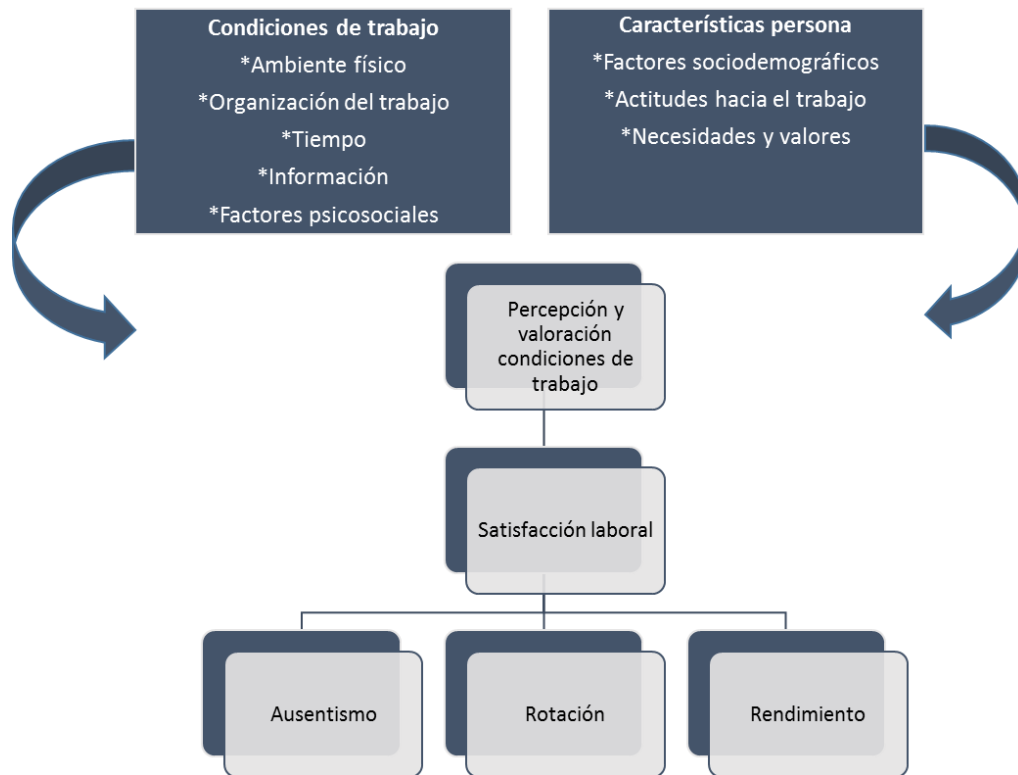


Figura 6. Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral

Fuente: (Garrido et al., 2006)

La figura anterior expone los factores que determinan la satisfacción laboral, que como se abordó en párrafos atrás depende de las condiciones en las que se desempeñe el puesto pero asimismo, y debido a que cada ser humano reacciona de forma diferente, depende también de las características y personalidad del colaborador; dichos factores determinarán la satisfacción laboral la cual a su vez tendrá impacto en diferentes indicadores dentro de la empresa. Sin embargo “la concepción de la satisfacción como la relación que se establece entre éstas y las condiciones de trabajo dependen del modelo teórico” (Garrido et al., 2006) que se considere. Para los fines de esta tesis se contempló la teoría de los dos factores de Herzberg que se describe a continuación.

2.2.2.1 TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

La teoría de los dos factores de Herzberg, también conocida como teoría de motivación e higiene, sostiene que “lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción... al eliminar las características insatisfactorias de un trabajo, éste no se vuelve necesariamente satisfactorio” (Robbins & Judge, 2009, p. 178). Es por tanto que lo opuesto para la satisfacción es la falta de satisfacción, mientras que lo contrario de la insatisfacción es la ausencia de insatisfacción; esto hace que los factores que conllevan a que las personas estén satisfechas con su trabajo son diferentes a los que generan insatisfacción. Los dos factores de los que hablaba Herzberg son los factores de motivación y los factores de higiene; la satisfacción es resultado de los factores de motivación ayudando a aumentar la satisfacción en el trabajo del colaborador pero con poco efecto sobre la insatisfacción, mientras que la insatisfacción es consecuencia de los factores de higiene que cuando son inadecuados causan insatisfacción pero su presencia no tiene efectos sobre la satisfacción como tal (Iriarte Cerdán, 2012).

Los factores de higiene fueron nombrados por Herzberg de esta forma porque “actuaban de manera análoga a los principios de la higiene médica: eliminando o previniendo los peligros a la salud” (Manso Pinto, 2002, p. 81). Los factores de higiene son extrínsecos al trabajo, mientras que los factores motivacionales van ligados al desempeño del trabajo. Los factores motivacionales permiten a las personas experimentar la sensación de realización personal en el trabajo a través del reconocimiento en el desempeño, la importancia que tiene el trabajo, el avance profesional y crecimiento personal dentro de una institución. (Manso Pinto, 2002). Como refuerza Peña Baztán (1999, p. 147) al hablar sobre la teoría de Herzberg:

La motivación-satisfacción del hombre que trabaja, generalmente es consecuencia de actividades laborales estimulantes o del contenido del trabajo, o sea factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción proviene en mayor medida de una serie de factores que llama ergonómicos, extrínsecos al trabajo, como los controles, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, el status, la seguridad, etc. En resumen y de acuerdo a Herzberg, deberíamos cuidar al máximo los factores intrínsecos, sin descuidar los extrínsecos para bloquear la insatisfacción.

Los factores de higiene (como el salario, calidad de la supervisión, relaciones con los demás, seguridad en el trabajo, etc.) “cuando son adecuados, la gente no estará insatisfecha ni tampoco

satisfecha” (Robbins & Judge, 2009, p. 180). Es por ello que si las empresas quieren mantener motivados y satisfechos a los individuos deben hacer énfasis en los factores relacionados con el trabajo en sí (los factores de motivación) como los resultados derivados de éste, como ser el crecimiento profesional dentro de la institución, reconocimiento, logro, desarrollo personal, etc. La figura 7 expresa gráficamente la relación de los factores motivacionales y de higiene.

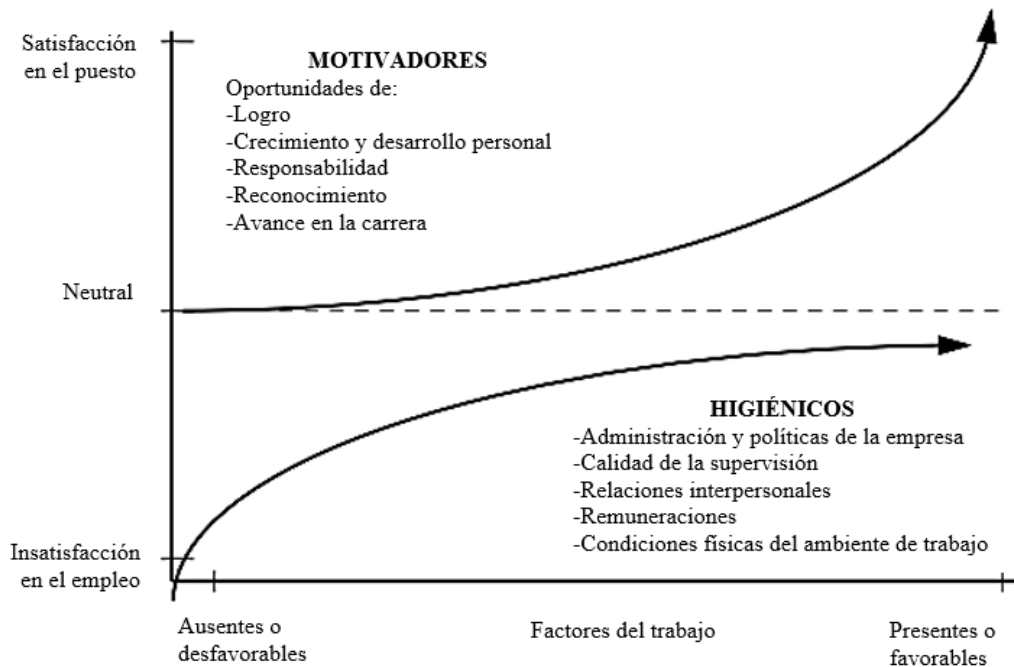


Figura 7. Factores de motivación y factores de higiene

Fuente: (Manso Pinto, 2002)

La figura 7 sintetiza la teoría de Herzberg: los factores motivacionales cuando están presentes llevan a las personas a sentirse satisfechas en su lugar de trabajo, pero no tienen efecto en la insatisfacción, cuando están ausentes dichos factores se cataloga como un estado de no satisfacción; mientras que, los factores externos al trabajo como tal, es decir los factores higiénicos, si están ausentes causan insatisfacción, pero al estar presentes causan no insatisfacción; el nivel adecuado de los factores de higiene promueve el espacio para que se trabaje sobre los factores motivacionales y así lograr la motivación en los colaboradores. Herzberg, para orientar a los empresarios y gerentes de su tiempo sobre cómo enriquecer el trabajo para apoyar los factores motivacionales, recomendó

una serie de estrategias a implementar que aparecen recogidas en la tabla 2:

Tabla 2. Estrategias para el enriquecimiento en el trabajo

ESTRATEGIAS	MOTIVADORES IMPLICADOS
Eliminar controles que estén de más	Responsabilidad y éxito personal
Aumentar responsabilidades de su trabajo a los colaboradores	Responsabilidad y reconocimiento
Asignar los empleados a unidades naturales y completas de trabajo (módulo, división, sección, etc.)	Responsabilidad, éxito y reconocimiento
Conceder autoridad y autonomía a los empleados en sus actividades	Responsabilidad, logro y reconocimiento
Evaluar periódicamente el desempeño y poner la evaluación a disposición del colaborador	Reconocimiento interno
Introducir nuevas y más interesantes tareas y formas de hacer el trabajo	Capacitación y aprendizaje
Asignar a los individuos tareas específicas o especializas que les permita convertirse en expertos	Responsabilidad, capacitación y avance laboral.

Fuente: Herzberg, 1968, citado por (Manso Pinto, 2002)

Las estrategias que se plasman en la tabla 2 van encaminadas a hacer más interesante el trabajo, que se perciba como un reto y que los colaboradores sientan que están haciendo algo trascendental y de mucha importancia para la organización. Herzberg reconocía que no era fácil implementar en las empresas las estrategias que él recomendaba, sin embargo, animaba a los gerentes a que hicieran de las estrategias una política en sus organizaciones. (Manso Pinto, 2002). En definitiva, las personas no se motivan con puestos de trabajo aburridos, rutinarios y en los cuales las personas no sienten que crecen ni se sienten retadas para dar lo mejor de sí, es por ello que las estrategias que aconsejaba Herzberg pueden ser tomadas en consideración por los empresarios para contribuir a la satisfacción laboral de sus colaboradores.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

Una vez evacuados los aspectos referentes al planteamiento del problema donde se conoció los objetivos, las preguntas de investigación, los antecedentes y la justificación del estudio en el capítulo uno, además del sustento teórico de la investigación con los respectivos análisis de macroentorno y microentorno que se conocieron en el capítulo dos, se puede avanzar a los aspectos metodológicos de la tesis. Este capítulo hace referencia a la metodología que se utilizó en la investigación por medio de las técnicas, diseño y procedimientos para recabar la información necesaria que permitió darle soporte al estudio; aquí se determinaron las variables de estudio y su operacionalización, se definió además los instrumentos utilizados para obtener los datos y se determinó la muestra necesaria para poder generalizar los resultados. Se mencionó también en este capítulo las fuentes de información, tanto primarias como secundarias y las limitantes encontradas para la realización de la investigación. La metodología resume los métodos de donde se obtuvo la información.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

En esta sección se establece una relación entre los aspectos del planteamiento del problema abordados en el capítulo I y la metodología utilizada. Eso se logra a través del planteamiento de la matriz metodológica, la operacionalización de las variables y el planteamiento de las hipótesis. Todos estos factores deben llevar una línea coherente que permita darle claridad y sentido al estudio realizado.

3.1.1 LA MATRIZ METODOLÓGICA

La matriz metodológica garantiza que la propuesta presentada refleje coherencia y congruencia horizontal. En otras palabras, permite una secuencia lógica de cada factor investigativo: problema, preguntas de investigación, objetivos y las variables dependientes como la variable independiente.

Tabla 3. Matriz Metodológica.

Título	"RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS OCUPACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DE HONDUPALMA, 2016"		
Problema	Objetivo General	Preguntas de investigación	Objetivos Específicos
¿Cuál es la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de los empleados de HONDUPALMA de la ciudad de El Progreso, Yoro, en el año 2016?	Determinar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa HONDUPALMA de El Progreso, Yoro, en el año 2016.	1) ¿Cuál es la diferencia entre el nivel de estrés que experimentan los empleados de Hondupalma según la categoría de trabajo que desempeñan?	1) Comparar el nivel de estrés que experimentan los empleados de Hondupalma de acuerdo a la categoría de trabajo que desempeñan.
		2) ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que tienen los empleados de Hondupalma?	2) Conocer, a nivel general, el grado de satisfacción laboral que tienen los colaboradores de Hondupalma.

La matriz metodológica muestra que existe coherencia y congruencia entre el planteamiento del problema, el objetivo general, las preguntas de investigación y los objetivos específicos. Al leerse secuencialmente se puede constatar que todos los elementos mencionados están en función de analizar el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de los empleados de Hondupalma así como la relación entre ambas variables.

3.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES

Para Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010) “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.” (p. 93). Existen variables independientes y dependientes. Para efectos de esta investigación la variable independiente es el estrés ocupacional de los colaboradores, mientras que la variable dependiente es la satisfacción laboral que experimentan. En la figura 8 se puede apreciar de manera gráfica la definición de las variables, así como las dimensiones que comprende cada una de ellas.



Figura 8. Variables de estudio y sus dimensiones

En la figura 8 se puede apreciar de forma clara cuál es la variable dependiente y la variable independiente en esta investigación así como sus dimensiones. Para la medición de estas variables se utilizó instrumentos preconcebidos que ya contaban con indicadores de los aspectos que medían, por lo que se optó agrupar dichos indicadores en diferentes dimensiones que tuvieran similitud. Las dimensiones con los indicadores correspondientes se pueden encontrar en la tabla 4 que trata sobre la operacionalización de las variables; en dicha tabla además se encuentran agrupados los diferentes reactivos utilizados para medir los indicadores de cada variable, a la par del reactivo aparecen las opciones de respuesta que tenían las personas al momento de contestar así como la puntuación que tiene cada una de dichas respuestas.

Tabla 4. Operacionalización de Variables

Variable	Definición		Dimensiones	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala
	Conceptual	Operacional					
Estrés ocupacional	El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.	El estrés ocupacional está determinado por el trabajo que se realiza, el apoyo que se recibe de los superiores, el tipo de relaciones interpersonales que se establecen y factores de tiempo y concentración	Trabajo realizado	Sobrecarga de trabajo	Tengo demasiadas cosas por hacer y muy poco tiempo para hacerlas	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
						Totalmente en desacuerdo	1
					Con frecuencia siento que tengo más trabajo del que puedo realizar correctamente	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
						Totalmente en desacuerdo	1
					Son tantas las tareas que debo hacer que no sé por cual empezar	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3			
			En desacuerdo	2			
			Totalmente en desacuerdo	1			
			En ocasiones tengo que atender tres o cuatro tareas mientras otros se dedican a una sola	Totalmente de acuerdo	5		
				De acuerdo	4		
				Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3		
				En desacuerdo	2		
				Totalmente en desacuerdo	1		
			Apoyo de superiores	Reconocimiento	Recibo retroalimentación solo cuando mi desempeño es insatisfactorio	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1						
Decisiones que me afectan son tomadas arriba sin mi consentimiento ni participación	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					
No recibo ningún tipo de crédito o reconocimiento por lo que hago	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					
En mi trabajo actual ya no tengo ninguna oportunidad de desarrollo	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					

Continuación Tabla 4. Operacionalización de Variables

Variable	Definición		Dimensiones	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala
	Conceptual	Operacional					
Estrés ocupacional	El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.	El estrés ocupacional está determinado por el trabajo que se realiza, el apoyo que se recibe de los superiores, el tipo de relaciones interpersonales que se establecen y factores de tiempo y concentración	Relaciones en el centro de trabajo	Relaciones interpersonales	Mis compañeros de trabajo no tienen claro en qué consisten mis tareas	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
						Totalmente en desacuerdo	1
					No recibo ningún apoyo de la gente con la cual trabajo	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
						Totalmente en desacuerdo	1
					Mi trabajo actual es un callejón sin salida	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3			
			En desacuerdo	2			
			Totalmente en desacuerdo	1			
			Creo que en mi unidad de trabajo nadie sabe con certeza lo que debemos hacer	Totalmente de acuerdo	5		
				De acuerdo	4		
				Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3		
				En desacuerdo	2		
				Totalmente en desacuerdo	1		
			Preocupación por actitud de compañeros	Totalmente de acuerdo	5		
				De acuerdo	4		
				Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3		
				En desacuerdo	2		
				Totalmente en desacuerdo	1		
			Reunión con superiores	Totalmente de acuerdo	5		
				De acuerdo	4		
				Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3		
				En desacuerdo	2		
				Totalmente en desacuerdo	1		
Tiempo	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					
Concentración	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					
Molestia por falta de tiempo	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					
Concentración en el trabajo	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					

Continuación Tabla 4. Operacionalización de Variables

Variable	Definición		Dimensiones	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala
	Conceptual	Operacional					
Satisfacción laboral	Una sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos	La satisfacción laboral se define por los diferentes factores del entorno organizacional, aspectos sociales en el centro del trabajo, así como el trabajo en sí y la relación con los superiores.	Entorno organizacional	Condiciones físicas y/o materiales	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
						Totalmente en desacuerdo	1
					El ambiente donde trabajo es confortable	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
						Totalmente en desacuerdo	1
					La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
						Totalmente en desacuerdo	1
				En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	Totalmente de acuerdo	5	
					De acuerdo	4	
					Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	
					En desacuerdo	2	
					Totalmente en desacuerdo	1	
				Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	Totalmente de acuerdo	5	
					De acuerdo	4	
					Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	
					En desacuerdo	2	
					Totalmente en desacuerdo	1	
				Beneficios laborales y/o remunerativos	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
						Totalmente en desacuerdo	1
Me siento mal con lo que gano	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					
Políticas administrativas	Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato	Totalmente de acuerdo	5				
		De acuerdo	4				
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3				
		En desacuerdo	2				
		Totalmente en desacuerdo	1				
	La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable	Totalmente de acuerdo	5				
		De acuerdo	4				
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3				
		En desacuerdo	2				
		Totalmente en desacuerdo	1				
	Me disgusta mi horario	Totalmente de acuerdo	5				
		De acuerdo	4				
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3				
		En desacuerdo	2				
		Totalmente en desacuerdo	1				
El horario de mi trabajo me resulta incomodo	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					

Continuación Tabla 4. Operacionalización de Variables

Variable	Definición		Dimensiones	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala
	Conceptual	Operacional					
Satisfacción laboral	Una sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos	La satisfacción laboral se define por los diferentes factores del entorno organizacional, aspectos sociales en el centro del trabajo, así como el trabajo en sí y la relación con los superiores.	Aspecto social	Relaciones sociales	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
					Totalmente en desacuerdo	1	
					Me agrada trabajar con mis compañeros	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
					Totalmente en desacuerdo	1	
					Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	Totalmente de acuerdo	1
						De acuerdo	2
				Ni de acuerdo ni en desacuerdo		3	
				En desacuerdo		4	
				Totalmente en desacuerdo	5		
				La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	Totalmente de acuerdo	5	
					De acuerdo	4	
					Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	
					En desacuerdo	2	
				Totalmente en desacuerdo	1		
				Desarrollo personal	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
					Totalmente en desacuerdo	1	
					Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
					Totalmente en desacuerdo	1	
					Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3						
En desacuerdo	2						
Totalmente en desacuerdo	1						
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
Totalmente en desacuerdo	1						
Mi trabajo me hace sentir realizado	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
Totalmente en desacuerdo	1						
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	Totalmente de acuerdo	1					
	De acuerdo	2					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	4					
Totalmente en desacuerdo	5						

Continuación Tabla 4. Operacionalización de Variables

Variable	Definición		Dimensiones	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala
	Conceptual	Operacional					
Satisfacción laboral	Una sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos	La satisfacción laboral se define por los diferentes factores del entorno organizacional, aspectos sociales en el centro del trabajo, así como el trabajo en sí y la relación con los superiores.	Trabajo per se	Desempeño de tareas	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
						Totalmente en desacuerdo	1
					Me siento realmente útil con la labor que realizo	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
					Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	Totalmente en desacuerdo	1
						Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
					Mi trabajo me aburre	En desacuerdo	2
						Totalmente en desacuerdo	1
						Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
					Me gusta el trabajo que realizo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2			
			Totalmente en desacuerdo	1			
			Totalmente de acuerdo	5			
			Me siento complacido con la actividad que realizo	De acuerdo	4		
				Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3		
				En desacuerdo	2		
				Totalmente en desacuerdo	1		
			Superiores	Relación con la autoridad	Mis jefes son comprensivos	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
						Totalmente en desacuerdo	1
					Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	Totalmente de acuerdo	5
						De acuerdo	4
						Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
						En desacuerdo	2
					Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	Totalmente en desacuerdo	1
						Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4						
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3						
La relación que tengo con mis superiores es cordial	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					
	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
	Totalmente en desacuerdo	1					
	Totalmente de acuerdo	5					
Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.	Totalmente de acuerdo	5					
	De acuerdo	4					
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3					
	En desacuerdo	2					
					Totalmente en desacuerdo	1	

3.1.3 HIPÓTESIS

Sobre las hipótesis se puede afirmar que son “las guías para una investigación o estudio. Indican lo que se trata de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, deben formularse a manera de proposiciones, de hecho son respuestas provisionales a las preguntas de investigación.” (Hernández et al, 2010). “Las hipótesis no necesariamente son verdaderas, pueden o no serlo, y pueden o no comprobarse con datos. Son explicaciones tentativas, no los hechos en sí.” (Hernández et al, 2010) Como bien se menciona, la hipótesis es una guía y es por esto que se formuló de la siguiente manera:

Hi.: La satisfacción laboral de los colaboradores de Hondupalma se relaciona con el estrés ocupacional que experimentan.

Ho: La satisfacción laboral de los colaboradores de Hondupalma no se relaciona con el estrés ocupacional que experimentan.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODO

A continuación se presenta el esquema de como es el enfoque y método utilizado para la presente investigación, además de una descripción más exhaustiva de la elección de cada elemento metodológico. Es de mucha importancia la delimitación de estos aspectos que permiten tener mayor claridad tanto para los investigadores al momento de realizar la investigación como los usuarios que puedan leer los resultados de la misma. Cada enfoque de investigación tiene sus ventajas y desventajas por lo que se puede concluir que todo estudio es perfectible debido a que nunca se termina de abarcar el fenómeno por completo. La figura 9 sintetiza los aspectos de enfoque y método de este estudio.

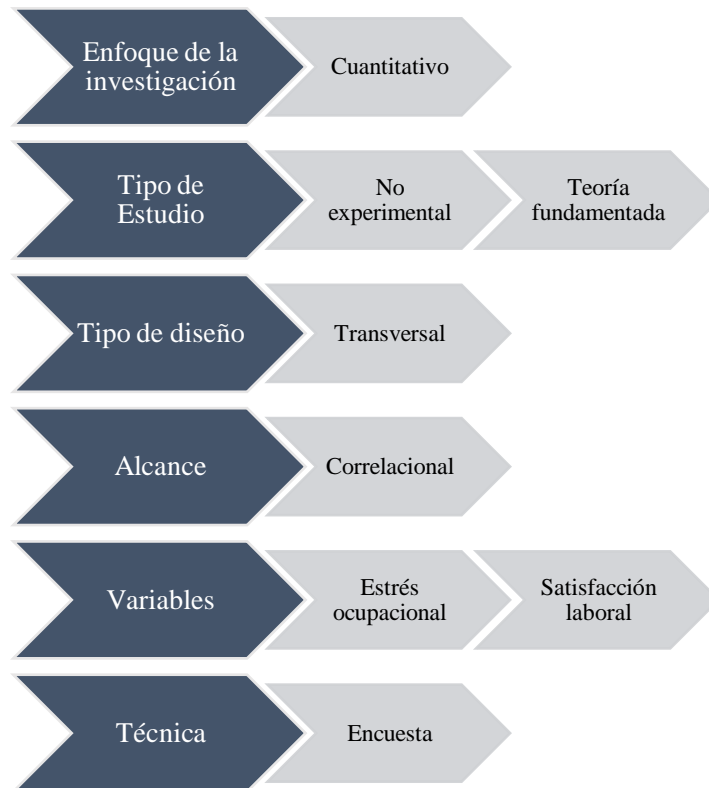


Figura 9. Enfoque y Método de Investigación

Para la realización de esta investigación se optó por un enfoque cuantitativo. Los enfoques cuantitativos tienen la característica de ser secuenciales: no se pueden eludir pasos o saltarlos, y así se ha realizado esta investigación comenzando por la idea de investigación que posteriormente se tuvo que delimitar y acotar, se revisó la literatura correspondiente al estrés ocupacional y la satisfacción laboral que sirvió para la redacción de los antecedentes del estudio y el marco teórico, se determinó el alcance del estudio, se elaboraron las hipótesis, se seleccionó la muestra, se recolectaron los datos para luego analizarlos y sacar conclusiones (Hernández Sampieri et al., 2010). Como su nombre lo indica, los estudios cuantitativos permiten cuantificar variables, obtener valores numéricos o porcentajes que permitan sacar conclusiones.

El estudio se pudo visualizar a través de un enfoque correlacional en el que se pueda determinar en primer lugar si existe relación o no entre las variables y en segundo lugar el tipo de relación que tienen. La correlación entre variables puede ser positiva o negativa, si es positiva se obtienen resultados en los mismos polos (por ejemplo, a mayor estudio mejores notas), mientras

que si la relación es positiva se obtienen resultados en polos opuestos. Tal como Hernández Sampieri et al. (2010) afirman “los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (p. 81). El diseño de la investigación así como la técnica utilizada en ella se definen a continuación.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En esta sección del capítulo se detalla el diseño de la investigación así como la población objetivo, la muestra a emplear en el estudio y la unidad de análisis y respuesta utilizada. Siguiendo la obra de Hernández Sampieri et al., (2010), un diseño es un “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (p. 120). Respecto al diseño de esta investigación se trata de un diseño no experimental ya que no se está manipulando ninguna variable y la subdivisión de esta investigación corresponde a un diseño no experimental del tipo transversal debido a que se recogieron datos en un solo punto específico de tiempo. Sobre el muestreo, el cual abarca esta sección, consiste en explicar la definición de la población que será el objeto de estudio así como sus características y a la misma vez determinar el procedimiento más apropiado para la selección de un conjunto de elementos muestrales designando el número de elementos adecuado a los objetivos planteados (Fernández Nogales, 2004).

3.3.1 POBLACIÓN

Según Selltiz et al (1980), (citado por Hernández Sampieri et al., 2010, p. 174), “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” Es decir una población la constituyen todos los elementos, personas involucradas en el proceso, sucesos y situaciones que conforman el objeto de la investigación y que comparten determinadas características. Según Jany (1994), (citado por Bernal, 2010, p. 160) la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”. Para el propósito de esta investigación se tomó como población el total de los colaboradores de Hondupalma que están distribuidos en todo el país (605), pero cuyo grosor se encuentra en la ciudad de El Progreso, Yoro.

3.3.2 MUESTRA

La muestra es “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (Bernal, 2010). Existen muestras probabilísticas y no probabilísticas (Hernández Sampieri et al., 2010); en el caso de esta investigación se trata de una muestra probabilística donde todos los colaboradores de Hondupalma tuvieron la misma posibilidad de ser escogidos. Para obtener el tamaño de la muestra se trabajó con la fórmula que aparece a continuación:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra que se desea calcular

N= Tamaño de la población o universo

Z= Desviación del valor medio aceptado para logra el nivel de confianza deseado. Para un nivel de confianza del 95% el valor de Z es 1.96

e= Margen de error máximo (5%)

σ = Desvío estándar de la población, que cuando no se tiene el valor se suele utilizar 0.5

Sustituyendo se tiene que:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$
$$n = \frac{605 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5^2}{(605 - 1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5^2}$$

$$n = \frac{581.042}{2.4704}$$

$$N = 235.20 \approx 235$$

Según el cálculo anteriormente realizado, para una población de 605 personas, que corresponde al total de colaboradores de Hondupalma, corresponde una muestra de 235 individuos.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Definir la unidad de análisis en una investigación es el primer paso que se debe realizar para seleccionar una muestra (Hernández Sampieri et al., 2010). En la unidad de análisis interesa sobre qué o quienes se van a recolectar los datos, “lo cual depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 172). Para el planteamiento de esta tesis: ¿Cuál es la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de los empleados de HONDUPALMA de la ciudad de El Progreso, Yoro, en el año 2016? la unidad de análisis correspondiente son los colaboradores de los diferentes niveles y departamentos de la empresa Hondupalma.

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta en esta investigación está constituida por una escala Likert que contiene 5 opciones de respuesta para cada afirmación: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo. Sobre las escalas tipo Likert, Vara Horna (2010) afirma que con ellas “se mide el grado o intensidad en una escala o secuencia ordenada. Son adecuadas para evaluar actitudes, opiniones y la frecuencia de situaciones o hechos” (p. 307). Mientras que Hernández Sampieri et al. (2010) sobre las escalas Likert detallan que “se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico” (p. 245).

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Una vez seleccionado el diseño de investigación, definida la población y la muestra a emplear se deben seleccionar los instrumentos y técnicas apropiadas para la recolección de información, recordando que todo instrumento de medición que se utilice en una investigación debe reunir los criterios de confiabilidad, validez y objetividad. La confiabilidad de un instrumento hace referencia “al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo y objeto produce resultados iguales” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 201), mientras que la validez “se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 202). Sobre la objetividad Vara Horna (2010) señala que “un instrumento es objetivo cuando la opinión personal del examinador no afecta la calificación” (p. 263).

3.4.1 INSTRUMENTOS

Para la realización de la investigación se emplearon dos instrumentos que cuentan con validez y confiabilidad al haber sido utilizados en estudios previos. Para medir el estrés ocupacional se empleó la escala ETRA (Romero García y Salom de Bustamante, 1992, citado por Mogollón & Daboin, 2010) que ha sido validada por el Centro de Investigaciones Psicológicas de la Universidad de Los Andes, Venezuela. La escala ETRA consta de 16 ítems redactados en formato Likert y en ella se analizan aspectos como: sobrecarga en el trabajo (ítems 1, 2, 3, 4), Relaciones Interpersonales (5, 6, 7, 8), Conflicto de Roles (9, 10, 11, 12) e Interferencia en el Desempeño de Funciones (13, 14, 15, 16) (Paredes, 2006). Estudios previos indican índices de confiabilidad elevados y significativos, por ejemplo el reportado por Mantilla de Gil & Lameda (1999) quienes en su investigación, al analizar la escala ETRA mediante los métodos de Speaeman-Brown y Cronbach, se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.82 y 0.80 respectivamente, valores similares a los que obtuvo Mogollón & Daboin (2010): 0.844 y 0.81, respectivamente.

Para la medición de la satisfacción laboral se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral (Palma, 1999) la cual consta de 36 reactivos que miden 7 factores asociados a la satisfacción laboral: Condiciones Físicas y/o materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con

la Autoridad. En la investigación original de la autora, se empleó una muestra de 952 trabajadores de Lima Metropolitana, Perú, y se determinó que el instrumento es confiable, logrando un alfa de Cronbach de .79; del mismo modo la validez del instrumento fue establecida a través de validez de experto sometiendo el instrumento a juicio de seis profesionales del área laboral. La validez de constructo y validez concurrente se determinó comparando los resultados de la SL-SPC con los del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota en una submuestra de 300 trabajadores.

3.4.2 TÉCNICAS

La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta. Creswell (2013, citado por Hernández Sampieri, Méndez Valencia, & Mendoza Torres, 2014) considera a la encuesta “como un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población mediante el estudio de una muestra de ella” (p. 1). La encuesta es una de las opciones más empleadas al momento de realizar investigaciones debido a la flexibilidad que representa. Entre las características que hacen a la encuesta una técnica de mucha utilidad destacan: la obtención de información mediante observación indirecta de los hechos, aplicación masiva, obtención de datos sobre una gran variedad de temas, recolección de datos de modo estandarizado mediante cuestionarios, etc. (Casas Anguita, Repullo Labrador, & Donado Campos, 2003). Se encuestó a un total de 236 personas, la mayoría mediante autoaplicación de lápiz y papel, mientras que 22 personas contestaron de forma electrónica.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información son los diferentes medios mediante los cuales se puede localizar y recuperar la información. Las fuentes de información pueden agruparse según el grado de información que proporcionan, en ese caso se agrupan en primarias, secundarias y terciarias; otra forma de agrupación corresponde al tipo de información que contienen: general y especializada; mientras que según el formato o soporte en que se presenten se clasifican en textual, audiovisual y digital; por último, según el canal utilizado corresponde una agrupación oral o documental (Losanto Viñolas, 2011).

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias brindan datos de primera mano. Las fuentes primarias de esta tesis están compuestas por los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de Hondupalma ya que a través de ellas se pudo hacer el análisis y obtener las conclusiones correspondientes. Para la redacción de los antecedentes de la investigación se recurrió a tesis de universidades fuera de Honduras y artículos de revistas científicas. La información del marco teórico provino de libros, artículos de revistas científicas, tesis, noticias de periódicos del país entre otros.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

“Las fuentes secundarias son aquellas que no tienen como objetivo principal ofrecer información sino indicar que fuente o documento nos la puede proporcionar. Los documentos secundarios remiten generalmente a documentos primarios.” (Losanto Viñolas, 2011, p. 8). Una fuente secundaria de esta tesis fue la investigación realizada por Paredes (2006), debido a que de ella se extrajo la escala ETRA que se aplicó a los colaboradores de Hondupalma; no se tuvo acceso de primera mano al instrumento pero a través de la investigación mencionada se logró obtener. Otras fuentes secundarias corresponden a artículos de revistas científicas donde se citan hallazgos de otros autores así como el informe “Estrés en el Trabajo, Un reto Colectivo” de la OIT (2016) de donde se obtuvo las cifras estadísticas que aparecen en el análisis de macroentorno.

3.6 LIMITACIONES

Las limitantes del estudio son todos aquellos factores que impiden la obtención adecuada de la información para el desarrollo de la investigación; puede haber limitaciones en el diseño, la muestra, la obtención de la información para el marco teórico, funcionamiento del instrumento, etc. Para la presenta investigación las limitaciones encontradas fueron:

- 1) La falta de datos estadísticos del entorno hondureño, no se encontró ningún estudio que evaluara a nivel macro el tema de estrés laboral en los hondureños; lo mismo ocurrió con la satisfacción laboral. No se puede conocer por tanto, el nivel de estrés laboral de los hondureños así como la satisfacción que sienten por el trabajo que desempeñan.

- 2) El tiempo para la realización del estudio fue muy corto, limitando la profundidad de análisis de los datos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En los capítulos precedentes se abordó el planteamiento del problema, el marco teórico que sustenta el estudio, así como la metodología de investigación donde se definió el diseño, enfoque, la población a estudiar con la muestra correspondiente, la hipótesis de investigación y además los instrumentos para recabar la información. En el presente capítulo se presenta los resultados de la investigación, derivados de la recolección de datos realizada para determinar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en los empleados de Hondupalma; dichos resultados permiten comprobar o rechazar la hipótesis.

4.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

La muestra poblacional que se encuestó presenta diversas variables en su composición sociodemográfica. Previo a la contestación del instrumento para la medición del estrés y la satisfacción laboral, se consultó sobre el sexo de la persona encuestada, su rango de edad (19-30 años, 31-40 años, 41-50 años y más de 50 años), el estado civil, si tenían hijos, el grado académico que se poseía, el tiempo de laboral en la empresa (menos de 1 año, 1-5 años, 6-10 años, 11-16 años y más de 16 años) así como el área en el que se laboraba (operario, administrativo o gerencia). Todos los datos que se mencionaron anteriormente se expresan de forma gráfica a continuación.

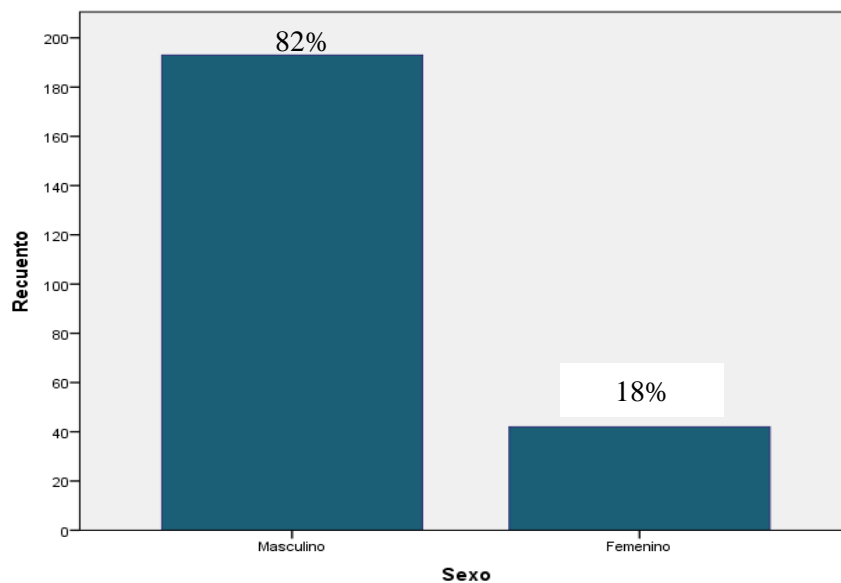


Figura 10. Sexo de las personas encuestadas

En este tipo de organizaciones predomina más el sexo masculino en vista que los trabajos efectuados en las plantas son de fuerza física y de turnos rotativos, la mayor masa de empleados masculinos se encuentra en el área de producción desempeñando el puesto de operario. La edad es una de los factores importante a considerar en este estudio; la siguiente gráfica detalle las cantidades de personas que contestaron el instrumento según rangos de edad.

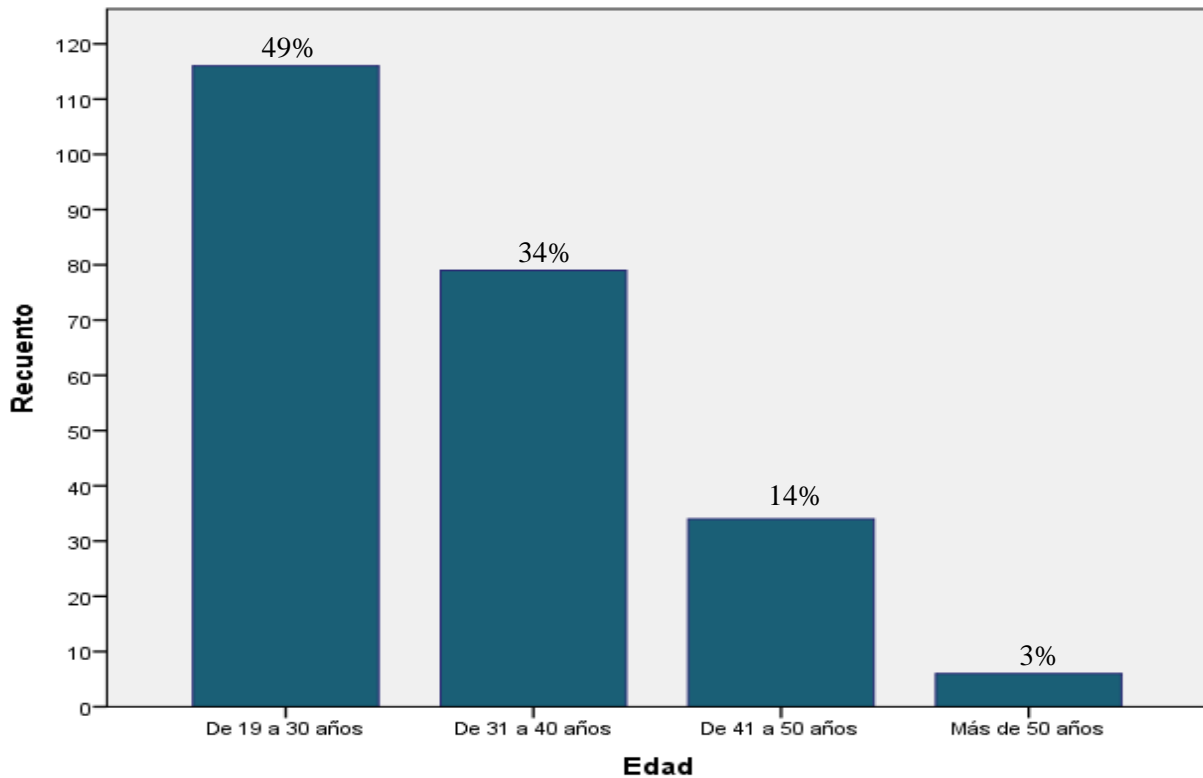


Figura 11. Rango de edades de las personas encuestadas

De los 235 colaboradores encuestados en la empresa Hondupalma, se refleja que el mayor porcentaje de empleados encuentra en un rango de 19 a 30 años, lo que indica que sus colaboradores son bastantes jóvenes y además en este rango de edad es cuando se ingresa formalmente a la vida laboral. El estado civil de importante evaluar en este tipo de investigaciones en ya que son factores que influyen a que las personas presenten los temas estudiados por lo que a continuación se muestra estado civil de los colaboradores de Hondupalma.

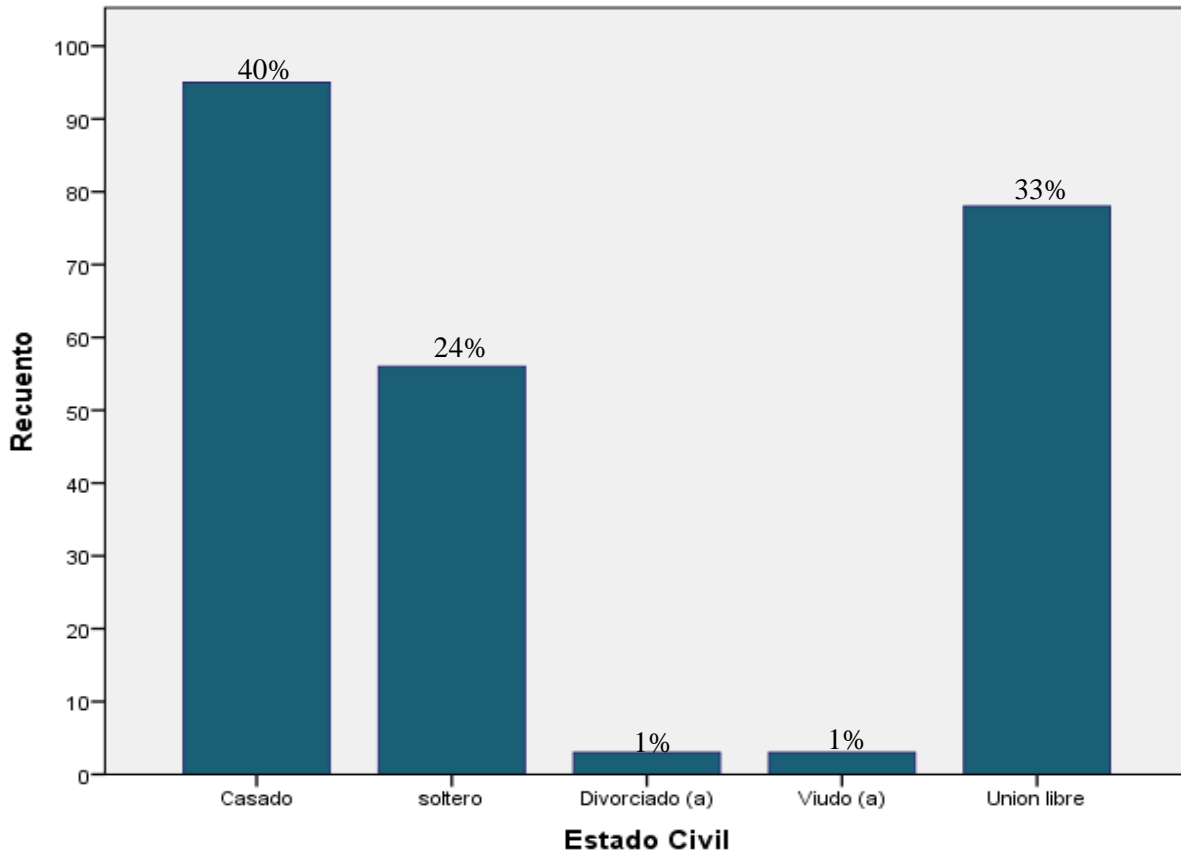


Figura 12. Estado civil de las personas encuestadas

La mayor parte de los colaboradores tienen como estado civil casados, unión libre y soltero, mientras que son muy pocos lo que esta viudos y divorciados, cabe destacar que se considera que entre más estable estén los colaboradores con sus familiar se ayuda a que se disminuya los problemas que se pueden generar en el trabajo. A continuación se presenta los datos de colaboradores que poseen hijos y los que no.

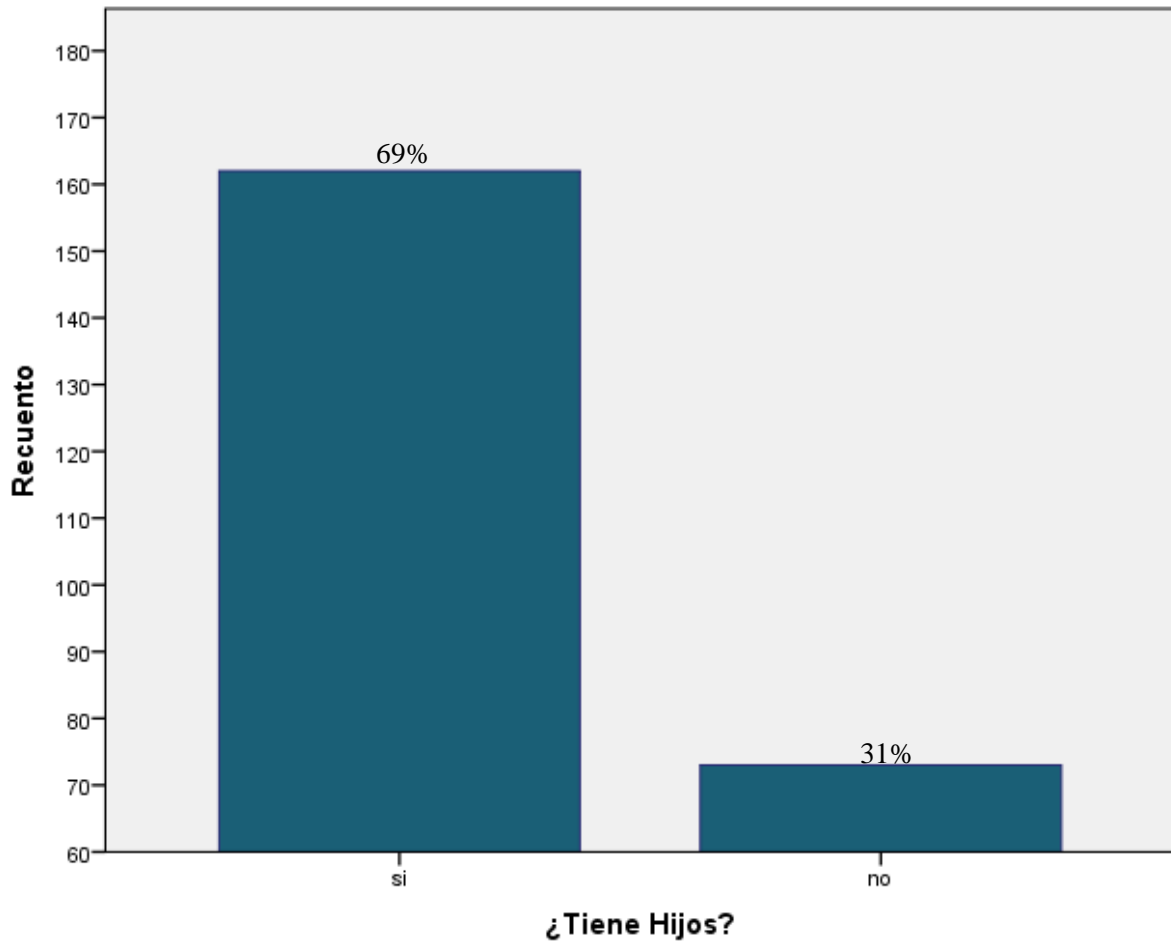


Figura 13. Porcentaje de empleados que tienen y que no tienen hijos

Se puede apreciar que la investigación indica que el 69% de los colaboradores tiene hijos, esto conlleva a que tengan más responsabilidades con la ejecución de sus actividades. Cabe mencionar que esta organización la mayoría de los colaboradores tiene relación directa o indirecta con otros asociados de la misma lo que conlleva mayor compromiso. Se presenta a continuación el nivel educativo de las personas que formaron parte de la muestra de la investigación.

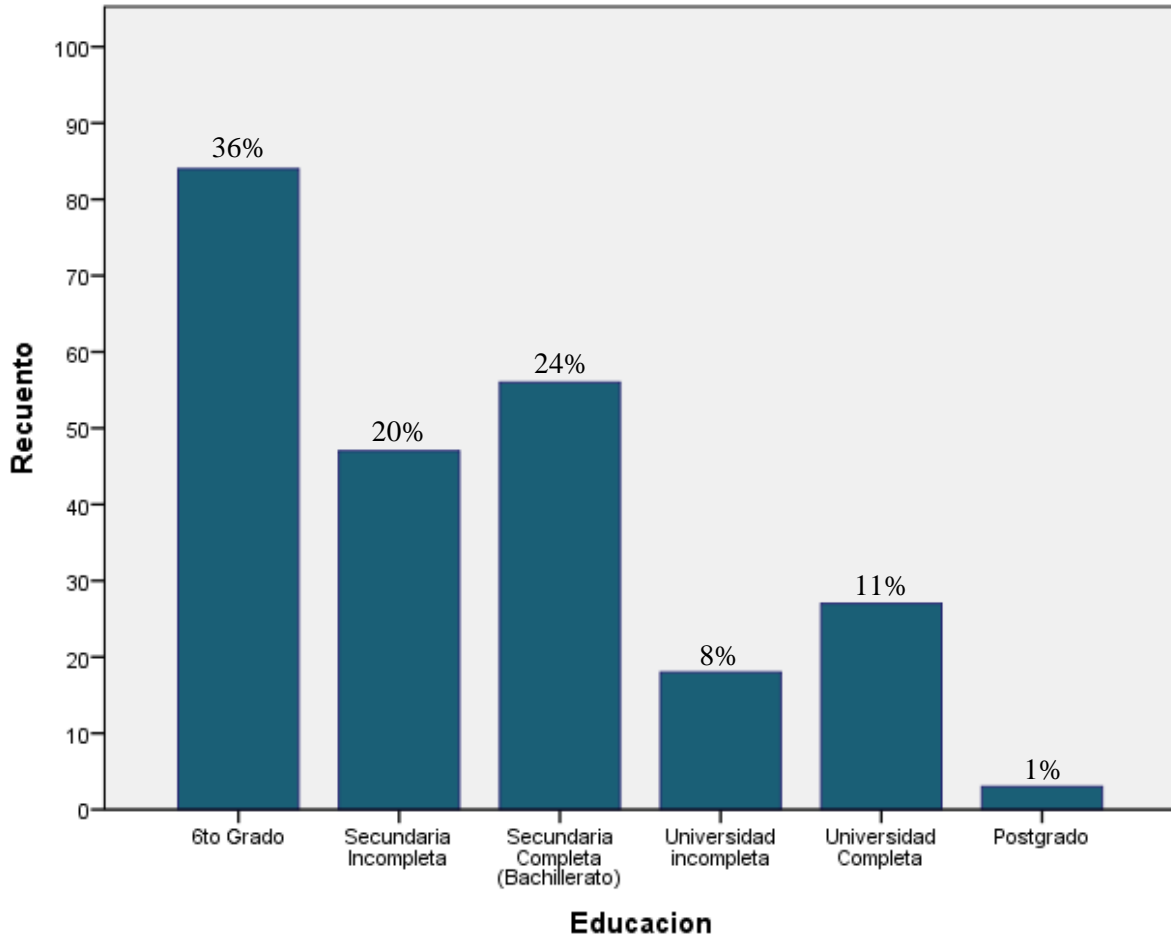


Figura 14. Nivel educativo de las personas encuestadas

De las personas encuestadas se muestra que una buena cantidad de los colaboradores tienen un nivel educativo hasta sexto grado y predomina este resultado en vista que esta es la educación formal requerida para colaboradores de las plantas (operarios), es importante mencionar que le sigue cierta cantidad de empleados con el nivel de secundaria completa que se han incorporado a los procesos esto con el objetivo de fortalecer las áreas. La antigüedad laboral en la empresa Hondupalma se categoriza de la siguiente manera.

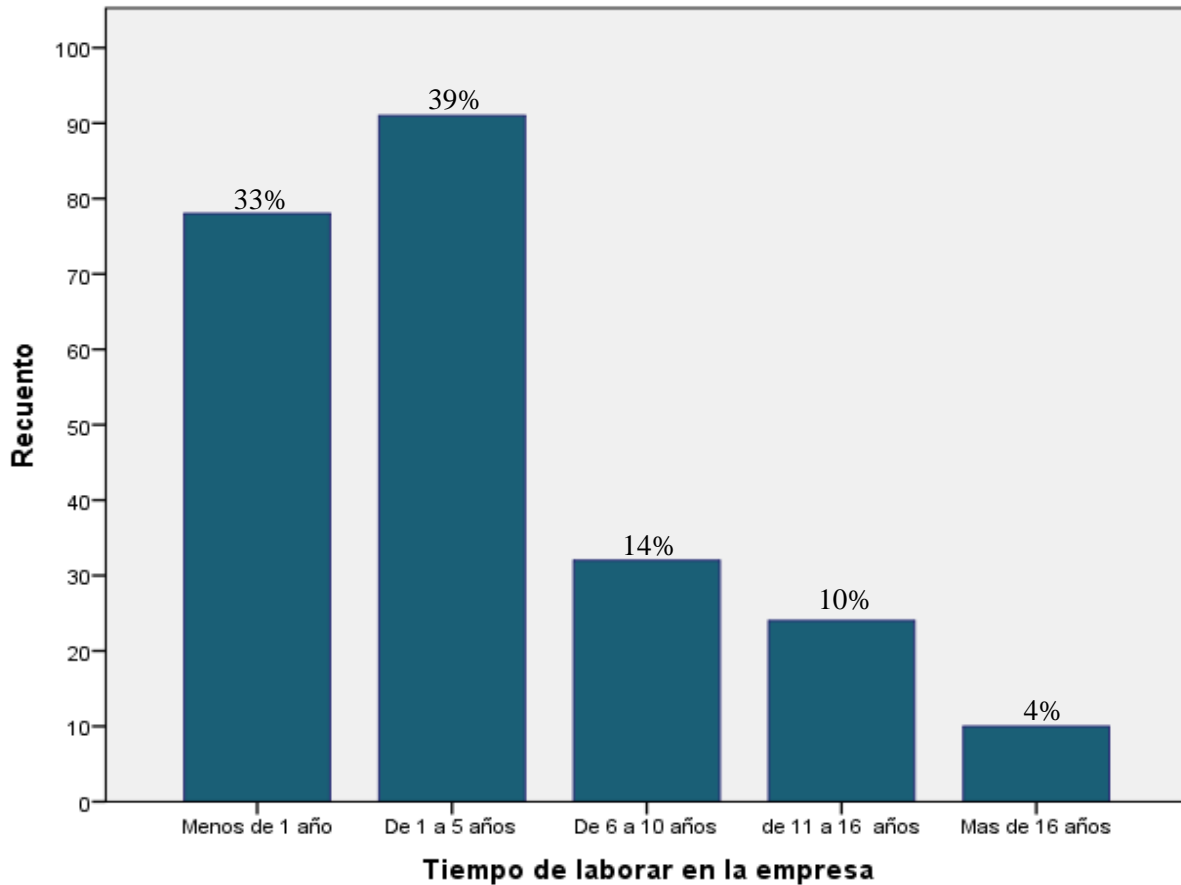


Figura 15. Antigüedad laboral de las personas encuestadas

Hondupalma es una empresa que se categoriza por tener alta producción en las temporadas de mayo hasta finalizar el año, es por ello que se tiene 78 personas que tiene menos del año de laborar, 91 de los demás colaboradores tiene una antigüedad entre 1 y 5 años, en este grueso de personas se encuentran las más jóvenes a las que Hondupalma les ha brindado la oportunidad de desarrollarse profesionalmente. La organización esta categorizada en los diferentes niveles administrativos gerenciales y operarios; a continuación se detalla los resultados de la investigación en este punto.

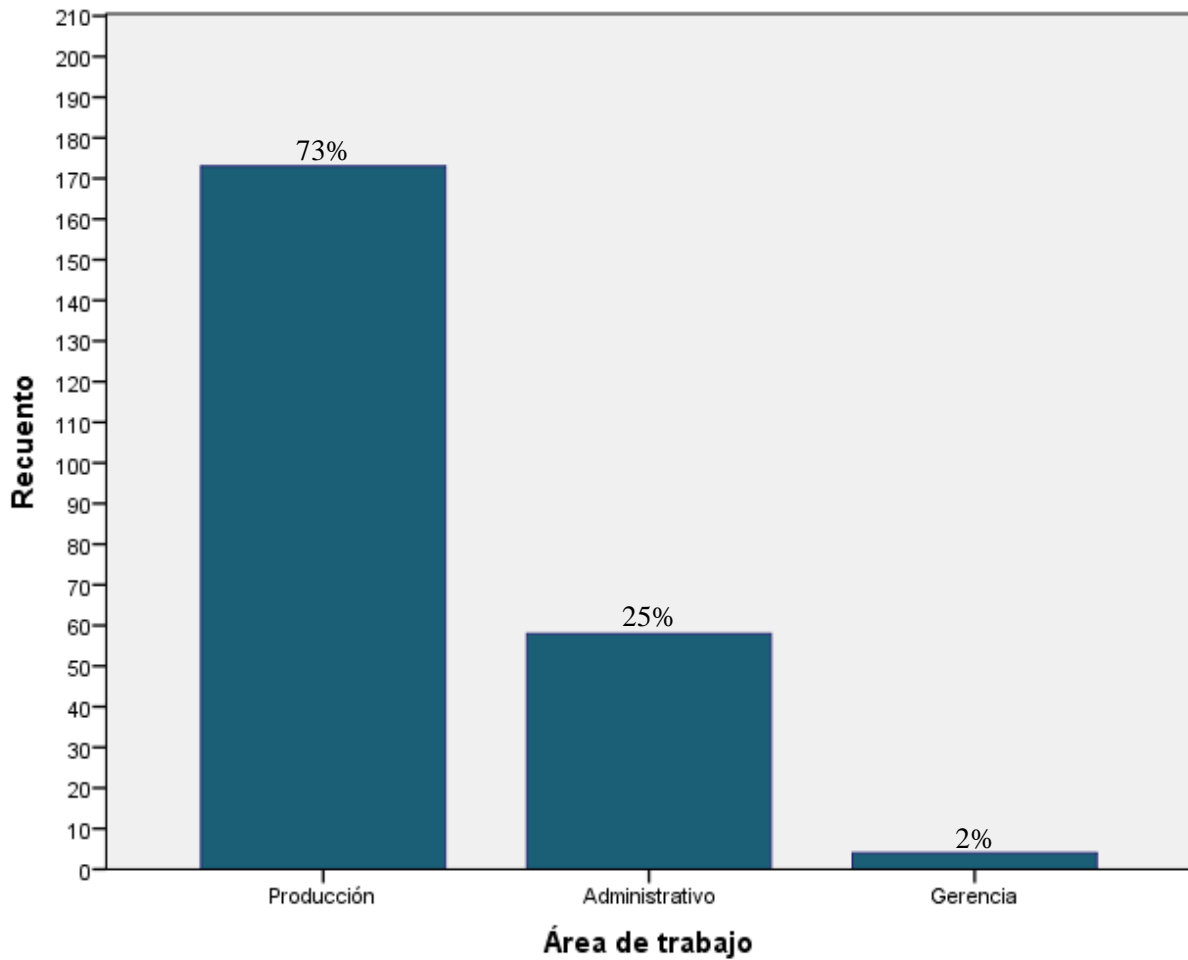


Figura 16. Categoría de trabajo de las personas encuestadas

Hondupalma es una empresa que en los últimos años ha crecido en todos los niveles del negocio, en esta investigación la mayor cantidad de personas evaluadas son lo del área de producción en vista que es donde está la mayor cantidad de mano de obra y son los que acompañan cada uno de los procesos de certificaciones y auditoría. Muchos de los resultados que se reflejan en esta investigación son derivados principalmente de lo que ocurre con los colaboradores del área de producción.

4.2 RESULTADOS DE LA VARIABLE ESTRÉS OCUPACIONAL

En este segmento se describen los diferentes resultados que arrojó la aplicación de la escala ETRA, los cuales permiten analizar de forma descriptiva el estrés ocupacional a nivel promedio en sus diferentes componentes: Sobrecarga de trabajo, Relaciones interpersonales, Conflicto de Roles e Interferencia en el desempeño de funciones. Asimismo se aborda cómo se experimenta el estrés según las variables del sexo, rango de edad, categoría de trabajo que se desempeña, años de antigüedad así como el nivel educativo de los colaboradores.

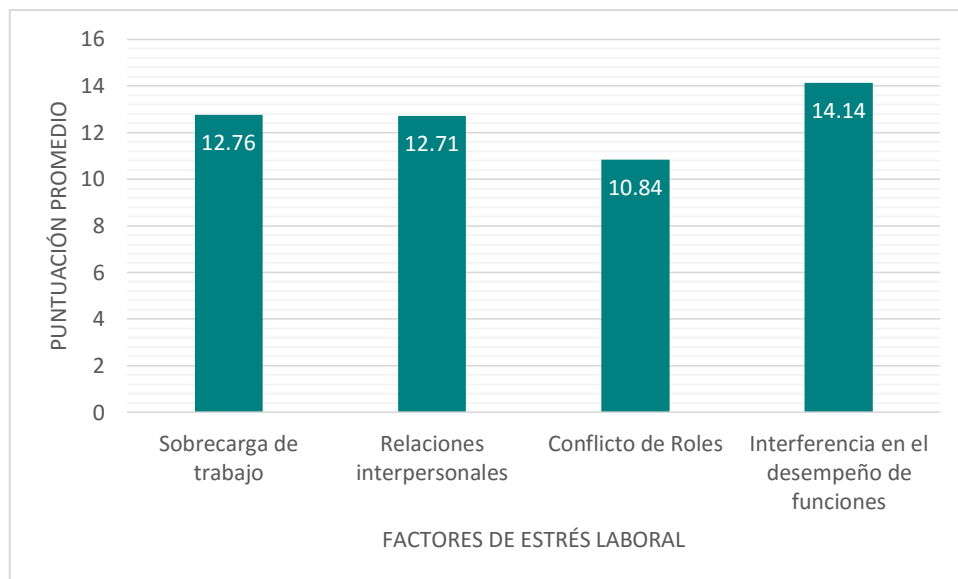


Figura 17. Promedios de los indicadores de estrés ocupacional

La figura 17 refleja los promedios obtenidos a nivel general en los diferentes indicadores del estrés ocupacional. Para poder interpretar el gráfico se tomará en consideración la siguiente clasificación según el puntaje obtenido: 4-9 Nivel Bajo; 10-14 Nivel Medio; 15-20 Nivel Alto. Partiendo de la clasificación anterior se puede concluir que todas las dimensiones de estrés se encuentran dentro del nivel medio, siendo la más elevada la interferencia en el desempeño de funciones, la que se encuentra tendiente al nivel elevado. Respecto a la interferencia en el desempeño de funciones se puede afirmar que la misma “se entiende como la incertidumbre generada por la tarea y/o los métodos de ejecutarla. A veces no se sabe si se están cumpliendo las exigencias requeridas y si se podrá responder a las expectativas” (Mogollón & Daboin, 2010, p.

24). La interferencia en el desempeño de funciones implica la interrupción de lo que se está haciendo, factor que es el más estresando para los colaboradores de Hondupalma. El nivel general de estrés se detalla en la tabla 5.

Tabla 5. Media, Mediana y Moda del estrés en general

Elemento	Puntaje
Media	50.46
Mediana	51
Moda	40

La tabla 5 permite conocer los estadísticos principales para comprender el estrés a nivel general de los 235 colaboradores de Hondupalma que contestaron el instrumento de estrés. Los puntajes se basan en 80 puntos que es lo máximo obtenible en la escala. Para poder interpretar el puntaje se debe tomar en consideración los siguientes intervalos: 16-37 Nivel Bajo; 38-58 Nivel Medio; 59-80 Nivel Alto. Los anteriores valores permiten entender que así como los indicadores de estrés laboral, de forma general la población de Hondupalma maneja un estrés a nivel medio; 51 se convierte en el valor central, debajo de dicho dato se encuentra la mitad de la población de la empresa y lo mismo ocurre por encima de 51. Aunque el estrés general sea calificado como medio, este tiende a acercarse al nivel alto de la escala. A continuación a través de gráficos se analiza la variable estrés ocupacional en relación con variables sociodemográficas.

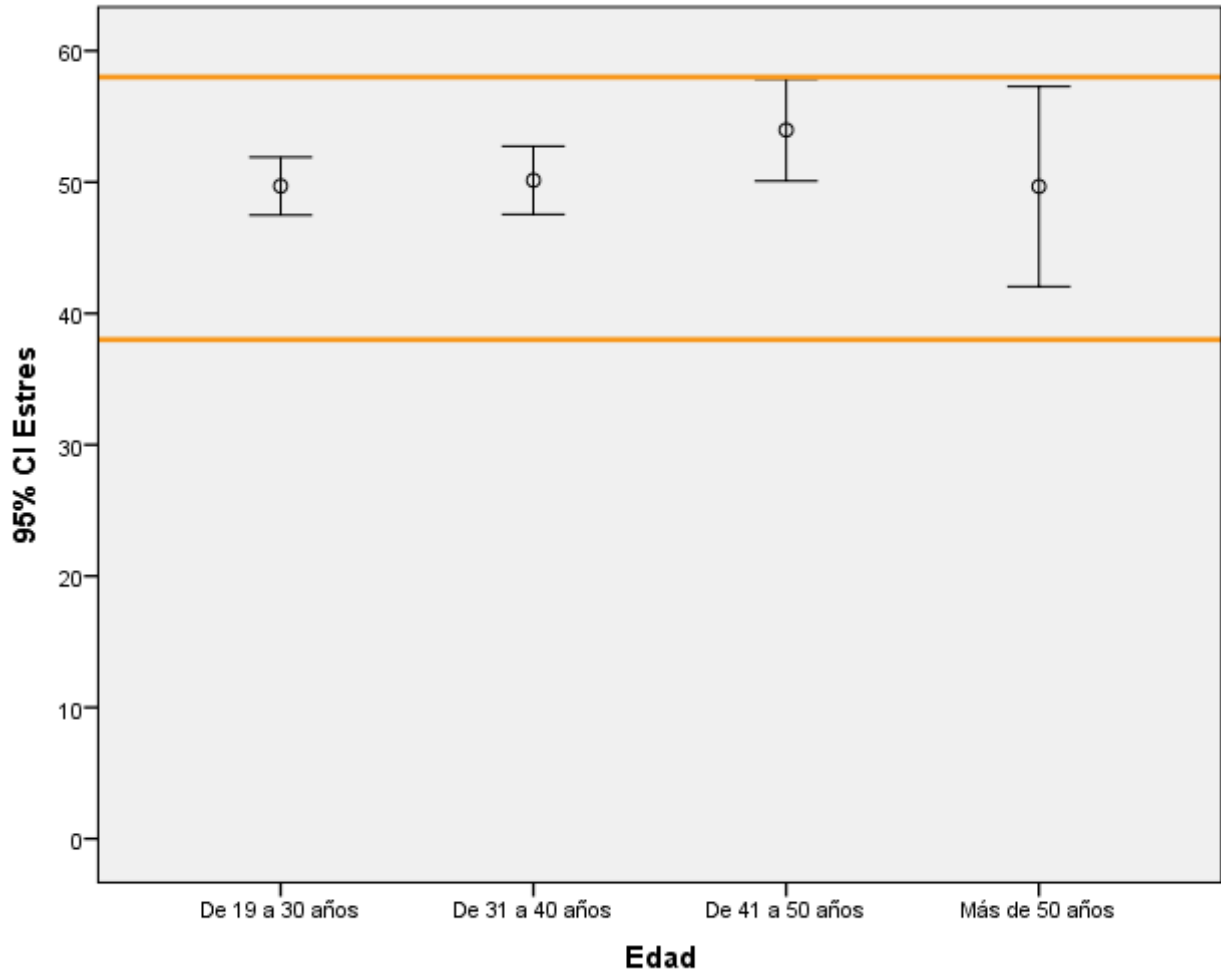


Figura 18. Estrés ocupacional según rango de edad

La figura 18 permite conocer las puntuaciones promedio de estrés por rango de edad (49.70, 50.14, 53.97 y 49.67). Siguiendo la clasificación anterior, todos los rangos de edad manejan un estrés medio; sin embargo se puede observar como fenómeno que el estrés tiende a incrementar con la edad, siendo más elevado en las personas de 41 a 50 años, aunque después el estrés comienza a disminuir. Al igual que la media, la mediana resultó ser la más elevada en el rango de edad de 41 a 50 años, la mediana se distribuyó de la siguiente manera: 50, 50, 55.5 y 53. Dichos datos permiten pensar que, a pesar que las diferencias no son muy significativas, hay algo en particular en este grupo de edad que los convierte en personas más vulnerables al estrés laboral.

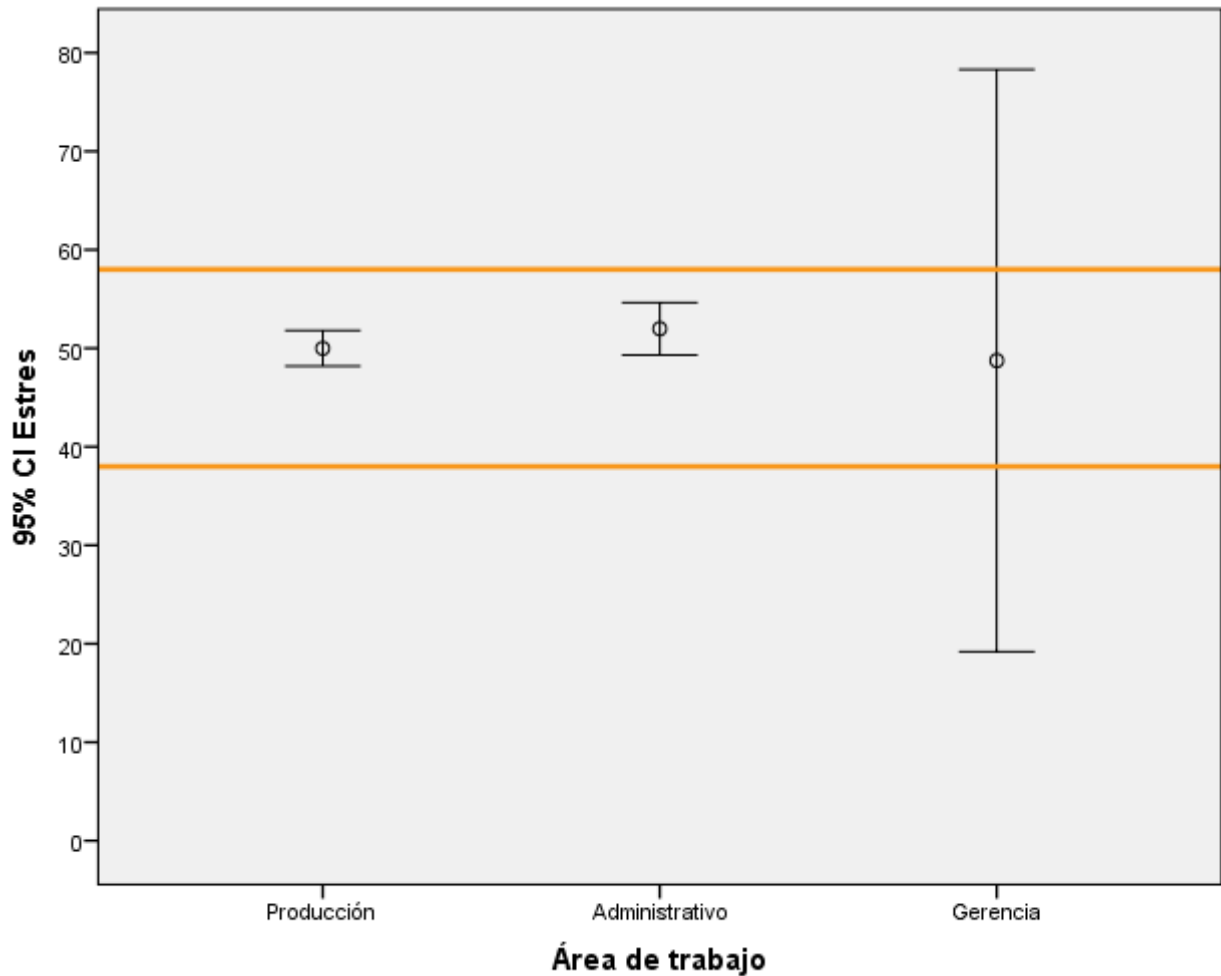


Figura 19. Estrés laboral según categoría de trabajo

La figura 19 muestra los niveles de estrés de los colaboradores de Hondupalma, según la categoría de trabajo a la que pertenecen. Este gráfico responde a una de las preguntas de investigación de la tesis, según la cual, se quería conocer la diferencia de estrés que tenían los colaboradores según la categoría de trabajo desempeñada. Analizando el gráfico se puede concluir que no existen diferencias significativas en el grado de estrés experimentado por los colaboradores de las tres principales categorías de trabajo: todos se clasifican dentro del rango de estrés en nivel medio. Sin embargo, se puede apreciar que el estrés es mayor en aquellas personas que se desempeñan en el área administrativa, mientras que los menos estresados son las personas que laboran en el área de gerencia, pero dicha área es la que tiene mayor dispersión de los datos.

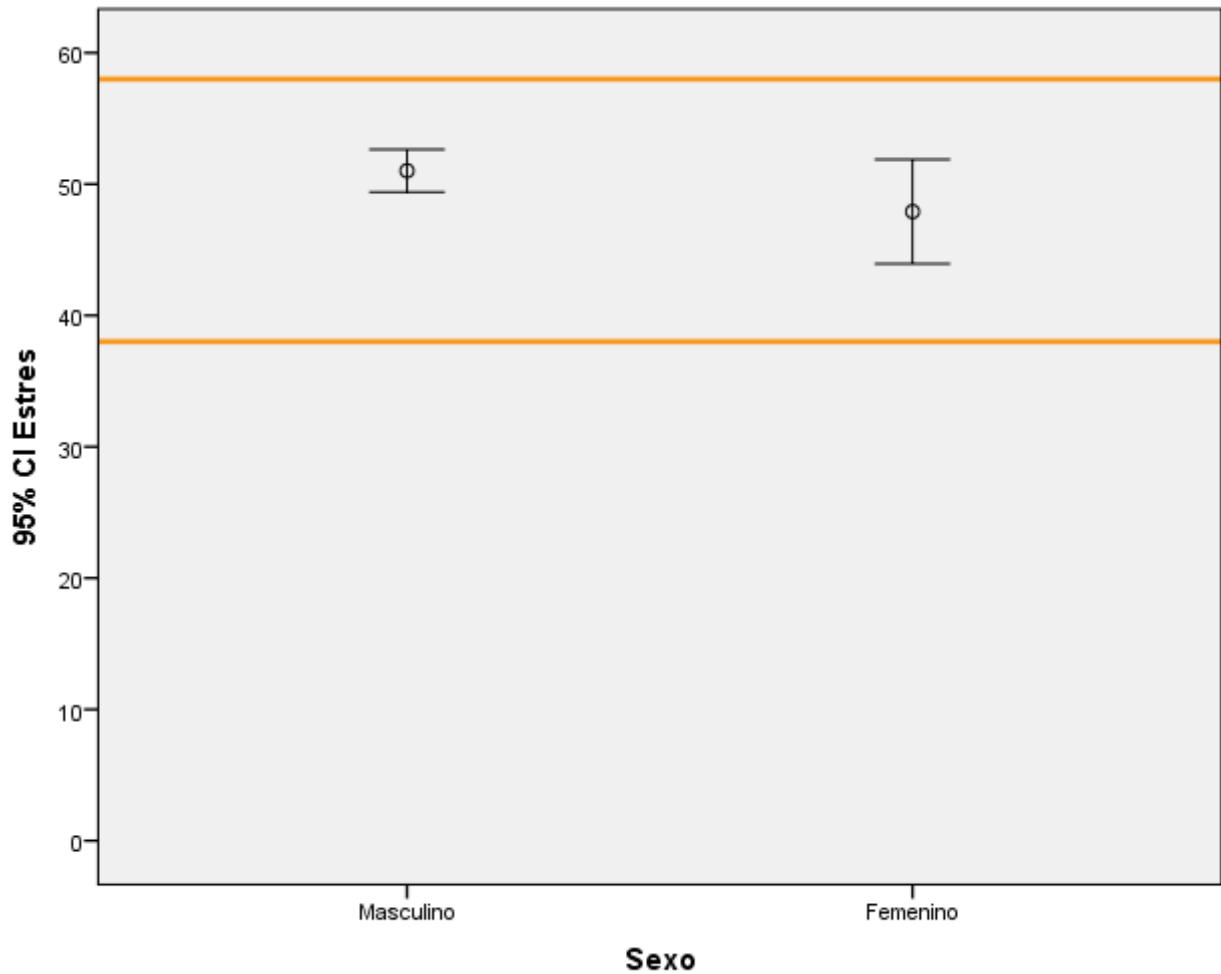


Figura 20. Estrés laboral según sexo

La figura 20 refleja que el estrés laboral es mayor entre las personas del género masculino en comparación a las mujeres. Los valores de ambos sexos caen dentro de la categoría de estrés a nivel medio (51.02 y 47.90) y la diferencia entre los puntajes no es significativa, sin embargo destaca que el estrés sube en las personas del sexo masculino. La mediana de los valores en este caso resultó de la siguiente manera: 48 para las mujeres y 52 para los hombres; es decir la mitad de los resultados de las mujeres estuvo debajo de 48 puntos mientras que para la otra mitad estuvo arriba de dicho valor, por otro lado 52 puntos fue la referencia de los resultados de los hombres, la mitad de ellos están arriba de ese valor y la otra mitad por debajo del mismo.

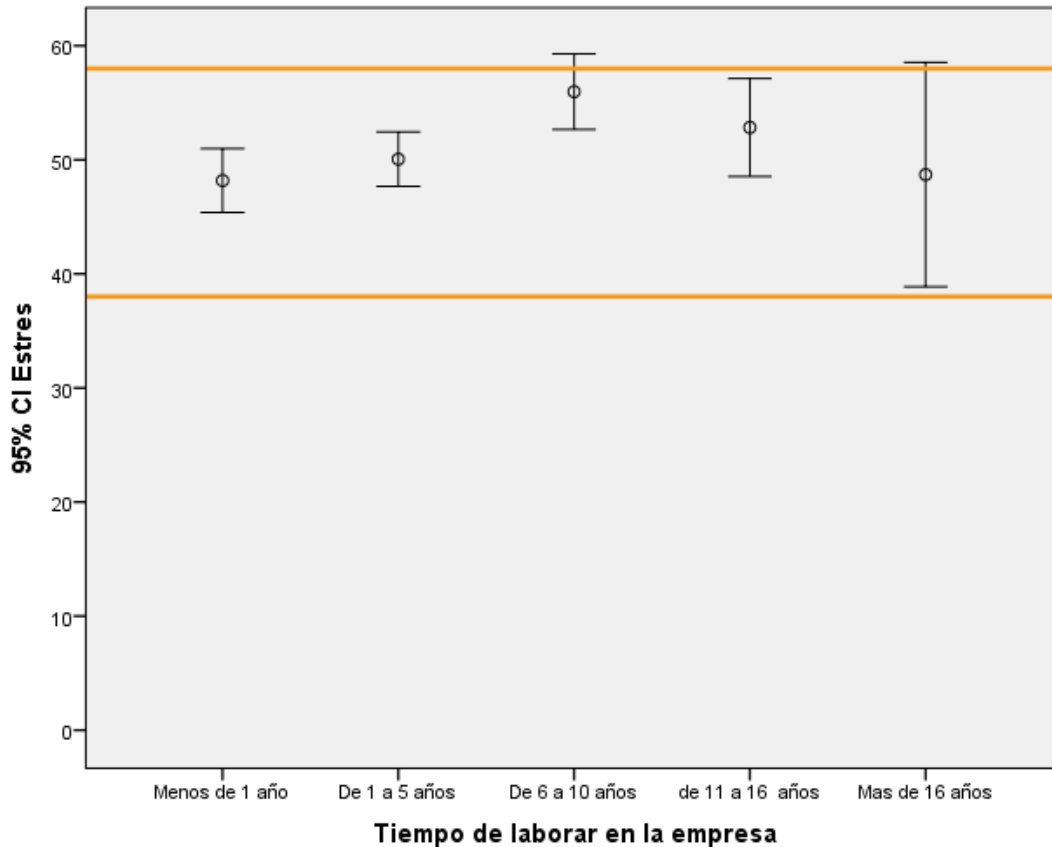


Figura 21. Estrés laboral según antigüedad

En la figura 21 se muestran los datos correspondientes al estrés laboral agrupados por la cantidad de años de laborar en la institución. Según los puntajes promedios el estrés laboral de los colaboradores se mantiene en nivel medio independientemente de la cantidad de años de antigüedad (48.18, 50.05, 55.97, 52.83 y 48.70), asimismo se puede observar que el estrés tiende a incrementar según pasan los años laborados, teniendo su cúspide entre los 6 y 10 años de trabajar; a partir de los 11 años laborados el estrés desciende. Los colaboradores que tienen entre 6 y 10 años de laborar en la empresa son los más estresados con una media de 55.97 puntos, asimismo la mediana se coloca en 59 puntos, lo que permite afirmar que la mitad de los colaboradores con esta característica tienen niveles altos de estrés laboral; al remitirse a los datos de la figura 15, se puede observar que 32 personas tenían una antigüedad de 6 a 10 años, lo que permite analizar que 16 personas tienen estrés laboral alto, esas 16 personas representan el 7% de los empleados de la compañía.

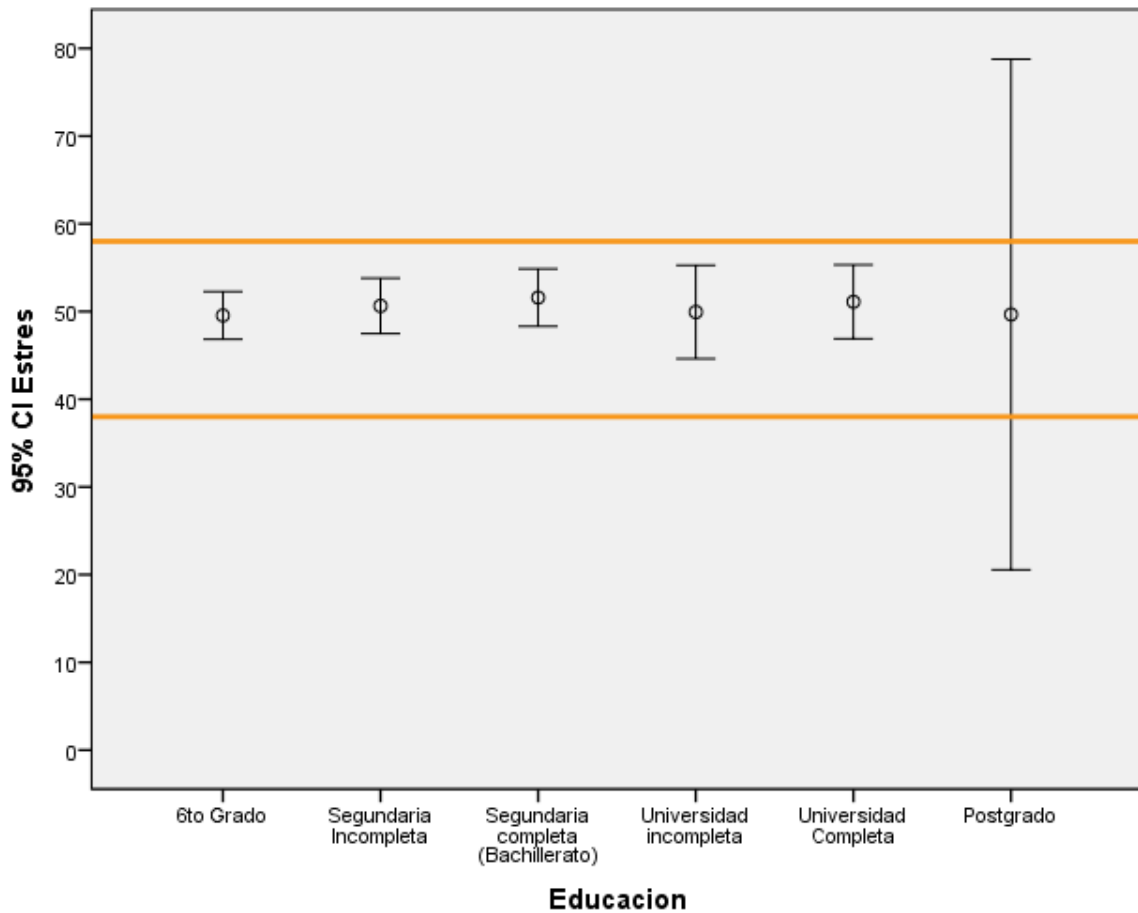


Figura 22. Estrés laboral según nivel académico

La figura 22 permite conocer las puntuaciones promedio de los colaboradores según el nivel académico que poseen. Así como las puntuaciones anteriores todas las puntuaciones de acuerdo al nivel académico se califican como nivel de estrés medio (49.55, 50.64, 51.59, 49.94, 51.11, 48.50). Las personas que tienen como nivel académico postgrado, son las menos estresadas, con una puntuación media de 48.50, le sigue de manera ascendente las personas que tienen como nivel educativo sexto grado; mientras que el nivel más elevado de estrés lo componen los colaboradores que solo tienen secundaria completa (bachillerato). En el caso de las personas que poseen un postgrado los datos de ellas son los más variables dentro de la muestra consultada. En la figura siguiente se muestra un consolidado que agrupa los tres posibles niveles de estrés que se pueden experimentar.

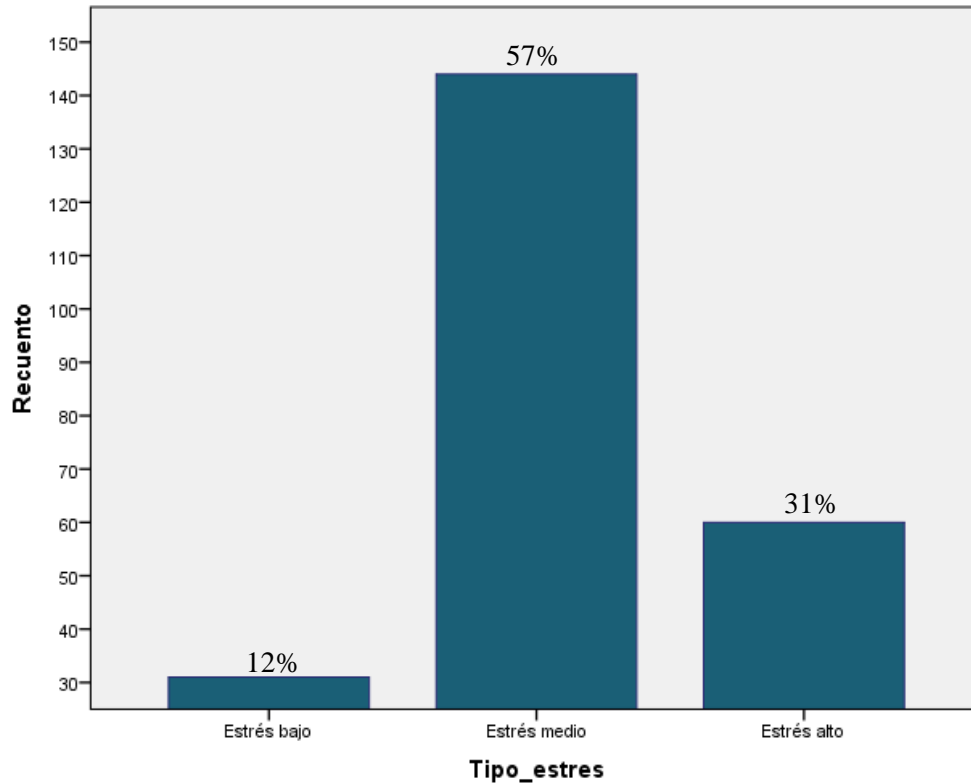


Figura 23. Niveles de estrés de forma general

La figura 23 muestra las cantidades de personas que experimentan cada uno de los tres niveles de estrés presentes en los colaboradores de Hondupalma. Como se puede apreciar, la mayoría de los colaboradores (57%) presentan un estrés a nivel medio, mientras que la minoría (12%) tienen niveles bajos de estrés. A pesar que a modo general se puede afirmar que los empleados de Hondupalma tienen niveles medios de estrés laboral, esta figura permite conocer que los niveles altos de estrés también están presentes con un porcentaje elevado (31%), es decir que de cada diez colaboradores tres de ellos tienen elevados niveles de estrés por lo que esta situación requiere de especial atención por parte del departamento de Recursos Humanos de Hondupalma para poder idear maneras para revertir este fenómeno.

4.3 RESULTADOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

En esta sección del capítulo se describirán los resultados de los colaboradores de Hondupalma en relación a la satisfacción laboral después de contestar la Escala de Satisfacción Laboral (Palma, 1999). La escala consta de siete factores evaluables: (I) Condiciones Físicas y/o Materiales; (II) Beneficios Laborales y/o Remunerativos; (III) Políticas Administrativas; (IV) Relaciones Sociales; (V) Desarrollo Personal; (VI) Desempeño de Tareas y (VII) Relación con la Autoridad. En esta escala las categorías en las que se pueden clasificar las puntuaciones van de Satisfacción Laboral Baja a Satisfacción Laboral Alta; las puntuaciones por las que se pertenece a una categoría específica según factor se detallan en la tabla 6, dicha tabla es la base para la calificación de la prueba.

Tabla 6. Categorías Diagnósticas Escala SL-SPC

Satisfacción Laboral	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 o más	18 o más	23 o más	19 o más	29 o más	29 o más	29 o más	168 o más
Parcial Satisfacción Laboral	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial Insatisfacción Laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 o menos	6 o menos	10 o menos	7 o menos	13 o menos	13 o menos	13 o menos	92 o menos

Fuente: (Palma, 1999)

En la tabla anterior se puede conocer a detalle los diferentes valores por los que se clasifican los factores de la Escala de Satisfacción Laboral; asimismo se encuentra la puntuación diagnóstica de la satisfacción laboral en general. Cabe recordar que la cantidad de ítems por factor es variable, es uno de los motivos por los cuales la puntuación diagnóstica es variable para cada factor. En la figura 24 se muestra los puntajes promedios obtenidos para cada uno de los factores que mide la prueba.

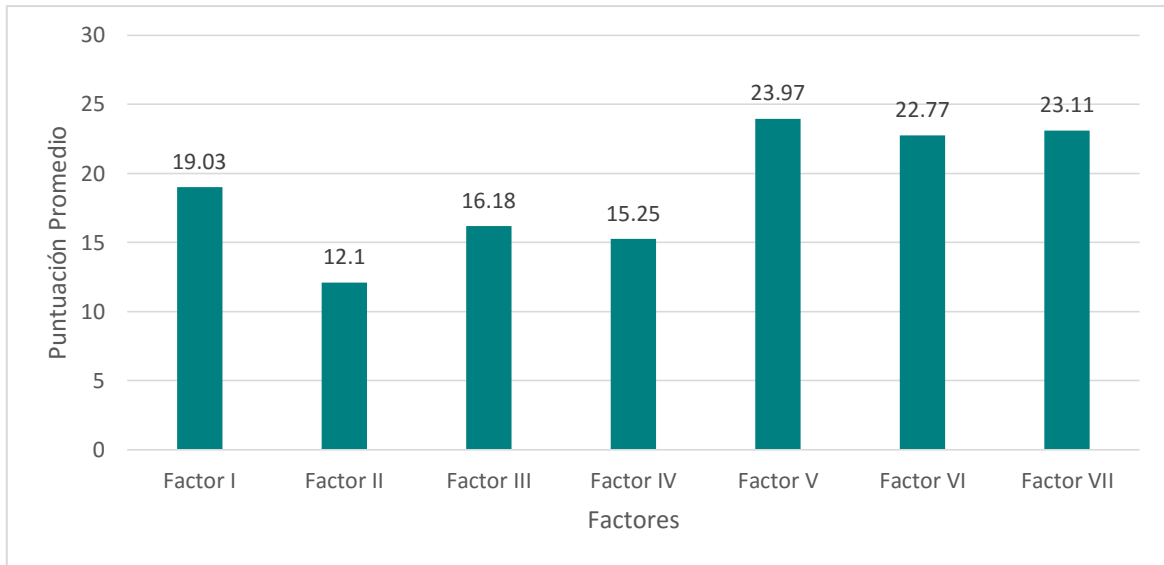


Figura 24. Puntuación de los factores de satisfacción laboral

La figura anterior da a conocer los puntajes promedios obtenidos en los diferentes factores por los colaboradores de Hondupalma. Todos los puntajes se pueden clasificar como regulares, ningún puntaje está en el extremo de la satisfacción o de la insatisfacción, por lo que esto puede constituir en una oportunidad de mejora de Hondupalma, si se piensa que es más fácil llegar a la insatisfacción laboral que a la satisfacción. Con respecto a la puntuación general, se obtuvo que promedio 132.43 puntos, por ello se puede concluir que la satisfacción general de los colaboradores de Hondupalma es regular. En los próximos gráficos se analizará la satisfacción laboral por factores así como por variables demográficas.

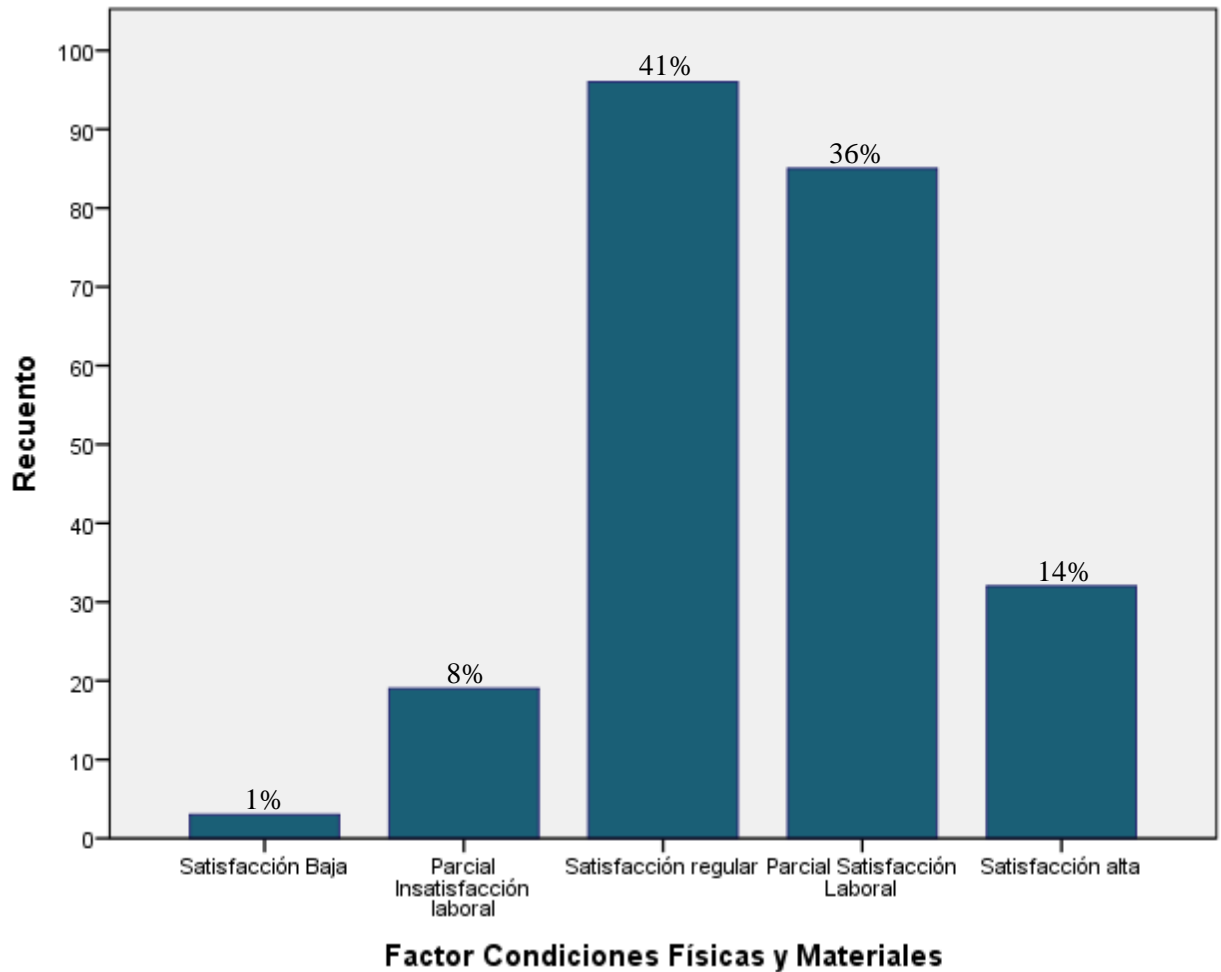


Figura 25. Factor Condiciones Físicas y/o Materiales

El Factor I corresponde a las condiciones físicas o materiales, estos hacen referencia a los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma (Palma, 1999). En este factor el 50% de los colaboradores manifiesta algún tipo de satisfacción laboral, mientras que el 41% lo percibe como regular y asimismo el 9% lo califica como insatisfacción. Si bien es cierto la calificación promedio se clasifica como regular, la mitad de los colaboradores están satisfechos con los elementos físicos o materiales de su trabajo, mientras que una minoría (9%) están insatisfechos; estos datos revelan que la mayoría de los colaboradores no ve mayores dificultades en lo que corresponde a los recursos que brinda la empresa para desempeñar el trabajo. El factor I con una puntuación promedio de 19 se encuentra en el percentil 65, es decir que comparados a otras empresas, 34 están arriba de

Hondupalma con relación a la satisfacción en el factor I, mientras que 64 están debajo de ella.

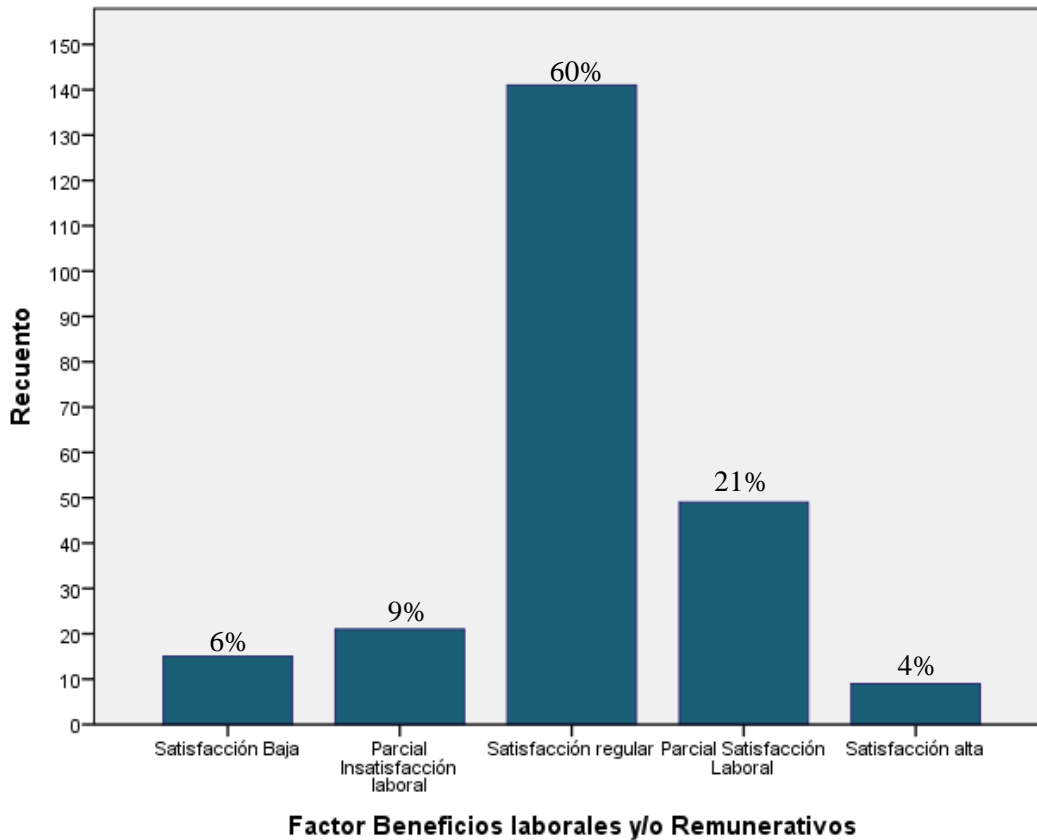


Figura 26. Factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos

La figura 26 refleja los resultados del factor 2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos. Sobre este factor se puede decir que se refiere al grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza (Palma, 1999). La mayor parte de los colaboradores de Hondupalma tienen una satisfacción regular en este aspecto, probablemente piensen que su remuneración por el empleo que desarrollan no sea la mejor, sin embargo creen que no están del todo mal remunerados; esto debido a que si se compara es mayor la satisfacción con la remuneración (25%) que la insatisfacción (15%). A pesar que en la sumatoria de todos los factores, el factor dos es el más bajo, no se debe interpretar como el factor con el que se encuentran más insatisfechos los colaboradores, ya que en ese sentido los resultados se comprenden mejor comparando los percentiles, que para el caso del factor remunerativo corresponde un percentil 60.

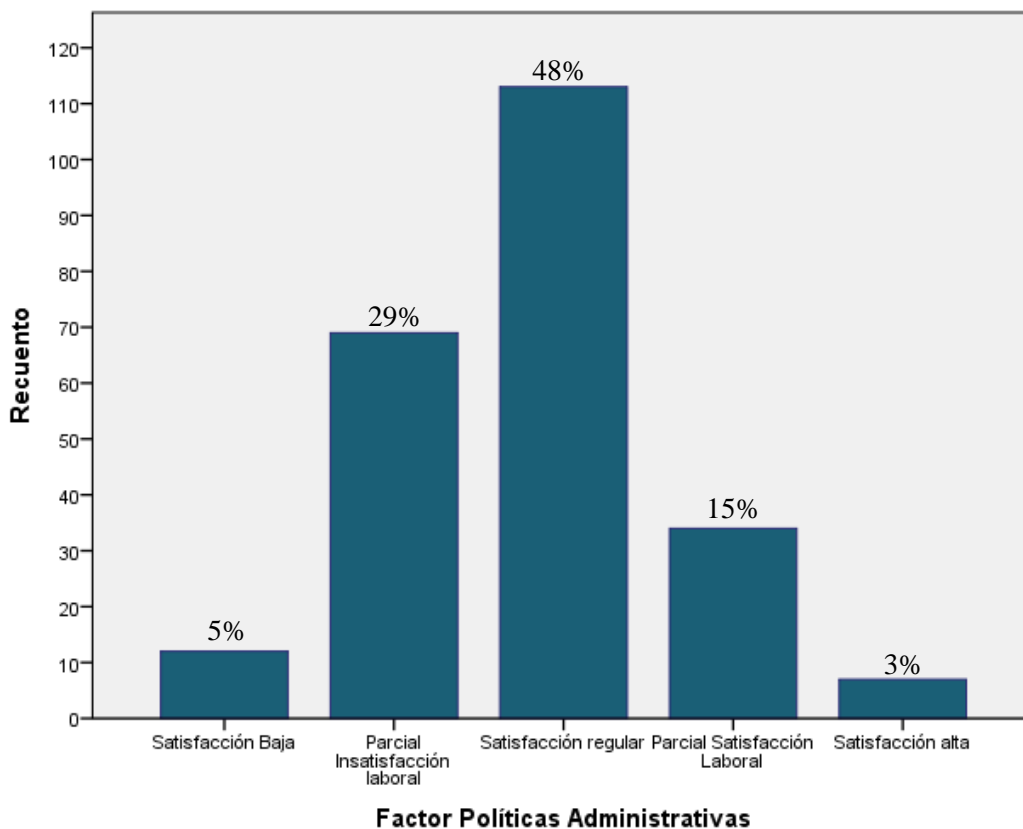


Figura 27. Factor Políticas Administrativas

La figura anterior muestra los resultados del factor tres referente a las políticas administrativas de la empresa; este factor es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. (Palma, 1999). Comparado a los demás factores, el factor de políticas administrativas es el que tiene mayor insatisfacción (34%), mientras que un 48% tienen una satisfacción regular. Este dato permite comprender que un porcentaje significativo de los colaboradores de Hondupalma no está conforme con las normas de la empresa que regulan la relación laboral, especialmente con lo que corresponde al horario de trabajo y la carencia de reconocimiento del esfuerzo realizado cuando se trabaja más de las horas reglamentadas. La puntuación general del factor tres lo ubica en el percentil 40.

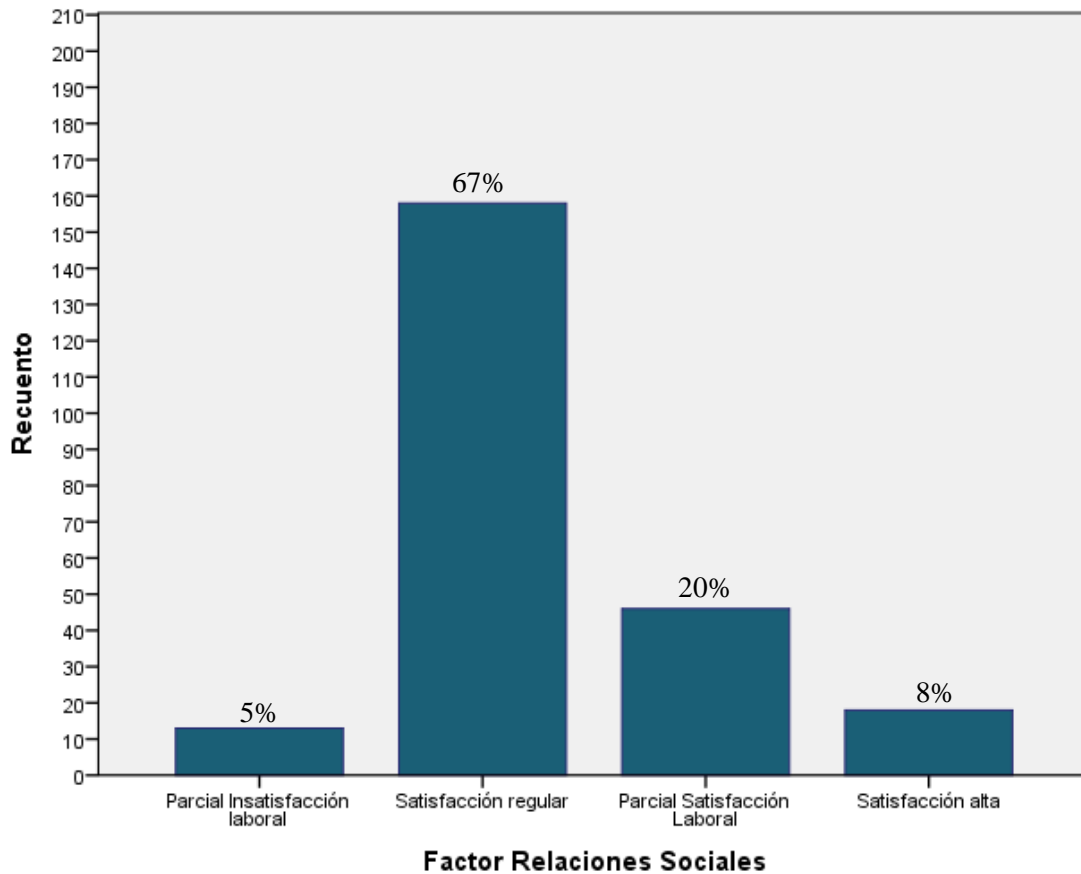


Figura 28. Factor Relaciones Sociales

La figura 28 muestra los resultados que se relacionan con el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas (Palma, 1999). En este factor se obtuvo mayor satisfacción regular (67%), mientras que la satisfacción es del 28% y la insatisfacción es baja, apenas 5%. Estos resultados denotan que las relaciones interpersonales entre los colaboradores de Hondupalma no son las mejores, pero que tampoco se vive un ambiente de tensión entre ellos, esto debido a que la insatisfacción es bastante baja, sólo un 5% como se manifestó anteriormente. Por otro lado casi el 30% de los colaboradores se encuentra muy satisfecho por la relación social que tienen con los compañeros. El percentil correspondiente a este factor corresponde al percentil 40.

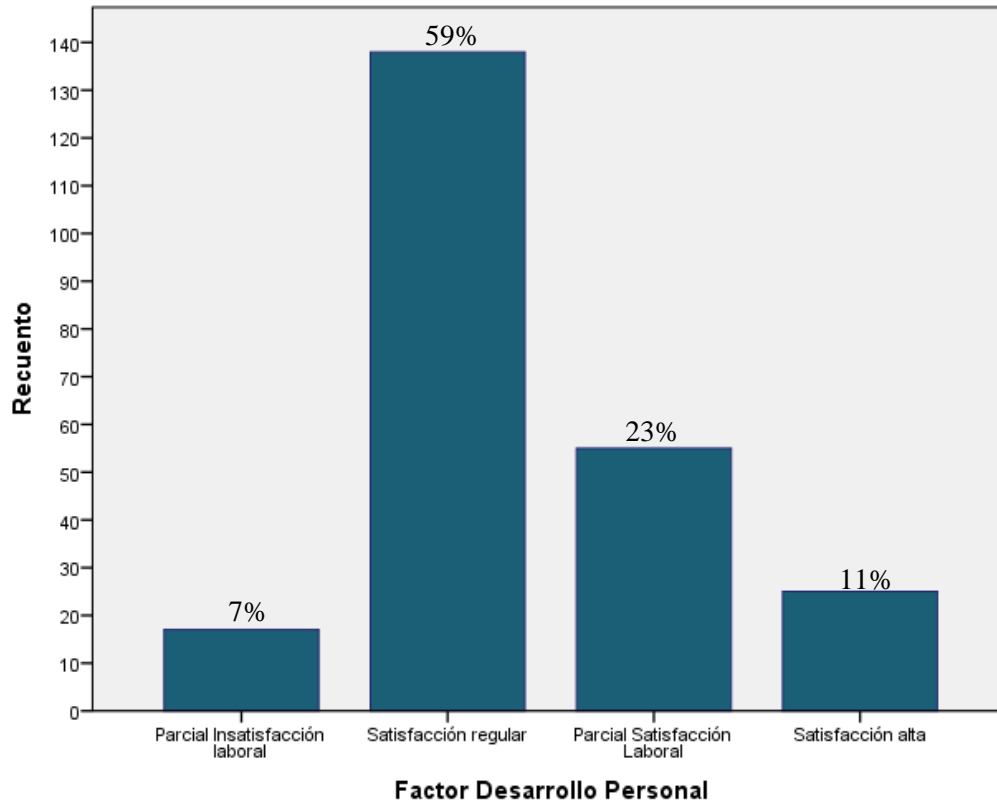


Figura 29. Factor Desarrollo Personal.

El factor de desarrollo personal se refiere a la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización (Palma, 1999). En la figura 29 se puede apreciar que, así como los demás factores, predomina una satisfacción regular en este aspecto (59%). Convirtiéndose de esta manera en una oportunidad de mejora para Hondupalma para implementar acciones puntuales que permitan que la percepción del trabajador sobre el desarrollo personal en el trabajo aumente. En este sentido cabe recordar que desde la teoría de Herzberg la oportunidad de autorrealización es uno de los factores motivacionales que repercuten directamente sobre la satisfacción laboral (Manso Pinto, 2002); por lo que vale la pena invertir tiempo y recursos para mejorar este factor. 55 es el percentil que corresponde al factor desarrollo personal.

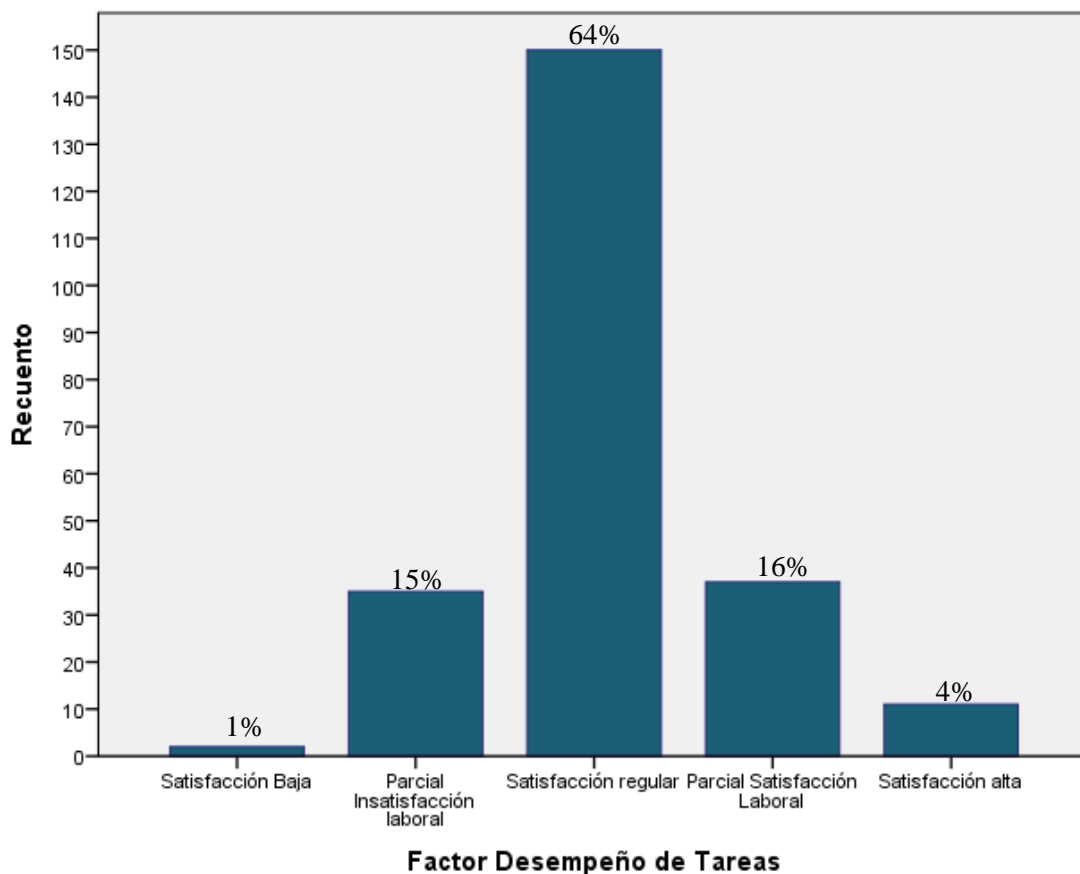


Figura 30. Factor Desempeño de Tareas

En la figura 30 se dan a conocer los resultados del factor desempeño de tareas el cual hace referencia a la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora (Palma, 1999). Este factor es el segundo que genera mayor insatisfacción (16%), sin embargo la satisfacción es mayor (20%) que la insatisfacción. Por otro lado se puede apreciar que la mayor parte de los colaboradores perciben una satisfacción regular con respecto al desempeño de tareas, así como el factor anterior, este factor es uno de los principales motivos que repercuten en la satisfacción laboral según la teoría de Herzberg (Manso Pinto, 2002); por lo que también cabe recomendar aquí acciones puntuales que permitan aumentar la satisfacción de los colaboradores en relación con el desempeño de las tareas.

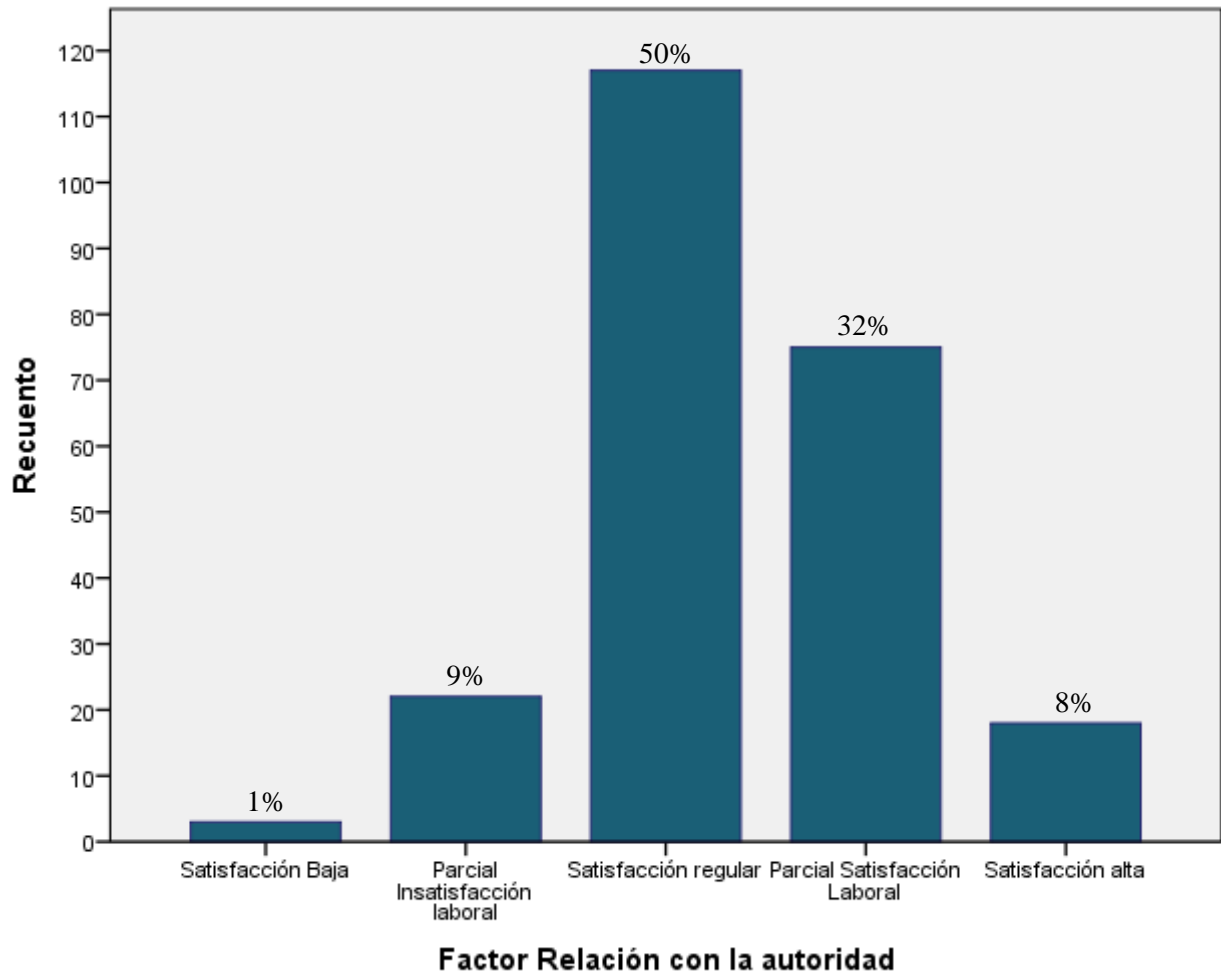


Figura 31. Factor Relación con la Autoridad

La relación con la autoridad hace referencia a la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas (Palma, 1999). Este factor es el que tiene mayor porcentaje de satisfacción (40%), por lo que puede deducirse que existen, en buen porcentaje, relaciones cordiales entre colaborador y jefe inmediato, así como que se percibe una buena disposición de los jefes para apoyar a los colaboradores. Sin embargo el 50% de los colaboradores presentan una satisfacción regular en su relación con los jefes, no perciben que la relación sea del todo mala, pero tampoco es del todo buena; razón por la cual, al igual que los factores anteriores, se pueden realizar acciones específicas para mejorar la relación jefe-colaborador.

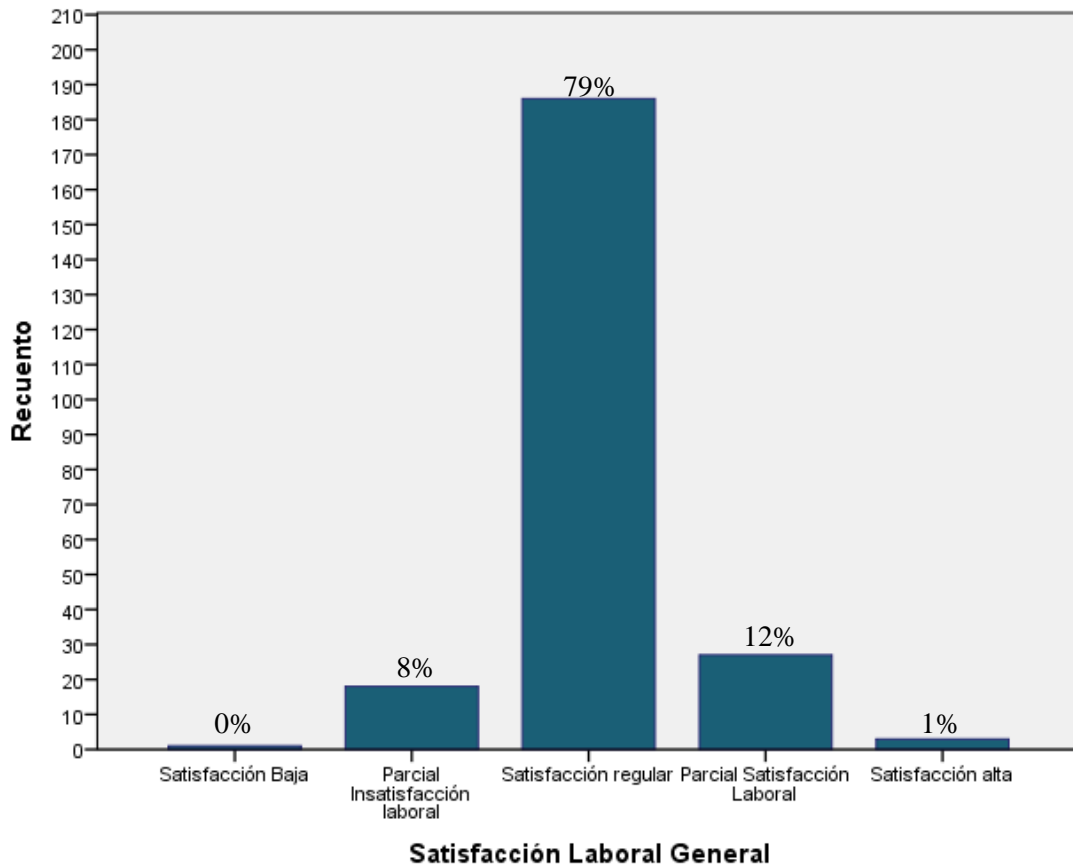


Figura 32. Satisfacción Laboral General

La figura 32 revela los resultados generales de los siete factores de la satisfacción laboral que comprende la prueba. Se puede apreciar que a nivel general, los colaboradores de Hondupalma tienen una satisfacción laboral a nivel regular, en otras palabras no están completamente satisfechos con su trabajo y la labor que desempeñan pero asimismo no están insatisfechos: se encuentran en un punto medio donde pueden avanzar a la insatisfacción laboral o a la satisfacción laboral, todo dependerá de las acciones que emprenda Hondupalma partiendo de estos resultados. De forma positiva los datos hacen denotar que existen más empleados satisfechos (13%) que empleados insatisfechos (8%), por lo que se hace palpable la capacidad de la empresa de tener colaboradores satisfechos.

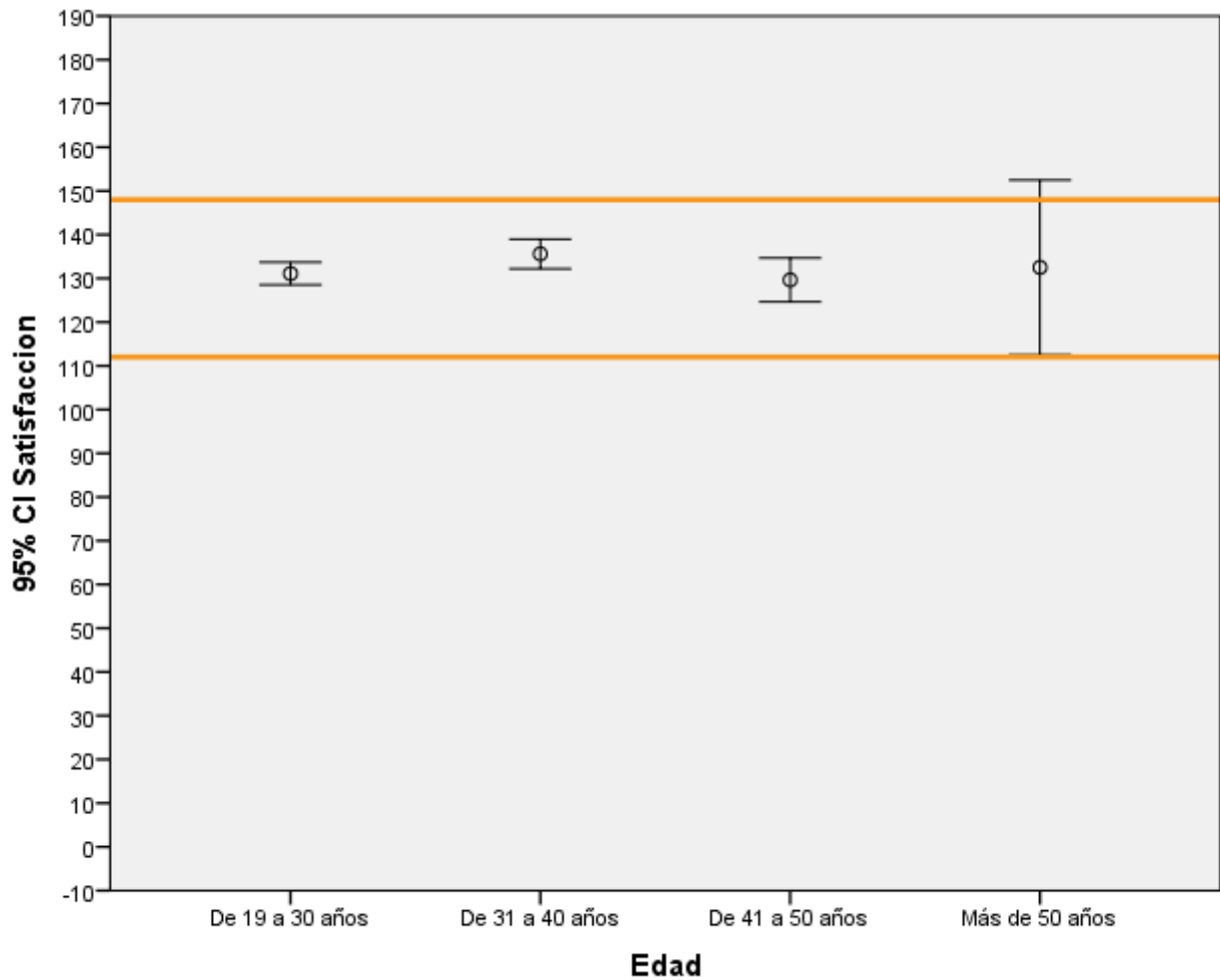


Figura 33. Satisfacción laboral por rango de edad

En la gráfica de la figura 33 se puede apreciar que la satisfacción laboral no tiene mayor variación según el rango de edad: todos se pueden clasificar como una satisfacción laboral regular. Sin embargo se encuentra mejor posicionada la satisfacción laboral entre las personas que tienen un rango de edad de 31 a 40 años, en ellos la satisfacción tiene un puntaje promedio de 135.59 puntos y una mediana de 135; con dicha puntuación este rango de edad se encuentra en el percentil 65, 64 casos se encuentran debajo de ellos mientras que sólo 34 están por encima. Por otro lado, la puntuación más baja correspondiente a las personas entre los 41 y 50 años, 129.65 puntos, los sitúa en el percentil 50.

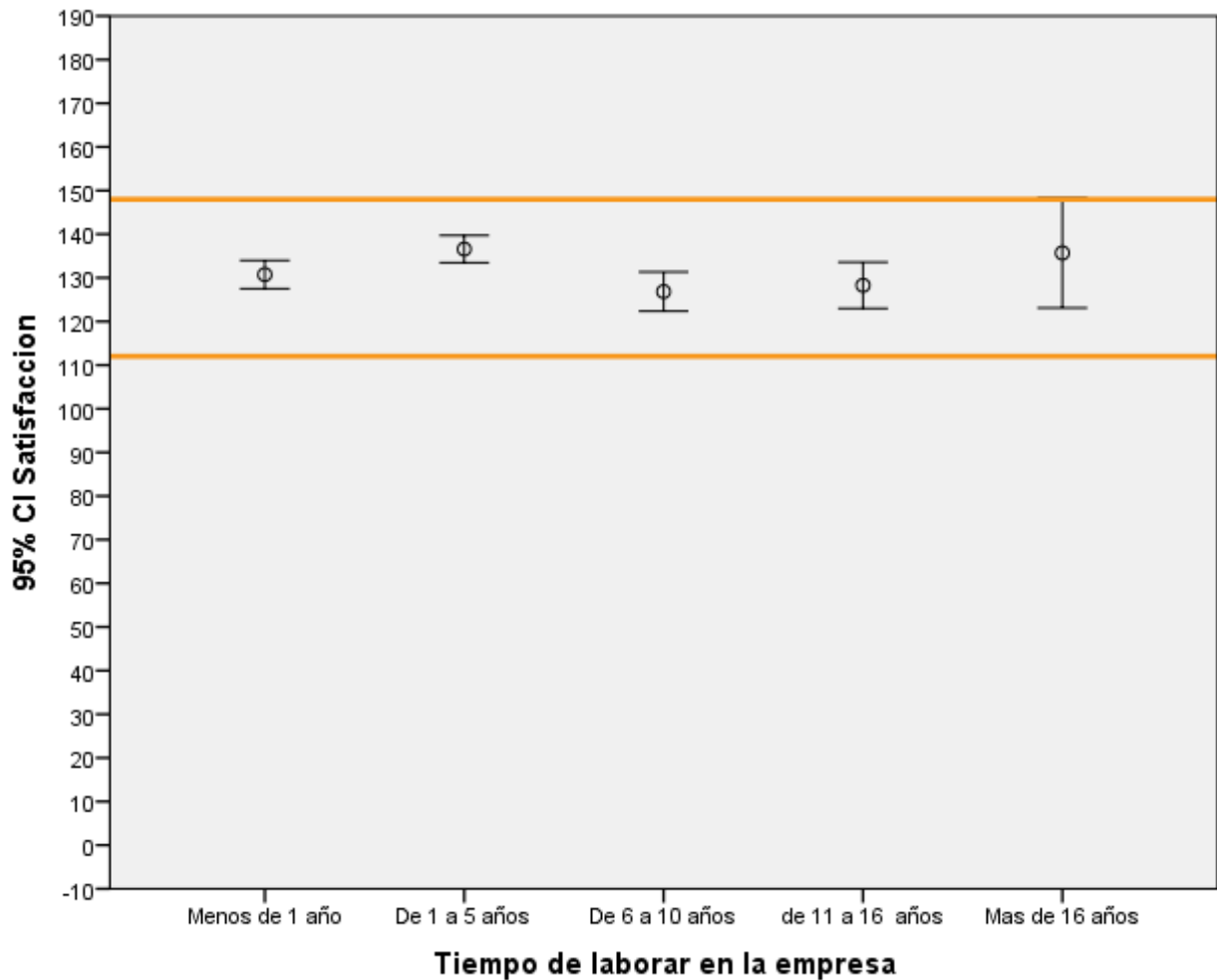


Figura 34. Satisfacción laboral por años trabajados en la empresa

La figura 34 muestra los resultados de satisfacción laboral agrupándolos según la antigüedad laboral de los colaboradores. Se puede apreciar que todos los datos se califican dentro del rango de la satisfacción regular, encontrándose la mayor satisfacción entre los colaboradores que tienen de 1 a 5 años laborados en la institución, mientras que el punto menor se encuentra entre los trabajadores que llevan laborando para Hondupalma entre 6 y 10 años. Este último dato resulta interesante, debido a que este subgrupo de colaboradores tiene la satisfacción laboral más baja pero el estrés laboral más alto; es por ello que Hondupalma debe prestarle especial atención a dicho grupo.

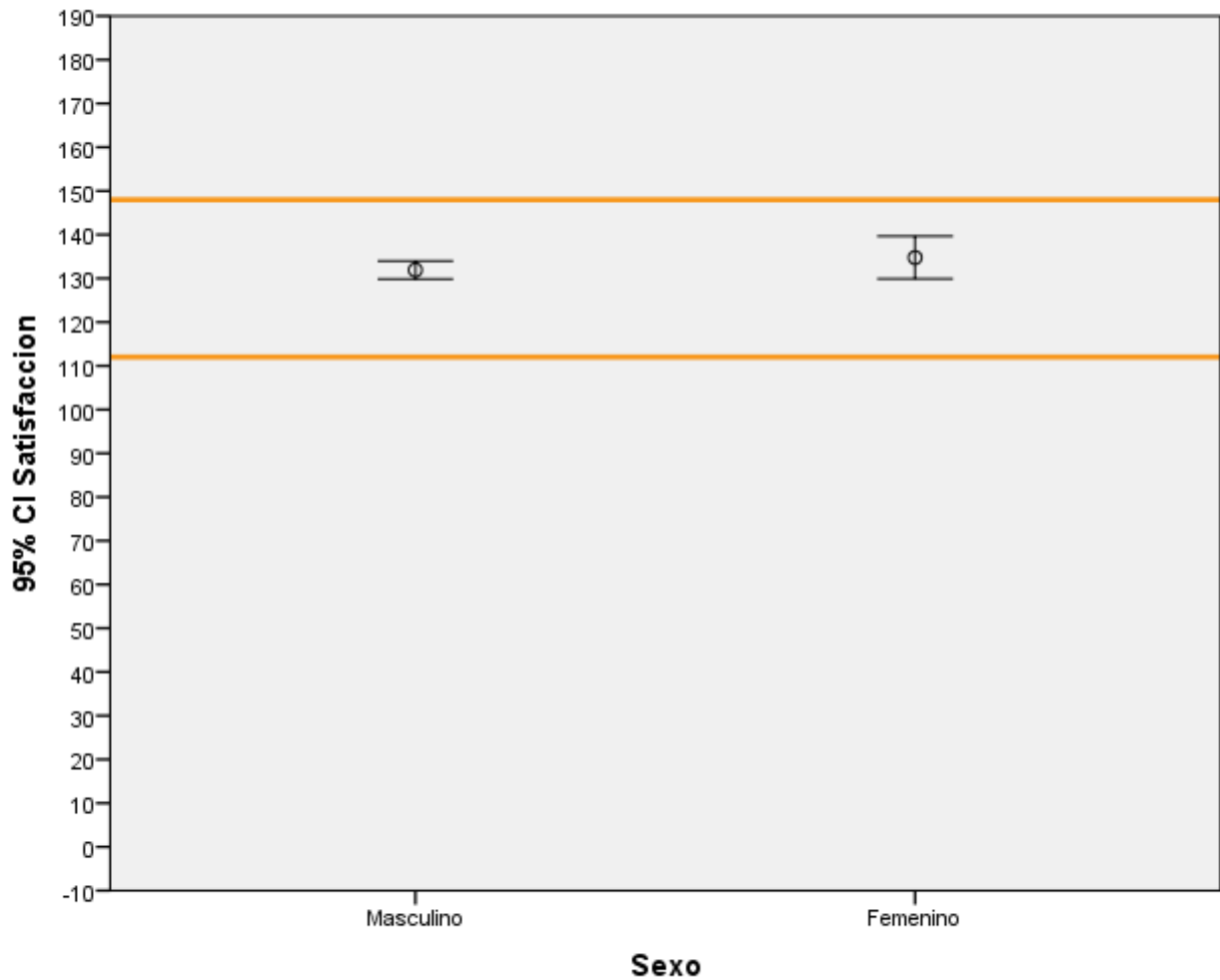


Figura 35. Satisfacción laboral de acuerdo al sexo

La satisfacción laboral, a pesar que se puede calificar para ambos sexos como regular, es mayor entre las mujeres que entre los hombres. Las mujeres con un puntaje promedio de 134.76 se ubican en el percentil 65, mientras que los hombres con un puntaje medio de 131.92 están en el percentil 60. Al compararse por razón de sexo, los hombres resultan estar más estresados que las mujeres y menos satisfechos laboralmente, mientras que las mujeres tienen niveles de estrés más bajos y asimismo niveles de satisfacción más elevados.

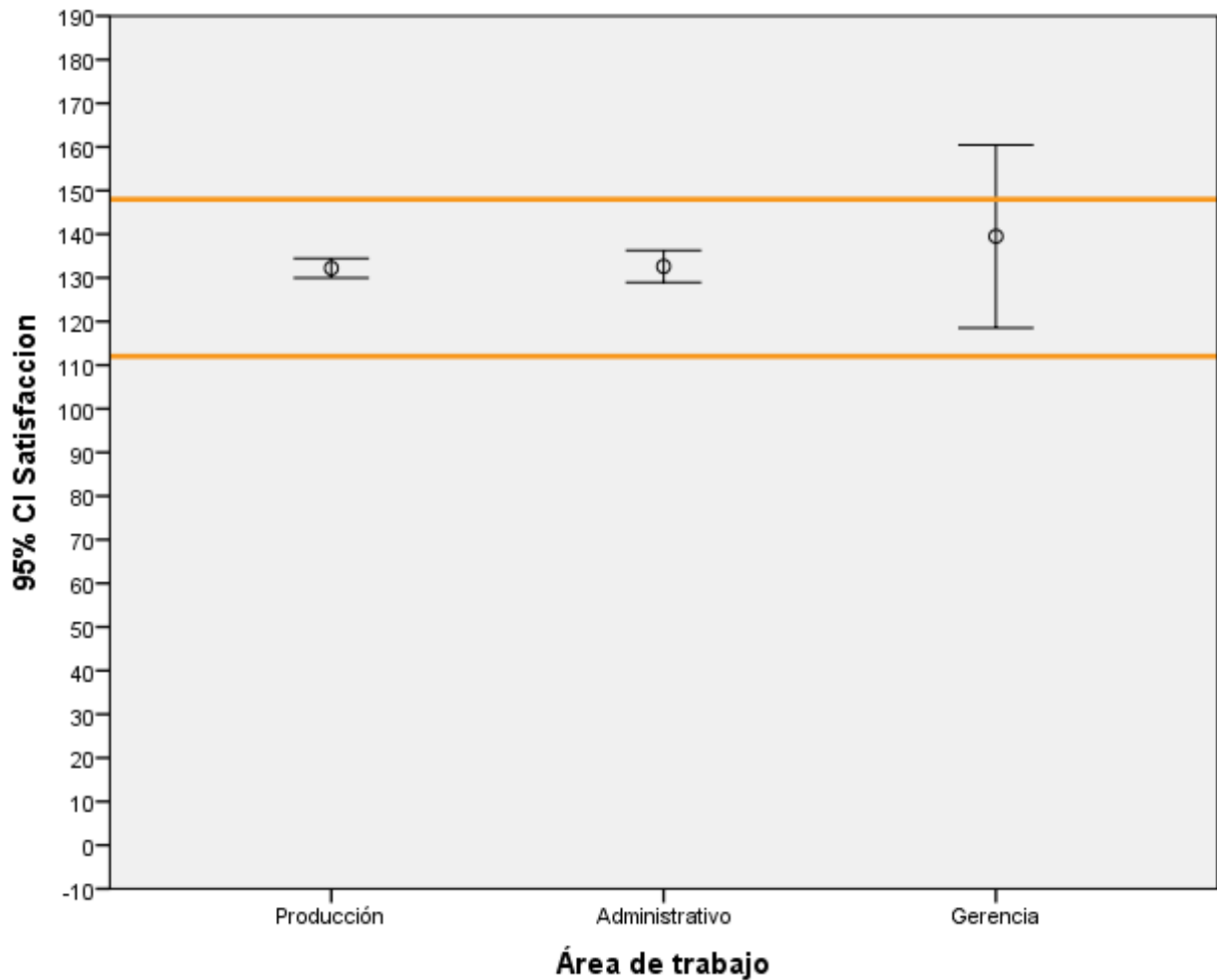


Figura 36. Satisfacción laboral por categoría de trabajo

Al igual que las calificaciones anteriores todos los puntajes de satisfacción laboral según el área de trabajo se encuentran dentro del rango regular de satisfacción. A pesar de no tener diferencias significativas, la satisfacción laboral es mayor entre los gerentes que entre las personas que trabajan en el área administrativa o de producción. Estos últimos cuentan con la satisfacción laboral más baja. Los gerentes de Hondupalma tienen una situación particular; a pesar de no mostrar diferencias significativas, tienen el nivel más elevado de satisfacción laboral y al mismo tiempo, son los menos estresados dentro de la institución.

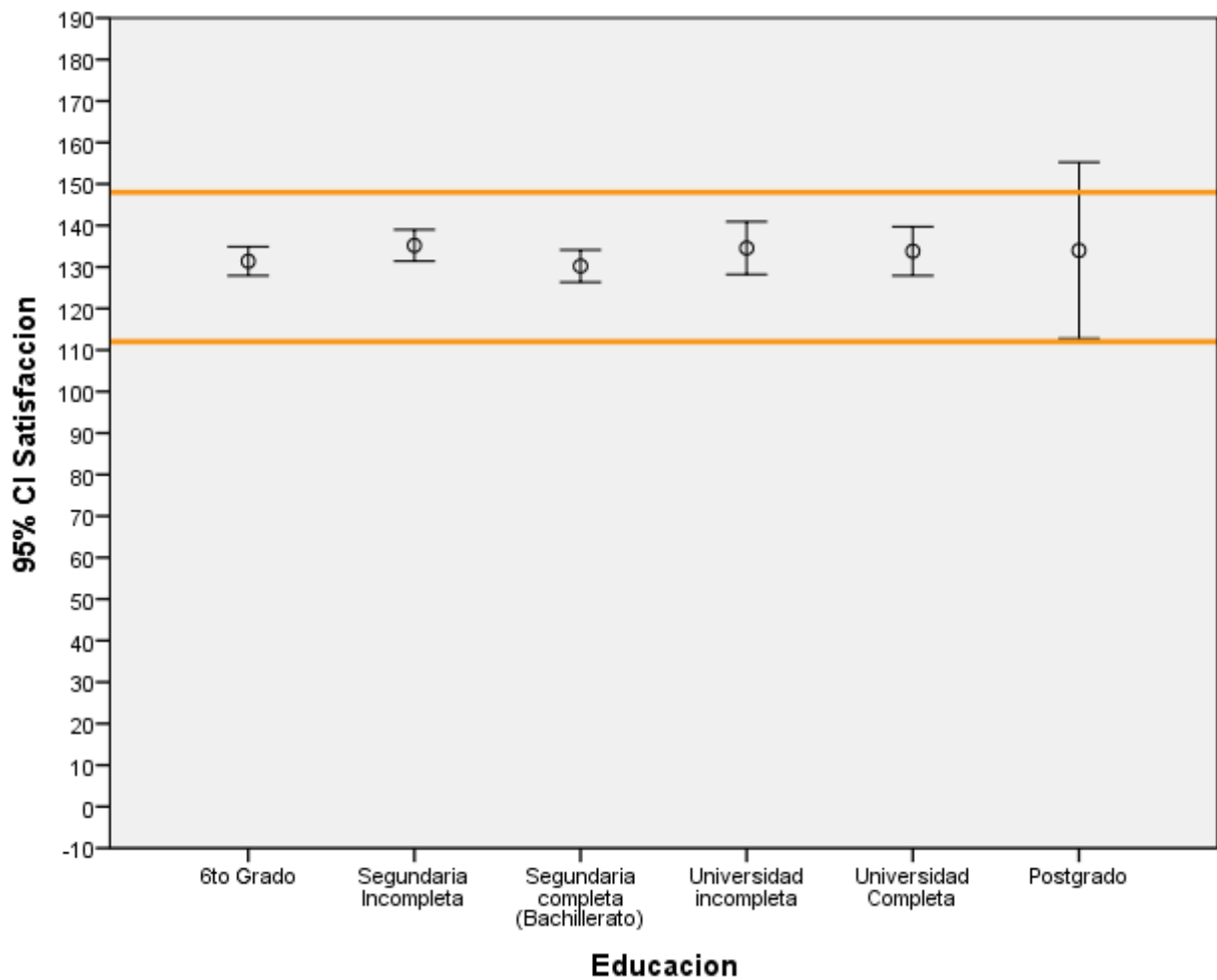


Figura 37. Satisfacción laboral según grado académico

Para concluir los análisis de satisfacción laboral se analiza los resultados que representa la figura 37 en la que se detalla la satisfacción laboral de acuerdo al grado académico de los colaboradores. Como se puede apreciar en la gráfica, los resultados de los diferentes grados académicos se pueden catalogar como una satisfacción laboral regular, al igual que todos los resultados de satisfacción laboral descritos. Las personas que no culminaron su secundaria son los más satisfechos en comparación a las personas con otros grados académicos; los que sólo tienen su bachillerato culminado son los menos satisfechos.

4.3 CORRELACIÓN DE VARIABLES

En esta sección del capítulo de resultados se expone el resultado más importante de la tesis, determinar si existe correlación o no entre las variables estrés ocupacional y satisfacción laboral. El análisis de correlación se realiza para medir el grado de asociación entre dos variables que dependen una de la otra. La correlación se define por el coeficiente de correlación que va de -1 a +1. Una correlación de +1 hace referencia a una correlación perfecta y directa, mientras que el valor de -1 se refiere a una correlación perfecta e inversa. Cuando la correlación es igual a cero no existe correlación entre sí, lo que indica que las variables son independientes una de otra. (Pedroza & Dicoovskyi, 2006)

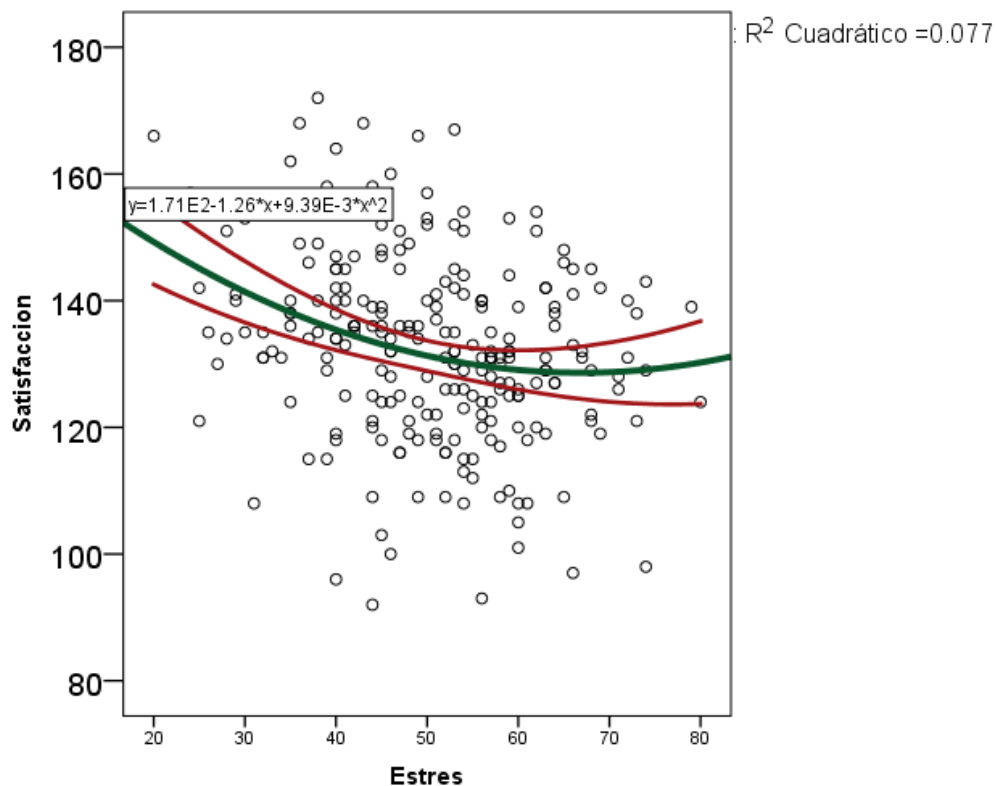


Figura 38. Gráfica de dispersión de la correlación

La gráfica anterior refleja que entre las variables no existe correlación positiva ni negativa, los datos están muy dispersos, lo cual no es característico de una gráfica que muestre algún grado de correlación; cuando existe una correlación positiva un crecimiento de la variable en X corresponde un crecimiento en Y, mientras que si la correlación es positiva pero débil, al

crecimiento en X le sigue una tendencia a crecer en Y, pero se presume que existen otras causas de dependencia. Cuando una correlación es negativa, a un crecimiento en X le corresponde una tendencia a disminuir en Y (lo que se esperaba para este estudio), mientras que si la correlación es negativa pero débil, cuando crece X se observa que disminuye Y, pero se supone que existen otras causas de dependencia. El gráfico anterior no cumple ninguna de las condiciones antes descritas.

Tabla 7. Prueba de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
satisfaccion_laboral	1.00	.316	9	.010
	2.00	.284	30	.000
	2.50	.256	9	.092
	3.00	.306	61	.000
	3.50	.243	24	.001
	4.00	.291	67	.000
	4.50	.279	11	.017
	5.00	.191	24	.024

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para determinar si los datos obtenidos siguen una distribución normal se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Sobre dicha prueba se puede decir que “es una alternativa para probar que una muestra proviene de una distribución continua (Normal)” (Marques Dos Santos, 2001, p. 40). Los resultados del nivel de significancia en la tabla 7 muestran que se encuentran debajo de 0.05 por lo que se concluye que la distribución de los datos no es normal, se trata entonces de datos no paramétricos.

Tabla 8. Coeficiente de correlación Tau de Kendall

			Estres_ocupacion	satisfaccion_laboral
Tau_b de Kendall	Estres_ocupacion	Coeficiente de correlación	1.000	-.017
		Sig. (bilateral)	.	.744
		N	235	235
	satisfaccion_laboral	Coeficiente de correlación	-.017	1.000
		Sig. (bilateral)	.744	.
		N	235	235

Los datos resultantes de esta investigación son del tipo no paramétrico. Mientras que una correlación paramétrica es aplicable en aquellos casos donde la distribución de datos se ajusta a la curva normal o de Gaus, la correlación no paramétrica surge para aquellos casos donde la distribución de los datos es libre, no hay necesidad que los datos conlleven una distribución normal. Una de las técnicas de análisis de correlación no paramétrica es la Tau de Kendall (Badii, Guillen, Lugo, & Aguilar, 2014). Partiendo del análisis de correlación de Kendall se pudo determinar que el coeficiente de correlación para las variables estrés ocupacional y satisfacción laboral corresponde a -0.017 , lo que afirma que la correlación es prácticamente nula: no existe correlación entre las variables estrés ocupacional y satisfacción laboral. La afirmación anterior permite rechazar la hipótesis de investigación que suponía que existía relación entre las variables y aceptar la hipótesis nula que afirmaba que no había relación entre variables.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A lo largo de la tesis se ha podido conocer el problema que se quería estudiar con los objetivos delimitados, la preguntas de investigación, los antecedentes del problema y la justificación del estudio. Posteriormente en el marco teórico se pudo detallar un análisis de macroentorno y microentorno de la situación actual así como las teorías que explican las variables de estudio. En el capítulo tres se dio a conocer el enfoque y el diseño bajo el cual se realizó la investigación, así como la población, muestra y los instrumentos utilizados para levantar la información. El capítulo 4 recoge a detalle los análisis realizados para los resultados encontrados. En el presente capítulo se resume, a modo de conclusiones, los resultados encontrados y partiendo de ellos se hacen las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la satisfacción laboral y el estrés ocupacional de los empleados de Hondupalma.

5.1 CONCLUSIONES

Las conclusiones no se tratan de la repetición de resultados, más bien es el resumen de los resultados más importantes; las conclusiones deben ser congruentes con los datos (Hernández Sampieri et al., 2010). A continuación se presentan las principales conclusiones que dan respuesta a las preguntas de investigación que se plantearon en el capítulo uno:

- 1) De forma general se puede afirmar que los colaboradores de Hondupalma presentan estrés en nivel medio, siendo el indicador interferencia en el desempeño de funciones el que mayor aporta al estrés de la población. No existen diferencias significativas en los niveles de estrés de la población, sin embargo hay una leve mayor probabilidad de tener más estrés para quienes tienen de 41 a 50 años de edad, que laboren en el área administrativa, que sean del género masculino y que lleven laborando en la empresa de 6 a 10 años. El estrés ocupacional no varía del nivel medio según el área de trabajo en la que se labore. A pesar que el estrés en general se encuentra a nivel medio, hay un porcentaje elevado de colaboradores que califican su estrés laboral como alto (31%), por lo que la empresa debe tomar acciones inmediatas para colaborar en la solución de dicha problemática.

- 2) La satisfacción laboral de los colaboradores de Hondupalma como promedio se encuentra en un nivel regular, los colaboradores no se encuentran totalmente satisfechos con su trabajo y las condiciones que lo rodean pero tampoco están totalmente insatisfechos. El análisis de percentiles refleja que el factor de condiciones físicas o materiales es el que genera mayor satisfacción entre los colaboradores (percentil 65); mientras que los factores de políticas administrativas y relaciones sociales obtuvieron la menor satisfacción, ubicándose ambos en el percentil 40. La gran mayoría de los empleados de Hondupalma (79%) se ubican en la satisfacción laboral a nivel regular, mientras que el 13% tienen ya sea una parcial satisfacción laboral o una satisfacción alta y por otro lado solo el 8% de los colaboradores obtuvieron una parcial insatisfacción laboral. En este apartado merece especial mención las personas que llevan de 6 a 10 años laborando en la empresa, debido a que fueron las que obtuvieron ligeramente puntuaciones más elevadas de estrés y asimismo las puntuaciones más bajas de satisfacción laboral. Por otro lado, ser mujer dentro de Hondupalma tiene sus ventajas, debido a que están más satisfechas laboralmente y asimismo menos estresadas que los hombres.

- 3) Las variables estrés ocupacional y satisfacción laboral aplicadas a Hondupalma no tienen relación. Se esperaba encontrar una correlación del tipo negativa en la cual elevados niveles de estrés se tradujeran en bajos niveles de satisfacción o por el contrario bajos niveles de estrés llevaran a niveles elevados de satisfacción, pero el análisis de los datos arroja otros resultados que permiten rechazar la hipótesis de investigación según la cual existía relación entre las variables y aceptar la hipótesis nula que afirmaba que no hay relación entre las variables. El análisis de correlación de Tau de Kendall permitió encontrar que el coeficiente de correlación corresponde a -0.017, lo que indica que la correlación es prácticamente nula.

5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Hondupalma debe tomar en consideración el nivel de estrés que los empleados presentan en este estudio en vista que podrían llegar a un nivel de estrés elevado. Se recomienda implementar un programa de prevención del estrés con el objetivo de aprender estrategias de afrontamiento y mejorar la resistencia al estrés, incorporando en dicho programa a los colaboradores de las áreas de administración, producción y gerencia y al mismo tiempo tomando en cuenta los diferentes perfiles sociodemográfico, este programa sería conducido por dos encargados a los cuales la organización puede proporcionarles el tiempo y los espacios donde pueda analizar y reflexionar y dar seguimiento al plan el cual constará de 12 secciones con temas como sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales, conflictos de roles, interferencia en el desempeño de funciones, etc. Con esto se busca garantizar que la empresa mantenga y operen este tipo de programas y así crear una fuente de talento a largo plazo; estos programas se desarrollan para disminuir el estrés laboral, mejorar el nivel de satisfacción y reducir el absentismo laboral de toda la cadena de suministro a medida que los miembros en el programa comienzan a asumir mayores niveles de responsabilidad. Cabe destacar que para apoyar el programa se solicita la incorporación de capacitaciones al equipo la cual debe ser gestionada por el departamento de talento humano.

- 2) Los colaboradores de Hondupalma consideran que la satisfacción laboral es regular, los mismos resultados presentan los siete factores que comprende la evaluación es por ello que se recomienda mejorar los factores de la siguiente manera: Condiciones físicas y materiales, se recomienda que se realicen registros correspondientes de las quejas y de los mantenimientos realizados correspondiente a iluminación, limpieza y orden de las instalaciones, herramientas de trabajo computadoras u otros; entre los beneficios laborales y remunerativos se recomienda que se documente y revisen las remuneraciones directas e indirectas , para asegurar que estos están en niveles compatibles con la competencia de esta manera se reduce la insatisfacción; políticas administrativas es uno de los factores de satisfacción más baja en este caso se debería considerar una revisión de los procedimientos existentes como el manual de gestión de recursos, seguros, actividades extra laborales entre

otras; relaciones sociales son muy importantes ya que de esto depende para que el equipo pueda tener una total integración, se recomienda seguir con las actividades existentes e implementación de otras como caminatas, almuerzos, team buildings, etc.; mientras que en el desarrollo de personas es de mucha importancia en vista que uno de los factores que permite al colaborador una autorrealización que afecta directamente en la motivación, se recomienda levantamiento de necesidades de capacitación por parte de las jefaturas y que de esa manera puedan aportar al plan de desarrollo de capital humano que ventajosamente la empresa ya cuenta; en lo que se relaciona con el desempeño de la tareas se recomienda reconocer las actividades de cada uno de los colaboradores que tengan buenos resultados ya sea en pizarras informativas o asignación de bonos especiales y para el factor de relaciones con la autoridad se recomienda capacitaciones a todas las jefaturas sobre manejo de personal.

- 3) Se recomienda a la empresa seguir con las evaluaciones a los colaboradores midiendo estrés ocupacional y satisfacción que en esta tesis presentaron resultados medios y regulares los cuales se debe considera que son objeto de muchas mejoras. Cabe destacar que es importante la evaluación de diferentes factores, como los mencionados, en un periodo semestral o anual para poder tener datos que ayuden hacer retroalimentaciones y la oportunidad de observar cómo se sienten dentro de la empresa todos los colaboradores en vista que son ellos uno de los pilares fundamentales en el crecimiento financiero y productivo de la empresas y solo se puede lograr excelentes resultados en un ambiente donde se encuentren satisfecho y sin estrés.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2009). Encuesta Europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes ESENER. Recuperado a partir de https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/.../reports/en_esener1-summary.pdf

Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional. Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. (1a ed.). Buenos Aires: Granica.

Alles, M. (2010). *Conciliar Vida Profesional y Personal* (1a ed.). Buenos Aires: Granica.

Asociación Americana de Psicología. (2016). Los distintos tipos de estrés. Recuperado el 28 de agosto de 2016, a partir de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Badii, M. H., Guillen, A., Lugo, O. P., & Aguilar, J. J. (2014). Correlación No-Paramétrica y su Aplicación en la Investigaciones Científica. *International Journal of Good Conscience*, 9(3), 31–40.

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3a ed.). Colombia: Pearson Educación.

Broncano, Y. N. (2014). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 7(2).

Bueso, S. (2016). *La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los empleados de Industrias Calán en la zona norte*. Universidad Tecnológica de Honduras, San Pedro Sula.

Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primaria*, 31(8), 527–538.

Chiang, M. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral* (2a ed.). Madrid: Biblioteca Comilla.

Collado, E. (2009). Modelos y Evaluación del Estrés Laboral. Presentado en 10 Congreso Virtual de Psiquiatría, psiquiatria.com.

D'Anello, S., Marcano, E., & Guerra, J. C. (2000). Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del hospital universitario de los Andes. Mérida. Venezuela. *MedULA, Revista de Facultad de Medicina*, 9, 4–8.

de Camargo, B. S. (2004). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*, 17, 78–86.

deCantazaro, D. A. (2001). *Motivación y Emoción*. México: Pearson Educación.

Diario La Prensa. (2016, agosto 28). Para compartir esta nota utiliza los íconos que aparecen en el sitio. Tegucigalpa. Recuperado a partir de <http://www.laprensa.hn/honduras/994280->

Fernández, M. E. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. Universidad de León, León, España.

Fernández Nogales, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado* (2a ed.). Madrid: ESIC.

Flores, M. Á., & Canales, G. (2010). *Estrés ocupacional como determinante de la satisfacción laboral*. Universidad Autónoma de Zacatecas, México.

Garrido, A., Agulló, E., Agulló, M. S., Álvaro Estramiana, J. L., Blanch, J., Durán, M. Á., & Rodríguez, J. (2006). *Sociopsicología del trabajo* (1a ed.). Barcelona: Editorial UOC.

Gutiérrez, J. M. (1998). La promoción del eustrés. *Revista Electrónica de Psicología*, 2(1).
Recuperado a partir de
<http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psicologiacom/article/viewFile/617/595>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. (2014). Centro de Recursos en Línea. Recuperado a partir de
http://highered.mheducation.com/sites/1456223968/student_view0/capitulos_1_a_13.html

Hondupalma. (2007). Historia de Hondupalma.

Hondupalma. (2015). Estudio de Clima Laboral de Hondupalma.

Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores.* (Protección de la Salud de los Trabajadores). México: Organización Mundial de la Salud.

Iriarte Cerdán, L. (2012). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra.* Universidad Pública de Navarra, Navarra, España.

Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional.* México: McGraw-Hill.

Lara, B. (2013, agosto 15). Las mujeres se deprimen más en San Pedro Sula. *Diario La Prensa.* San Pedro Sula. Recuperado a partir de <http://www.laprensa.hn/honduras/sanpedrosula/336980-98/las-mujeres-se-deprimen-m%C3%A1s-en-san-pedro-sula>

Ledesma, B., Pulido, M., & Villegas, J. (2009). Condiciones de trabajo, Estrés y Daños a la salud en trabajadoras de la maquila en Honduras. *Salud de los Trabajadores*, 17(1), 23–31.

López, B., Osca, A., & Peiró, J. M. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo entre el estrés y la satisfacción laboral. *Piscothema*, 19(1), 81–87.

- Losanto Viñolas, M. (2011). Fuentes de información: tipos y características. Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. Recuperado a partir de http://www.pregunte.es/manuales/M_dul01_Fuentes_Informaci_n_ML_PR_GM.pdf
- Manso Pinto, J. (2002). El legado de Frederyck Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, (128), 79–86.
- Mantilla de Gil, M., & Lameda, A. (1999). Compromiso Organizacional, Estrés Laboral, Disposición al Cambio y Satisfacción con el trabajo. *TELOS: Revista Interdisciplinaria de Ciencias Sociales*, 1(1).
- Marques Dos Santos, M. J. (2001). *Estadística Básica, un enfoque no paramétrico*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Martínez, A. E., Piqueras, J. A., & Inglés, C. (2011). Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 13. Recuperado a partir de <http://reme.uji.es/articulos/numero37/article6/article6.pdf>
- Mogollón, M. F., & Daboin, R. K. (2010). *Estrés en el Trabajo del personal de un concesionario en el municipio Maracaibo*. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo.
- Morris, C. G., & Maisto, A. A. (2005). *Psicología* (11a ed.). México: Pearson Educación.
- Morrison, V., & Bennet, P. (2008). *Psicología de la Salud* (1a ed.). Madrid: Pearson Educación.

Norma para Agricultura Sostenible. Red de Agricultura Sostenible. (2005). Rainforest Alliance. Recuperado a partir de http://www.rainforest-alliance.org/agriculture/documents/standards_2005_spanish.pdf

Ochoa, C. (2013). ¿Qué tamaño de muestra necesito? Recuperado a partir de <http://www.netquest.com/blog/es/que-tamano-de-muestra-necesito/>

OMS. Constitución de la Organización Mundial de la Salud (1946).

Organización de Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos. Recuperado a partir de http://www.un.org/es/documents/udhr/index_print.shtml

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el Trabajo. Un reto colectivo*. Turín, Italia: OIT.

Organización Mundial de la Salud. (2008). *Guía de Bolsillo de la Clasificación CIE-10*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.

Ortega Villalobos, J. (1999). Estrés y trabajo. *Revista MedSpain*, 3.

Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1).

Paredes, R. (2006). *Relación entre el Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia Pediátrica y de Adultos del Hospital*

“Dr. Pedro Emilio Carrillo”. Universidad Católica Andrés Bello, Mérida, Venezuela.

Pedroza, H., & Dicoyski, L. (2006). *Sistema de análisis estadístico con SPSS*. Managua, Nicaragua: Instituto Nicaragüense de Tecnología Agropecuaria; Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura.

Peña Baztán, M. (1999). *La Psicología y la Empresa: El Factor Humano* (3a ed.). Barcelona: Editorial Hispano Europea.

Pérez, M. (2014, mayo 15). Estrés causa de infarto y derrame cerebral en Honduras. *HRN*. Tegucigalpa. Recuperado a partir de <http://www.radiohrn.hn/l/noticias/estr%C3%A9s-causa-de-infarto-y-derrame-cerebral-en-honduras>

Pinel, J. P. J. (2007). *Biopsicología* (6a ed.). Madrid: Pearson Educación.

Ramírez, J. A. (2014, julio 18). Los hondureños están cada vez más estresados por la crisis económica y la inseguridad. *Presencia Universitaria*. Tegucigalpa. Recuperado a partir de <https://presencia.unah.edu.hn/salud/articulo/los-hondurenos-estan-cada-vez-mas-estresados-por-la-crisis-economica-y-la-inseguridad->

Randstad. (2015). México, el segundo país con mayor satisfacción laboral. Recuperado el 4 de septiembre de 2016, a partir de <http://www.randstad.com.mx/randstad-mexico/noticias/mexico-el-segundo-pais-con-mayor-satisfaccion-laboral/>

Regus. (2009). Stress Out? A study of trends in workplace stress across the globe. Recuperado

a partir de

http://www.regus.com/images/Stress%20full%20report_FINAL_Designed_tcm304-21560.pdf

Regus. (2012). *From distressed to de-stressed. Global workers closer to snapping point as stress levels rise, but flexible work seen as major stress reducer*. Luxemburgo. Recuperado a partir de http://www.czechmarketplace.cz/?download=_/7337/re0969_gbs-6---stress-whitepaper_aug-2012_hr.pdf.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a ed.). México: Pearson Educación.

Sánchez, F. C. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Universidad Abierta interamericana, Rosario, Argentina.

Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano*, (219), 60–70.

Sánchez Toledo, M. (2011). *La fortaleza del albañil*. Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España.

Sosa, B. (2012). Encuesta de Clima Laboral Hondupalma.

Taylor, S. E. (2007). *Psicología de la Salud* (6a ed.). México: McGraw-Hill.

Tolentino Ángeles, S. (2009). *Perfil de estrés académico en alumnos de licenciatura en Psicología, en la Universidad Autónoma de Hidalgo en la Escuela Superior de Actopan*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Hidalgo, México.

Torres, D. P. (2015). *Satisfacción Laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Urcelay Pérez, I. (2011). Estrés y Salud Laboral. Recuperado a partir de <https://psicorg2011.files.wordpress.com/2011/04/estrc3a9s-y-salud-laboral-a.pdf>

Vara Horna, A. A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing*. (2a ed.). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.

Vargas-Mendoza, J. E., & Ramírez Vásquez, B. (2012). Estrés laboral y Satisfacción en el Trabajo en el Personal de lavandería de un hospital. *Centro Regional de Investigación en Psicología*, 6(1), 81–88.

Villamil, O. N., & Sánchez, W. (2012). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma. *Innovare UNITEC*, 1(1), 94–112.

ANEXO 1. ENCUESTA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA FACULTAD DE POSTGRADO



Buen día. Somos alumnos de maestría de UNITEC y estamos realizando una investigación que consiste en analizar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Hondupalma. Es por ello que solicitamos su valiosa colaboración respondiendo el cuestionario que tiene en sus manos. La información que usted suministre es anónima y sólo será utilizada para fines académicos.

Parte I: Datos Personales

Instrucciones: Encierre en un círculo la alternativa que corresponda a su situación.

1. Sexo
 - a. Masculino
 - b. Femenino

2. Edad
 - a. De 19 a 30 años
 - b. De 31 a 40 años
 - c. De 41 a 50 años
 - d. Más de 50 años

3. Estado Civil
 - a. Casado(a)
 - b. Soltero(a)
 - c. Divorciado(a)
 - d. Viudo(a)
 - e. Unión Libre

4. ¿Tiene hijos?
 - a. Si
 - b. No

5. Educación
 - a. 6to. Grado
 - b. Secundaria incompleta
 - c. Secundaria Completa
 - d. Universidad incompleta
 - e. Universidad Completa
 - f. Postgrado

6. Tiempo de laborar en la empresa
 - a. Menos de 1 año
 - b. De 1 a 5 años
 - c. De 6 a 10 años
 - d. De 11 a 16 años
 - e. Más de 16 años

7. ¿En qué área trabaja?
 - a. Operario
 - b. Administrativo
 - c. Gerente

Parte II

Cuestionarios de Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral

Instrucciones: Este cuestionario presenta una serie de afirmaciones a las que usted debe responder marcando con una equis (X) debajo de la respuesta que se ajuste a su forma de pensar. No hay respuestas correctas o incorrectas, sólo nos interesa su sincera opinión en cada punto. Conteste espontáneamente y con confianza.

No.	Enunciado	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Tengo demasiadas cosas por hacer y muy poco tiempo para hacerlas					
2	Con frecuencia siento que tengo más trabajo del que puedo realizar correctamente					
3	Son tantas las tareas que debo hacer, que no sé por cual empezar					
4	En ocasiones tengo que atender tres o cuatro tareas mientras otros se dedican a una sola					
5	Recibo retroalimentación solo cuando mi desempeño es insatisfactorio					
6	Decisiones que me afectan son tomadas arriba sin mi consentimiento ni participación					
7	No recibo ningún crédito o reconocimiento por lo que hago					
8	En mi trabajo actual ya no tengo ninguna oportunidad de desarrollo					
9	Mis compañeros de trabajo no tienen claro en qué consisten mis tareas					
10	No recibo ningún apoyo de la gente con la cual trabajo					
11	Mi trabajo actual es un callejón sin salida					
12	Creo que en mi unidad de trabajo nadie sabe con certeza lo que debemos hacer					

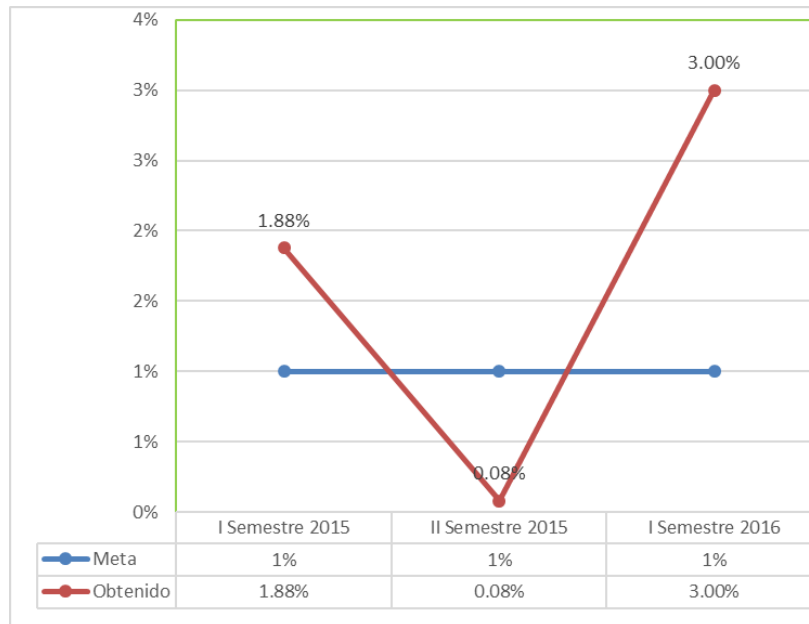
No.	Enunciado	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
13	Me molesta tener que comenzar una nueva tarea sin haber terminado la anterior					
14	Cuando estoy concentrado detesto que me hagan preguntas					
15	Me molestan esos compañeros que llevan asuntos personales al trabajo					
16	Pienso cada palabra que digo en las reuniones con mis superiores					
17	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
18	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
19	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
20	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
21	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
22	Mis jefes son comprensivos					
23	Me siento mal con lo que gano					
24	Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato					
25	Me agrada trabajar con mis compañeros					
26	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
28	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					

No.	Enunciado	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
29	El ambiente donde trabajo es confortable					
30	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
31	La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable					
32	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
33	Me disgusta mi horario					
34	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
35	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
36	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
37	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
38	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
39	El horario de mi trabajo me resulta incomodo					
40	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
41	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
42	Mi trabajo me aburre					
43	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
44	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
45	Mi trabajo me hace sentir realizado					

No.	Enunciado	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
46	Me gusta el trabajo que realizo					
47	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
48	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
49	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					
50	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
51	Me siento complacido con la actividad que realizo					
52	Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 2. ROTACIÓN Y AUSENTISMO LABORAL EN HONDUPALMA

1. Rotación de puesto 3%; al cierre de primer semestre del año 2016 las rotaciones se dieron en los departamentos de mercadeo y administración.



2. El Ausentismo se encuentra en 1.11% al cierre del primer semestre del año 2016, la causa del ausentismo se dio en por enfermedades de Zika y chikungunya.

