



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TAXIS AMÉRICA E.I.R.L., EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, EN EL AÑO 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Elizabeth Estrada Rodríguez
Mishel Guiliana Sánchez Chávez

Asesor:

Dr. Walter Terán Ramírez

Cajamarca – Perú
2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Elizabeth Estrada Rodríguez y Mishel Guiliana Sánchez Chávez**, denominada:

**“RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TAXIS AMÉRICA E.I.R.L., EN LA
CIUDAD DE CAJAMARCA, EN EL AÑO 2016”**

Dr. Walter Terán Ramírez
ASESOR

Lic. Juan Carlos Llaque Quiroz
JURADO

Mg. Liliana Carrillo Carranza
JURADO

Soc. Lady Susán Delgado Cerna
JURADO

DEDICATORIA

La presente investigación la dedicamos a nuestros padres quienes nos han apoyado para poder llegar a culminar nuestros estudios profesionales, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarnos moral y psicológicamente

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestro asesor que con su paciencia y conocimientos nos apoyó a poder concluir la presente investigación.

También agradecemos a todos los miembros de nuestra familia ya que cada uno de ellos nos dio la fuerza suficiente para no retroceder y seguir adelante con el objetivo profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
INDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones	15
1.5. Objetivos	16
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	16
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	16
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO	16
1.1. Antecedentes	16
1.2. Bases teóricas.....	25
1.2.1. <i>Estrés Laboral</i>	25
1.2.1.1. <i>Definición</i>	25
1.2.1.2. <i>Factores del estrés laboral</i>	26
1.2.1.3. <i>Características del estrés laboral</i>	30
1.2.1.4. <i>Efectos del estrés laboral</i>	30
1.2.1.5. <i>Manejo del estrés laboral</i>	32
1.2.1.6. <i>Modelos del estrés laboral</i>	34
1.2.2. <i>Satisfacción Laboral</i>	37
1.2.2.1. <i>Definición</i>	37
1.2.2.2. <i>Factores de satisfacción laboral</i>	37
1.2.2.3. <i>Efectos de satisfacción laboral</i>	41
1.2.2.4. <i>Manifestaciones de los colaboradores insatisfechos</i>	42
1.2.2.5. <i>Teorías de satisfacción laboral</i>	43
1.3. Hipótesis.	47
CAPITULO 3. METODOLOGÍA.....	48
1.1. Operacionalización de variable	48
1.2. Diseño de investigación	49

1.3.	Unidad de estudio	49
1.4.	Población	49
1.5.	Muestra (muestreo o selección).....	49
1.5.1.	<i>Datos</i>	50
1.5.2.	<i>Determinación del tamaño de la muestra</i>	50
1.6.	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	50
1.7.	Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	51
CAPITULO 4. RESULTADOS		71
1.1.	Variable: Estrés Laboral.....	71
1.1.1.	<i>Factores: Extra Organizacionales.</i>	71
1.1.1.1.	<i>Indicador: Avances Tecnológicos</i>	72
1.1.1.2.	<i>Indicador: Política</i>	72
1.1.1.3.	<i>Indicador: Economía</i>	73
1.1.2.	<i>Factores: Organizacionales</i>	73
1.1.2.1.	<i>Indicador: Influencia del Líder</i>	74
1.1.2.2.	<i>Indicador: Demanda de Tareas</i>	74
1.1.2.3.	<i>Indicador: Condiciones Laborales</i>	75
1.1.2.4.	<i>Indicador: Sobrecarga Laboral</i>	75
1.1.2.5.	<i>Indicador: Carga Insuficiente de Trabajo</i>	76
1.1.2.6.	<i>Indicador: Reconocimiento</i>	76
1.1.3.	<i>Factores: Grupales</i>	77
1.1.3.1.	<i>Falta de Cohesión del Grupo</i>	77
1.1.3.2.	<i>Falta de Apoyo Social</i>	78
1.1.3.3.	<i>Conflictos Interpersonales</i>	78
1.1.4.	<i>Factores: Individuales</i>	79
1.1.4.1.	<i>Indicador: Familiares</i>	79
1.1.4.2.	<i>Indicador: Económicos</i>	80
1.1.4.3.	<i>Indicador: Estados de Ánimo</i>	80
1.2.	Variable: Satisfacción Laboral	81
1.2.1.	<i>Factor: Sueldo</i>	81
1.2.1.1.	<i>Indicador: Equidad</i>	82
1.2.1.2.	<i>Indicador: Expectativa</i>	82
1.2.2.	<i>Factor: Seguridad</i>	83
1.2.2.1.	<i>Indicador: Condiciones Laborales</i>	83
1.2.2.2.	<i>Indicador: Seguridad Laboral</i>	84
1.2.2.3.	<i>Indicador: Estabilidad Laboral</i>	84
1.2.3.	<i>Factor: Social</i>	85
1.2.3.1.	<i>Indicador: Comunicación</i>	85
1.2.3.2.	<i>Indicador: Trabajo en Equipo</i>	86
1.2.4.	<i>Factor: Supervisión</i>	86
1.2.4.1.	<i>Indicador: Poder e Influencia</i>	87
1.2.4.2.	<i>Indicador: Motivación</i>	87
1.2.4.3.	<i>Indicador: Apoyo</i>	88
1.2.4.4.	<i>Indicador: Administración de Conflictos</i>	88

1.2.5. Factor: Crecimiento	89
1.2.5.1. Indicador: Capacitación.....	89
1.3. Prueba de Hipótesis.....	89
CONCLUSIONES.....	96
RECOMENDACIONES	97
REFERENCIAS.....	98
ANEXOS	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1. Diseño de investigación.....	49
Figura n.º 2. Nivel de estrés laboral.	71
Figura n.º 3. Nivel de estrés laboral con respecto a los factores extra organizacionales. .	71
Figura n.º 4. Nivel de estrés laboral con respecto a los avances tecnológicos.	72
Figura n.º 5. Nivel de estrés laboral con respecto a la política.	72
Figura n.º 6. Nivel de estrés laboral con respecto a la economía.	73
Figura n.º 7. Nivel de estrés laboral con respecto a los factores organizacionales.....	73
Figura n.º 8. Nivel de estrés laboral con respecto a la influencia del líder.	74
Figura n.º 9. Nivel estrés laboral con respecto a la demanda de tareas.	74
Figura n.º 10. Nivel de estrés laboral con respecto a las condiciones laborales.	75
Figura n.º 11. Nivel de estrés laboral con respecto a la sobrecarga laboral.	75
Figura n.º 12. Nivel de estrés laboral con respecto a la carga insuficiente de trabajo.	76
Figura n.º 13. Nivel de estrés laboral con respecto al reconocimiento.	76
Figura n.º 14. Nivel de estrés laboral con respecto a los factores grupales.....	77
Figura n.º 15. Nivel de estrés laboral con respecto a la falta de cohesión del grupo	77
Figura n.º 16. Nivel de estrés laboral con respecto a la falta de apoyo social.	78
Figura n.º 17. Nivel de estrés laboral con respecto a los conflictos interpersonales.....	78
Figura n.º 18. Nivel de estrés laboral con respecto a los factores individuales.....	79
Figura n.º 19. Nivel de estrés laboral con respecto a los problemas familiares	79
Figura n.º 20. Nivel de estrés laboral con respecto a los problemas económicos.	80
Figura n.º 21. Nivel de estrés laboral con respecto a los estados de ánimo.	80
Figura n.º 22. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.....	81
Figura n.º 23. Nivel de satisfacción laboral con respecto al factor sueldo.	81
Figura n.º 24. Nivel de satisfacción laboral con respecto a los sueldos justos.	82
Figura n.º 25. Nivel de satisfacción laboral con respecto a que el sueldo cumple con sus expectativas.....	82
Figura n.º 26. Nivel de satisfacción laboral con respecto al factor seguridad.	83
Figura n.º 27. Nivel de satisfacción laboral con respecto a las condiciones laborales.....	83
Figura n.º 28. Nivel de satisfacción laboral con respecto a la seguridad laboral.....	84
Figura n.º 29. Nivel de satisfacción laboral con respecto a la estabilidad laboral.	84
Figura n.º 30. Nivel de satisfacción laboral con respecto al factor social.....	85
Figura n.º 31. Nivel de satisfacción laboral con respecto a la comunicación entre compañeros de trabajo.	85
Figura n.º 32. Nivel de satisfacción laboral con respecto al trabajo en equipo.	86
Figura n.º 33. Nivel en de satisfacción laboral con respecto al factor supervisión.	86
Figura n.º 34. Nivel de satisfacción laboral con respecto al poder e influencia.....	87
Figura n.º 35. Nivel de satisfacción laboral con respecto a la motivación.....	87
Figura n.º 36. Nivel de satisfacción laboral con respecto al apoyo del jefe inmediato.	88
Figura n.º 37. Nivel de satisfacción laboral con respecto a la administración de conflictos.	88
.....	88
Figura n.º 38. Nivel de satisfacción laboral con respecto al factor crecimiento.....	89
Figura n.º 39. Nivel de satisfacción laboral con respecto a las capacitaciones.....	89

INDICE DE ANEXOS

Anexo n.º 1. Cuestionario de Estrés Laboral.....	102
Anexo n.º 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral.....	103
Anexo n.º 3. Matriz de Consistencia.	104
Anexo n.º 4. Análisis de Confiabilidad - Estrés Laboral.....	105
Anexo n.º 5. Análisis de Confiabilidad - Satisfacción Laboral.....	106
Anexo n.º 6. Chi – Square Test.....	107
Anexo n.º 7. Symmetric Measures.	108

RESUMEN

La presente investigación desea conocer cuál es la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. en la ciudad de Cajamarca, en el año 2016.

El estudio de la investigación es no experimental con un diseño transversal - correlacional.

La población de estudio estuvo conformada por 70 colaboradores, de los cuales al aplicar el muestro probabilístico, considerando la población conocida; se obtuvo una muestra total de 59 colaboradores. Para recolectar los datos necesarios para la presente investigación se aplicó cuestionarios para cada una de las variables, en el caso del cuestionario para la variable estrés laboral estuvo conformada por 23 preguntas agrupadas en 4 factores; mientras que el cuestionario de satisfacción laboral por 20 preguntas agrupadas en 5 factores.

Cabe mencionar que los instrumentos fueron validados por juicio de experto en la especialidad y el análisis de confiabilidad mediante el uso de software SPSS 20, arrojando como resultados el Alpha de Cronbach de 0.90 y 0.90 para cada variable.

Se obtuvo un R de Pearson = - 0.342 lo que determinó que existe una relación negativa entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. Además, presentó una significancia de 0.006 por lo que se aceptó la hipótesis planteada de la presente investigación, para lo cual es conveniente centrarnos en analizar los antecedentes teóricos que nos confirma nuestra hipótesis.

ABSTRACT

The present research wants to know what is the relationship between work stress and job satisfaction of employees of the company Taxis América E.I.R.L. In the city of Cajamarca, in the year 2016.

The research study is non - experimental with a cross - correlation design.

The study population consisted of 70 employed, of which when applying probabilistic sampling, considering the known population; it was obtained a sample total of 59 employed. For gather the necessary information by the present investigation applied questionnaires for each variable, in the case of the questionnaire work strees was conformed for 23 questions grouped into 4 factors; while the questionnaire of jobs satisfaction for 20 questions into 5 factors.

It should be mentioned that the instruments were validated by expert judgment in the specialty and the reliability analysis through the uso of de software SPSS 20, throwing as a result the Alpha of Cronbach of 0.90 and 0.90 for each variable.

It was obtained R of Pearson = - 0.0342 which determined that there is a negative relation between work stress and job satisfaction of the employees of the company Taxis América E.I.R.L. In addition, it presented a significant 0.006 So we accepted the hypothesis of the present investigation, for which we thought it convenient to focus on analyzing the theoretical background that confirms our hypothesis.

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La presente investigación se desarrolló en la carrera de Administración enfocándose en la línea de investigación de Gestión y Desarrollo de Talento Humano en las organizaciones, en esta línea se desarrollan temas fundamentales que de acuerdo a su gestión depende el éxito o no de una determinada organización. Temas cruciales como reclutamiento y selección, evaluación de desempeño, remuneración, desarrollo de los colaboradores, retención de colaboradores, entre otras. Centrándonos en el tema de retención de colaboradores que involucra la importancia que el responsable de una organización posea la capacidad de ofrecer un lugar de trabajo adecuado con la finalidad de retener a aquellos colaboradores que se desempeñen de manera eficiente.

En la actualidad, los colaboradores de las organizaciones se ven afectados por el estrés laboral, unos menos o mayor que otros, todo depende de la resistencia al estrés de cada individuo y de las situaciones estresantes en el lugar del trabajo. “El estrés es una reacción física y psicológica negativa del organismo frente a las exigencias del medio, susceptible de ocurrir en todas aquellas situaciones de trabajo en equipo y de vínculos estrechos con otros” (Fincowsky y Kneger, 2011, pág. 488). Una muestra clara de ello es el caso del estrés laboral que evidencian constantemente los colaboradores de organizaciones dedicadas a actividades de transporte, ya que, se ven enfrentados a diario a situaciones estresantes por lo que altera la salud física y mental de los mismos.

A nivel internacional, Noticias Telemundo (2015) que señaló que los camioneros que transportaron mercadería en los puertos de los Ángeles y Long Beach (EE. UU) expresaron una disconformidad por sus sueldos, ya que, sintieron que se les estaba robando sus salarios porque los empleadores los trataban como contratistas independientes, y no como colaboradores de la misma organización. “Cuando la compensación no se administra adecuadamente, los resultados de la insatisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral” (Werther y Davis, 2008, pág. 342).

Asimismo, se tiene el caso que menciona DiarioUchile (2014) el cual evidenció una molestia en los conductores de Transantiago al no tener una cabina en el bus, es decir no existe ninguna separación entre el conductor y los pasajeros. Esta molestia se dio por la falta de seguridad que perciben en su lugar de trabajo, debido a que se dio un caso de un conductor que fue herido con un arma pulso cortante por un pasajero. “La seguridad busca minimizar accidentes laborales. Podemos definir accidente laboral como aquel que se deriva del

trabajo y que provoca, directa o indirectamente una lesión corporal, una alteración funcional o un mal que lleva a la muerte” (Chiavenato, 2007, pág. 338).

Por otro lado, en el Perú tenemos el caso que nos presentó RPP Noticias (2013) sobre los problemas de salud que evidenciaron los conductores de transporte público a causa de la elevada temperatura que se registró en verano en la ciudad de Lima. Según Chiavenato (2007) nos señaló que una de las condiciones importantes en un lugar de trabajo es la temperatura, ya que existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas – como es el caso de la proximidad a los hornos en una siderúrgica de una empresa cerámica, o de una herrería, etc. En los cuales es necesario que los colaboradores utilicen ropa adecuada para proteger su salud.

Además, está el caso de LAN (2010) que nos señaló que sus colaboradores estaban motivados debido a que gestionan una serie de premios y reconocimientos, tales como Estrella del Servicio, premio Actitud LAN, reconocimiento por años de servicio y Yo me traje un avión. “El premio o incentivo representan una recompensa tangible o intangible, a cambio de la cual las personas se convierten en miembro de las organizaciones y, una vez dentro de esta, contribuye con su tiempo, esfuerzo u otros recursos” (Chiavenato, 2007, pág. 277).

En la ciudad de Cajamarca se evidenció tensión en algunos conductores, debido al crecimiento significativo y excesivo del parque automotor en los últimos años, trayendo consigo problemas de saturación de vías, falta de zonas de estacionamiento; así como el congestionamiento vehicular, entre otras.

Del mismo modo es importante que se mencione sobre la importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones, ya que, de ello dependen los resultados que puedan tener sus colaboradores y por ende el logro de los objetivos establecidos por la misma. “Una persona con gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas” (Robbins, 2004, pág. 72). En las organizaciones dedicadas al servicio de transporte es fundamental que el gerente gestione adecuadamente la remuneración, horarios de trabajo, condiciones laborales, relaciones laborales entre otras. De esta manera, poder lograr la satisfacción laboral de sus colaboradores para definir su permanencia en la organización y sobre todo la motivación para trabajar y alcanzar los objetivos organizacionales.

A raíz de esta realidad problemática, hemos creído conveniente investigar las dos variables mencionadas anteriormente, ya que, se presentan en la Empresa Taxis América E.I.R.L, en la ciudad de Cajamarca. Empresa en la que se evidenció una situación problemática con respecto a que existe la presencia de estrés laboral y su repercusión en la satisfacción laboral de los conductores; ya que constantemente están expuestos a

diversas situaciones que generan este problema, situaciones que pueden ser manejables o no.

Uno de los síntomas que se observó es el mal humor en los conductores debido a que no están equipados con radios algunos transportes, de esta manera no se les puede comunicar a tiempo los servicios solicitados por los usuarios. “El comportamiento de las personas en las organizaciones no depende solo de las características individuales, sino también de las organizacionales” (Chiavenato, 2009, pág. 186).

Se identificó irritabilidad en algunos conductores a causa del congestionamiento vehicular, lo que provoca que los transportistas estén constantemente usando la bocina de sus automóviles. “Algunas investigaciones arrojan evidencia de que el ruido no provoca que disminuya el desempeño en el trabajo. Sin embargo, el ruido influye poderosamente en la salud del empleado, sobre todo en su audición” (Chiavenato, 2011, pág. 278).

Otro de los síntomas que se evidencia en los conductores es cansancio a causa de haber laborado turnos completos. “Los síntomas de estrés relacionados con el comportamiento influyen cambios en la productividad, ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo y consumo de alcohol, habla rápida, inquietud y desordenes de sueño” (Robbins y Judge, 2009, pág. 642).

Según los síntomas observados es posible que se deteriore la salud mental de los conductores, existe la posibilidad de que si no es manejado adecuadamente el estrés laboral puede llegar a tener consecuencias más graves, como el caso de la presencia del Síndrome de Burnout en algunos conductores. Según Estrés laboral (2016) nos señaló que el síndrome de burnout se caracteriza por un progresivo agotamiento físico mental, una falta de motivación por las tareas realizadas por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Y por ende su repercusión en la satisfacción laboral que traería consigo consecuencias graves para la organización.

Por todo lo mencionado anteriormente, es que se decidió desarrollar la presente investigación con la finalidad de conocer si se presenta alguna relación entre estrés laboral y satisfacción de los colaboradores de la Empresa Taxi América E.I.R.L.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L., en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016?

1.3. Justificación

La presente investigación tiene por justificación teórica ampliar las fronteras del conocimiento, para brindar al Gerente mejores herramientas para la toma de decisiones con respecto al capital humano.

Como justificación aplicativa, buscamos mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. al momento de desarrollar las actividades designadas por su jefe inmediato.

Así mismo, con respecto a la justificación a nivel valorativo, la presente investigación es considerada como un estudio más en la línea de investigación de Gestión de Desarrollo de Talento Humano en las organizaciones en la ciudad de Cajamarca, ya que podría servir como modelo para fomentar futuras investigaciones en la región, inclusive ahondando más en el tema, enfocándose en puntos aún más particulares.

Y como justificación académica, podemos expresar que los conocimientos que se adquirieron a lo largo de la educación profesional se aplican aquí para contrastar el conocimiento adquirido y lo práctico.

La presente investigación beneficia a la empresa Taxis América E.I.R.L. en la cual se llevó a cabo, pues brindará información acerca de las siguientes interrogantes ¿Por qué se evidencia estrés laboral en nuestros colaboradores?, ¿Se incrementará el nivel de satisfacción laboral si prestamos atención a los factores que generan estrés laboral en los colaboradores?, entre otras.

1.4. Limitaciones

A lo largo de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

Una de las limitaciones que se nos presentó al momento de entrevistar y solicitar datos a los colaboradores de la empresa fue que no estaban dispuestos a otorgar información fidedigna, en consecuencia, aumentó el margen de error de nuestra investigación.

Otra de las limitaciones fue el corto tiempo para el desarrollo de la investigación de este tipo ya que tuvimos que compartir sus vivencias diarias con los colaboradores para poder obtener en un tiempo determinado.

A pesar de estas limitaciones, consideramos que esta investigación sigue siendo válida porque aportará datos acerca de un diagnóstico situacional actual, que serviría como base para motivar a futuras investigaciones.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Empresa Taxis América E.I.R.L., en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L, en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016.
- Identificar los factores del estrés laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L, en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016.
- Identificar los factores de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L, en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016.

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Para la presente investigación, hemos creído conveniente considerar algunas tesis, cuyas variables de estudio tengan relación con la investigación que se está desarrollando.

Antecedentes Internacionales.

González (2014) en su investigación *“Estrés y Desempeño Laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)”* publicada por la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, México; cuyo objetivo fue establecer la relación que tiene estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Con respecto a la metodología la presente investigación utilizó una muestra de 64 colaboradores, el instrumento que se utilizó fue la Prueba Psicométrica a través de la Escala de Apreciación del Estrés EAE y el tipo de investigación fue descriptiva, que permitió conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. El autor concluyó que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores, variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados. Uno de estos factores es que se

encuentran obligados a cumplir sus metas mensuales. Esto genera en ellos estrés al no lograr alcanzarlos su economía se ve afectada e incluso hasta su trabajo como tal por lo tanto se debe tener en cuenta como es el trabajo realizado en la empresa y la importancia que este tiene se puede hacer notar como afecta el estrés no solamente al trabajador sino a todo su entorno. Con respecto a este antecedente podemos decir que para obtener resultados positivos en una empresa, es importante que los colaboradores se sientan bien en su lugar de trabajo, por ende no existirá estrés laboral.

Patillo y Gutiérrez (2013) en su investigación titulada *“Análisis de factores psicosociales asociados al estrés laboral en docentes de la planta de las Facultades de Ciencias Económicas Administrativas e Ingeniería de la Universidad Autónoma de Occidente”* publicada por la Universidad Autónoma Occidente, en Cali, Colombia; cuyo objetivo fue analizar los factores psicosociales asociados al estrés laboral en los docentes de la planta de las Facultades de Ciencias Económicas – Administrativas e Ingeniería de la Universidad Autónoma Occidente. En cuanto a su metodología la investigación utilizó una muestra de 87 docentes, el instrumento que se utilizó fue un cuestionario para la valoración de factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral; el tipo de investigación fue probabilístico – descriptivo transversal, en la que se señaló que las exigencias sensoriales fue el factor psicosocial que se encontró en un nivel de riesgo alto en los encuestados, teniendo en cuenta que el cuestionario ha sido generado para facilitar la evaluación de aquellas condiciones laborales directamente relacionadas con la organización en el trabajo; con respecto a ello el autor concluyó que las exigencias sensoriales tenían un nivel alto de riesgo debido a que los docentes debieron estar muy concentrados en detalles, la exigencia de atención que requiere las labores del docente fueron muy elevadas, el trabajo que realizó exige alto nivel de precisión y se presentaron problemas de concentración por parte de los docentes. Este antecedente nos brindó información necesaria para la investigación que estamos desarrollando, debido a que nos mencionó todos los factores psicosociales que están asociados al estrés laboral que se evidenció en el lugar de trabajo de los colaboradores, por lo cual es necesario que las empresas sean capaces de conseguir y mantener el máximo bienestar mental, físico y social de sus colaboradores.

Herrera (2012), en su investigación titulada *“Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas”* publicado por la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala, Guatemala, cuyo objetivo general fue determinar la relación que tiene el estrés y el desempeño del trabajador en el área de ventas según su edad; en cuanto a la metodología esta investigación se utilizó una muestra de 34 personas de sexo masculino cuyas edades comprenden entre los 23 y 65 años, el instrumento que se utilizó para evaluar el estrés fue

el test EAE (Escala de apreciación del estrés) y el tipo de investigación fue descriptiva. El autor demostró que el 88.23% de los colaboradores del departamento de ventas presentaron un nivel de estrés bajo, mientras que el 11.76% restante presentaron un nivel medio de estrés. Y finalmente se concluyó que podría haber otros factores que influyeron y se relacionaron con el desempeño de los colaboradores, pues en este estudio el estrés evidenció no tener ningún impacto sobre él. A raíz de este antecedente podemos decir que el estrés laboral no necesariamente es una variable que cause algún impacto en el desempeño de los colaboradores, ya que el estrés laboral está presente en todo momento en la vida laboral, lo importante es saber manejarlo y seguir cumpliendo con las actividades.

Fuentes (2012) en su tesis titulada *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango)”* publicada por la Universidad Rafael Landívar en Quetzaltenango, Guatemala; cuyo objetivo fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. En la metodología de la investigación se utilizó una muestra de 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos entre las edades de 25 a 65 años, cuya investigación fue de tipo descriptivo y el instrumentó que se elaboró fue la escala de Likert que comúnmente es manejada en cuestionarios, la cual permitió establecer el nivel de satisfacción de todo el personal. Los resultados que se obtuvieron fue que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos fueron indicadores que influyeron para que los trabajadores se sintieran satisfechos. El autor concluyó que no existió correlación entre las variables de satisfacción laboral y productividad, cada variable fue independiente de la otra. Estos antecedentes sirvieron de gran ayuda para el desarrollo de la presente investigación, ya que el autor nos señaló que, si se ofrece un ambiente agradable a los colaboradores, se sentirán satisfechos y por ende se incrementara la productividad de la organización.

Sánchez (2011) es su investigación titulada *“Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”* publicada por la Universidad Abierta Interamericana en Rosario, Santa Fe, Argentina; cuyo objetivo fue identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria. Con respecto a la metodología la presente investigación utilizó una muestra de 64 colaboradores, los instrumentos que se utilizaron fueron un cuestionario para evaluar las situaciones estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes o supervisores y compañeros de trabajo y, por otro lado, utilizaron un cuestionario que indagó sobre los distintos aspectos del trabajo que produjeron satisfacción o insatisfacción en algún grado. En este caso la investigación fue de tipo

Correlacional; en la que señaló que las situaciones estresantes que más afectaron a los colaboradores fueron la falta de justicia organizacional, dificultad interpersonal y sobrecarga laboral; además nos informó que las dimensiones de la variable satisfacción laboral que tuvieron en promedio valores más altos fueron relaciones con superiores, higiene y espacio del lugar de trabajo. El autor concluyó que el estrés laboral surgió de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto fue entre sus capacidades y las exigencias del empleo, además expresó que la satisfacción laboral es asociada con el aumento del bienestar. Con respecto a este antecedente podemos darnos cuenta que es de suma importancia que las organizaciones sean capaces de ofrecer un adecuado lugar de trabajo a los colaboradores, ya que, de ello depende como se siente en su trabajo.

Arnedo y Catillo (2009) en su investigación titulada *“Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Revisión Social del Personal Docente de Investigación de la Universidad del Oriente (IPSPUDO), Cumaná, Estado de Sucre, año 2008”* publicada por la Universidad del Oriente en Cumaná, Venezuela. Teniendo como objetivo general analizar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del IPSPUDO, Cumaná, año 2008. Con respecto a la metodología se utilizó una muestra de 30 trabajadores, el instrumentó que se utilizó fue un cuestionario auto administrado cuyos resultados fueron medidos a través de la escala de Likert y su tipo de investigación fue descriptiva. Los resultados obtenidos señalaron que los colaboradores en relación con los factores de retribución económica, estabilidad laboral, reconocimientos y líneas de carreras se sintieron insatisfechos; mientras que con las condiciones del trabajo, relaciones laborales y apoyo por parte de los supervisores se sintieron satisfechos. Los autores concluyeron que los colaboradores se sintieron insatisfechos en su lugar de trabajo, ya que los colaboradores percibieron que no hay equidad en los sueldos, no se sintieron seguros de permanecer en su puesto de trabajo, no fueron reconocidos por su desempeño y no les dieron oportunidades de crecimiento laboral. Esta información brindada fue necesaria manejarla para el desarrollo de la presente investigación, ya que nos mencionó los diferentes factores que fueron determinantes en la satisfacción laboral. Aquellos factores que los responsables de las empresas deben procurar darles importancia y gestionarlos adecuadamente para obtener resultados positivos.

Antecedentes Nacionales.

Alva y Juárez (2014), en su investigación titulada *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo- 2014”* publicada por la Universidad Antenor Orrego, en Trujillo, Perú. El objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú

Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Con respecto a la metodología, la investigación utilizó una muestra de 80 colaboradores; el tipo de investigación fue descriptivo y el instrumento que se utilizó fue una encuesta que sirvió para medir el nivel de satisfacción, a través de la escala de actitudes. De acuerdo a la encuesta se obtuvo un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores, debido a que la empresa no ofreció condiciones adecuadas, las promociones y ascensos fueron limitadas, no recompensaron los logros y falta de capacitación. El autor concluyó que los colaboradores tenían un nivel medio de satisfacción, ya que consideraron que no fueron reconocidos por su desempeño, malas relaciones con sus jefes y no estuvieron de acuerdo con las remuneraciones. Antecedente que nos mostró la importancia de que los colaboradores de la empresa deben ser reconocidos por sus esfuerzos y que deben recibir sueldos justos. Estos factores son determinantes para que logren la satisfacción laboral.

Briones (2014) en su investigación titulada "*Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino*" publicada por la Universidad de Guayaquil en Ecuador; cuyo objetivo general es determinar cuáles fueron los factores psicosociales que estuvieron presentes y fueron los causantes para que los conductores que transportan Clinker (cemento en proceso) de la empresa Mamut Andino sufrieran accidentes, para así poder diseñar un plan estratégico y minimizar el índice de accidentabilidad en un 30% en relación al año anterior por este tipo de factores de riesgo. Con respecto a la metodología la presente investigación utilizó una muestra de 35 conductores, el instrumento que utilizó fue un test de valoración psicológica y el tipo de investigación fue explorativo, descriptivo y explicativo. Los resultados indicaron que 10 de los conductores presentaron comportamientos de conductas similares, el test reveló que obtuvieron un centil 50/40 valores que nos indican que sus conductas se manifiestan desajustadas, de alto riesgo y de peligrosidad. El autor definió factor psicosocial como el producto de una interacción entre la persona, los factores internos y los factores externos del lugar de trabajo, que en un momento determinado puede exceder el límite de tolerancia psicológica de la persona y afectar su salud, física, mental y salud. Esto nos da a conocer la importancia que debemos prestarle a los factores internos y externos que afectan a los colaboradores, ya que de ello va a depender el bienestar que esté presente en su lugar de trabajo.

González (2014) en su tesis titulada "*Estrés y Desempeño Laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*" publicada por la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, México; cuyo objetivo fue establecer la relación que tiene estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Con respecto a la metodología la presente investigación utilizó una muestra de 64 colaboradores, el instrumento que se utilizó fue la Prueba Psicométrica a través de la Escala de Apreciación

del Estrés EAE y el tipo de investigación fue descriptiva, que permitió conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. El autor concluyó que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores, variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados. Uno de estos factores es que se encuentran obligados a cumplir sus metas mensuales. Esto genera en ellos estrés al no lograr alcanzarlos su economía se ve afectada e incluso hasta su trabajo como tal por lo tanto se debe tener en cuenta como es el trabajo realizado en la empresa y la importancia que este tiene se puede hacer notar como afecta el estrés no solamente al trabajador sino a todo su entorno. Con respecto a este antecedente podemos decir que, para obtener resultados positivos en una empresa, es importante que los colaboradores se sientan bien en su lugar de trabajo, por ende, no existirá estrés laboral.

Marchena y Medina (2013) en su investigación titulada *“Estrés psicológico en enfermeras de los cuidados intensivos en hospitales de la unidad III, Trujillo, 2013”* publicada por la Universidad Privada Antenor Orrego en Trujillo, Perú. Teniendo como objetivo general comparar los niveles de estrés psicológicos en las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2013. En cuanto a su metodología utilizó una muestra de 20 enfermeras entre las edades 26 y 46 años, su tipo de investigación fue descriptivo y el instrumentó utilizado fue un cuestionario para medir el nivel de estrés psicológico de las enfermeras. Los resultados obtenidos fueron que el 70% de los colaboradores del HDRT y el 60% en el HBT tenían un nivel de estrés psicológico bajo, mientras que el 30% de los colaboradores del HDRT y el 40% en el HBT tenían un nivel de estrés psicológico alto. El autor concluyó que el nivel de estrés psicológico bajo fue el que predominó en ambos hospitales, debido a que las enfermeras percibieron tener mínima presión o tensión por una situación. Fue necesario considerar para nuestra investigación este antecedente, ya que nos señaló que existen niveles de estrés psicológico. Los cuales se pueden evidenciar con los síntomas que puedan presentar los colaboradores, ahí surge la necesidad de saber identificarlo para así ver la manera de controlar el nivel de estrés que se evidencia.

Díaz (2013) en su tesis titulada *“Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una comunidad local de Administración de Salud, Distrito de la Victoria, Chiclayo – 2012”* publicado por la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, en Chiclayo, Perú. El objetivo general fue determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal. En la metodología de la investigación se utilizó una muestra de 92 trabajadores entre las edades de 23 y 60 años, el tipo de investigación fue descriptivo y los instrumentos que utilizaron para medir

la satisfacción laboral y el síndrome de burnout fueron la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y el Inventario Burnout (MBI), respectivamente. Como resultado de la aplicación de estos instrumentos se obtuvo que los colaboradores de ambos centros tenían una satisfacción regular en su lugar de trabajo, debido a los siguientes factores: condiciones laborales y remuneraciones; mientras en lo que respecta el síndrome de burnout se encontró un nivel bajo de agotamiento emocional, nivel bajo de despersonalización y un nivel alto de realismo personal en ambos centros. El autor concluyó que existió similitudes entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout de los colaboradores de ambos centros. De acuerdo a este antecedente volvemos a repetir la gran importancia de que las empresas ofrezcan a sus colaboradores ambientes de trabajo agradable, para que así se encuentren en condiciones favorables, tanto física como mentalmente.

Uceda (2013) en su tesis titulada *“Influencia entre la satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo”* publicada por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en Chiclayo, Perú. Teniendo como objetivo determinar la influencia existente entre el nivel de satisfacción laboral del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo durante el periodo 2012. En la metodología de la investigación se utilizó una muestra de 323 colaboradores en las pollerías, el tipo de investigación fue descriptiva y el instrumentó que se utilizó fue una encuesta que mide el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores. Los resultados que se obtuvieron es que existió un nivel alto de satisfacción laboral debido a que el 53% de los colaboradores consideraron su trabajo valioso, el 76% de los colaboradores les gustó su trabajo, el 76% aseguró recibir un trato justo y el 59% estaban de acuerdo con el sueldo que recibían. El autor concluyó que el nivel de satisfacción laboral que tenían los colaboradores, dependía mucho de los factores tanto internos como externos que afectaron al colaborador. Estos antecedentes contribuyeron a la presente investigación debido a que nos mostró aquellos factores tanto internos como externos, que son determinantes para que un colaborador se sienta satisfecho o insatisfecho.

Herrera (2012) en su investigación titulada *“Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas”* publicado por la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala, Guatemala, cuyo objetivo general fue determinar la relación que tiene el estrés y el desempeño del trabajador en el área de ventas según su edad; en cuanto a la metodología esta investigación se utilizó una muestra de 34 personas de sexo masculino cuyas edades comprenden entre los 23 y 65 años, el instrumento que se utilizó para evaluar el estrés fue el test EAE (Escala de apreciación del estrés) y el tipo de investigación fue descriptiva. El autor demostró que el 88.23% de los colaboradores del departamento de ventas

presentaron un nivel de estrés bajo, mientras que el 11.76% restante presentaron un nivel medio de estrés. Y finalmente se concluyó que podría haber otros factores que influyeron y se relacionaron con el desempeño de los colaboradores, pues en este estudio el estrés evidenció no tener ningún impacto sobre él. A raíz de este antecedente podemos decir que el estrés laboral no necesariamente es una variable que cause algún impacto en el desempeño de los colaboradores, ya que el estrés laboral está presente en todo momento en la vida laboral, lo importante es saber manejarlo y seguir cumpliendo con las actividades.

Pacora (2012) titulada *“Relación entre los estresores y el afrontamiento en el transporte público de Lima en un grupo de usuarios laboralmente activos”* publicada por la Universidad Católica del Perú en Lima, Perú; cuyo objetivo fue encontrar la relación entre estresores y afrontamiento en el contexto de transporte público en Lima Metropolitana. Con respecto a la metodología la presente investigación utilizó una muestra de 121 personas y el instrumento fue el cuestionario manejando una escala diseñada en el 2009, que surge como parte de una investigación dirigida a comprender como se presentaban las variables estrés, efectos y afrontamiento en usuarios de transporte público. Los resultados indicaron que los estresores relacionados a la congestión vehicular, muestran los niveles más altos de estrés percibido, mientras que los estresores relacionados al incumplimiento de las normas de tránsito, son los que se perciben como menos estresantes. El autor concluyó que atacar el estrés laboral generado por el transporte público, sería importante no considerar acciones aisladas, sino tomar en consideración que los usuarios de este sistema, pueden ser segmentados en grupos que tienen diferentes percepciones, manera de actuar y sobretodo diferentes necesidades. Por lo tanto, es necesario entender que cada persona reacciona de diferente manera ante situaciones que generan estrés laboral.

Morales (2007) en su investigación *“Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño noviembre – diciembre, Lima – Perú 2006”* publicada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en Lima, Perú. Teniendo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas (Servicio de Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos, Servicio de Cardiología y la Unidad de Quemados) del Instituto Nacional de Salud del Niño. En la metodología de la investigación se utilizó una muestra de 76 enfermeras, el tipo de investigación fue descriptivo - transversal y el instrumento que se utilizó fue el Inventario de Maslach, que consta de 22 ítems agrupados en 3 dimensiones (9) cansancio emocional, (5) despersonalización y (8) realización personal en el trabajo. Los resultados que se obtuvieron en esta investigación es que en el mayor porcentaje de las enfermeras de los Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del

Niño presentaron un nivel de estrés laboral moderado. Además, el autor concluyó que el 61.8% de las enfermeras presentaron cansancio emocional, el 51.3% despersonalización y el 65.8% falta de realización personal. Con respecto a este antecedente pudimos expresar que el nivel de estrés laboral que evidenciaron las enfermeras, está relacionado a las responsabilidades del puesto de trabajo, debido a que la profesión de enfermería es una ocupación agotadora y agobiante debido a que diariamente enfrentan situaciones difíciles, lo cual fue fundamental en esta presente investigación tomar en cuenta el perfil del puesto que desempeñan los colaboradores.

Antecedentes Locales.

Llaguento y Becerra (2014) en su tesis titulada *“Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca”* publicada por la Universidad Privada del Norte en Cajamarca, Perú. Teniendo como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014. En la metodología de la investigación se utilizó una muestra de 25 colaboradores y su tipo de investigación fue descriptiva. Los resultados que se obtuvieron de la investigación nos señalaron que el 75% de los colaboradores tenían un nivel alto de satisfacción laboral. Los autores concluyeron que el nivel de satisfacción que experimentaron los colaboradores dentro de la empresa, se debió a que existió una buena relación con sus superiores, condiciones laborales adecuadas en la oficina, participación en las decisiones de trabajo y que fueron reconocidos sus esfuerzos. Mantener un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los colaboradores se sientan motivados, valorados, que se sientan comprometidos con su trabajo y sobretodo que se sientan identificados con la empresa hace que exista satisfacción laboral en los colaboradores.

Chávez y Homero (2014) en su investigación titulada *“El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la institución educativa pública secundaria de menores de la provincia de San Marcos, en el año 2014”* publicada por la Universidad Privada del Norte en Cajamarca, Perú. Teniendo como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución educativa secundaria de menores de la provincia de San Marcos, en el año 2014. Con respecto a su metodología se utilizó una muestra de 60 trabajadores, su tipo de investigación fue descriptiva y el instrumento que se utilizó fue un cuestionario que sirvió para medir el nivel de satisfacción laboral. El autor concluyó que si la empresa dio oportunidades para que los colaboradores desarrollen sus habilidades, permitieron que participen en los objetivos de la institución, ofrecieron condiciones laborales adecuadas y

sueldos justos. Lograron que sus colaboradores tuvieran un nivel alto de satisfacción laboral.

Baldomero y Cabrejo (2014) en su tesis titulada *“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de Medio Ambiente de la Empresa Minera Gold Field La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc”* publicado por la Universidad Privada del Norte en Cajamarca, Perú. Cuyo objetivo general de la investigación fue establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área del Medio Ambiente de la empresa minera Gold Field La Cima S.A, de la provincia de Hualgayoc en el año 2014. Con respecto a la metodología de la investigación de utilizó una muestra de 20 trabajadores y su tipo de investigación fue descriptiva. Los resultados que se obtuvieron fueron que existe una relación significativamente alta y positiva respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores, ya que el coeficiente de correlación es de 0,78916 que permitió concluir que a mayor clima organizacional que se percibió en los colaboradores mayor fue la satisfacción laboral que experimentaron los mismos. Los autores concluyeron que existió una correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es importante que en las empresas motiven a los colaboradores mediante el constante reconocimiento a sus logros y resultados alcanzados, además de fomentar desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Estrés Laboral

1.2.1.1. Definición

En la actualidad se conoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas, cada vez más frecuente, en la salud de los colaboradores y en el funcionamiento de las organizaciones donde trabajan. “El estrés ocupa el primer lugar de la lista de riesgo de salud que se puede modificar y que aumenta los costos de la atención medica por arriba de otros riesgos altos” (Mondy y Noé, 2005, pág. 374.). Por ello la importancia de que el gerente de una organización se preocupe constantemente por las condiciones de trabajo que ofrece a sus colaboradores. “El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante” (Robbins y Judge, 2009, pág.637). Este fenómeno suele usarse para describir los síntomas que muestran los colaboradores como respuesta a las exigencias del entorno laboral que se ven enfrentados a diario, todo ello depende de la capacidad que

tengan para enfrentarlo o tenerlo bajo control. Estas dichas exigencias tienen que ver con las malas condiciones laborales, sueldos injustos, carga laboral, inestabilidad laboral, conflictos interpersonales, entre otros.

Cada uno de los colaboradores de una empresa están expuestos a situaciones que pueden generar estrés laboral, debido a esto es que el estrés laboral se manifiesta a niveles individual y grupal por igual. “El estrés es una reacción física y psicológica negativa del organismo frente a las exigencias del medio, susceptible de ocurrir en todas aquellas situaciones de trabajo en equipo y de vínculos estrechos con otros” (Fincowsky y Kneger, 2011, pág. 488).

1.2.1.2. Factores del estrés laboral

a) Factores extra organizacionales

Chiavenato (2004) señala que son aquellas fuerzas externas y ambientales que provocan profundo efecto no solo a la organización sino también al estrés laboral que evidencien los colaboradores, tales como:

- **Tecnológico**

“La tecnología, principalmente la informática, tiene una profunda influencia en las organizaciones y en su comportamiento” (Chiavenato, 2009, pág. 34). Los avances tecnológicos se dan de manera constante, por lo que las organizaciones se ven obligadas a adaptarse a estos cambios para así mantenerse en el mercado de manera competitiva.

- **Político**

“Se derivan de los valores y de las decisiones políticas tomadas en los ámbitos federal, estatal y municipal. Estas variables influyen en las organizaciones al definir condiciones económicas y legales” (Chiavenato, 2009, pág. 34). Estas decisiones políticas pueden afectar de gran manera a las organizaciones, como en el caso que se establezcan normas de transacciones comerciales.

- **Económico**

“Constituyen la estructura que determina el crecimiento o la contracción económica y condicionan el comportamiento de las organizaciones” (Chiavenato, 2009, pág. 34). Durante una recesión los clientes gastan menos, lo cual afectaría las ventas de una organización. Por otro lado, si la economía es favorable, los clientes

son más propensos a gastar dinero, lo cual beneficiaría a la organización.

b) Factores organizacionales

Chiavenato (2004) dice que son aquellas fuerzas que están relacionadas a la organización en sí. Aun cuando las organizaciones estén compuestas por grupos de personas, existen factores que tienen que ver con aspectos administrativos que funcionan como elementos estresantes, tales como:

- **Influencia del líder**

“El liderazgo representa el estilo de supervisión de los ejecutivos de la organización. Algunos de ellos crean una cultura cuyas características son la tensión, el miedo y la ansiedad” (De Cenzo y Robbins, 2005, pág 440). Un estilo de liderazgo adecuado es fundamental en las organizaciones, ya que de ello depende que influya en sus colaboradores para el logro de objetivos; para ello debe haber un acercamiento mutuo de los jefes con los colaboradores, hacerle saber que cumple un papel importante en la empresa y contribuirle con ánimo, seguridad y optimismo en su desempeño laboral.

- **Demanda de las tareas**

“Las cuotas de trabajo pueden ejercer presión sobre el empleado cuando se percibe que sus resultados son excesivos. Mientras más interdependencia haya entre las tareas de un empleado y la de los demás, será mayor el potencial de estrés existente” (De Cenzo y Robbins, 2005, pág 440).

- **Condiciones laborales**

El exceso de los empleados, el ruido excesivo, la iluminación escasa, las estaciones de trabajo con mantenimiento deficiente y el equipo defectuoso afectan en forma negativa la moral de los empleados y aumentan el estrés” (Mondy y Noe, 2005, pág. 377). Surge la necesidad de que las organizaciones ofrezcan a sus colaboradores condiciones laborales adecuadas, esto quiere decir que cuenten con un ambiente agradable, buenas características físicas en el lugar de trabajo y equipos necesarios que le permita realizar sus actividades

- **Sobrecarga laboral**

“Cuando a los empleados se les da más trabajo del que pueden manejar en forma razonable, se convierten en víctimas de sobrecarga de trabajo” (Mondy y Noe, 2005, pág. 376). A menudo esto sucede en aquellos colaboradores que son eficientes en sus puestos de trabajo, lo que conlleva a que se les asigne nuevas responsabilidades. En algunas situaciones la sobrecarga laboral genera cansancio en los colaboradores.

- **Carga insuficiente de trabajo**

“La carga insuficiente de trabajo ocurre cuando los empleados deben desempeñar tareas de mínima importancia o aburridas” (Mondy y Noe, 2005, pág. 376). Hace referencia a los trabajos repetitivos; es decir poca variedad de tareas, escasas de oportunidades de aprendizaje, pocas cosas a decidir, monotonía y aburrimiento; lo cuales de alguna otra manera generan estrés en los colaboradores. Debido a que realizan los mismos movimientos de sentarse u obliga a mantenerse en una misma postura.

- **Reconocimiento**

“El reconocimiento (que va de frases como “buen trabajo” hasta recompensas de tipo material) producen un efecto positivo sobre el desempeño, ya sea que se utilice solo o en un conjunto con recompensas económicas” (Dessler, 2009, pág. 478.). Reconocer el esfuerzo que tienen los colaboradores al realizar sus actividades en sus puestos de trabajo es muy importante en las organizaciones, ya que esto originará que los colaboradores se sientan motivados, y por lo tanto traerá beneficios para dicha organización.

c) **Factores Grupales**

Chiavenato (2004) expresa que la influencia en el comportamiento de los colaboradores puede ser fuente de estrés laboral, tales como:

- **Falta de cohesión del grupo**

Hace referencia al deseo que tienen las personas de pertenecer a un grupo. Se genera el estrés laboral cuando el grupo rechaza a un determinado colaborador debido a su desempeño o porque el supervisor prohíbe sus relaciones laborales.

- **Falta de apoyo social**

“La falta de apoyo social de los colegas y unas relaciones interpersonales deficientes pueden provocar un estrés considerable, especialmente entre los empleados con una gran necesidad de reconocimiento social” (De Cenzo y Robbins, 2005, pág 440). Por naturaleza a algunas personas les afecta tener o no el apoyo de uno o varios miembros de un grupo, requieren sentir ese apoyo incondicional, ya sea compartiendo sus momentos tristes o felices con los demás.

- **Conflicto interpersonal**

“Como consecuencia de la interdependencia dentro de un grupo, dos o más personas pueden sufrir una confrontación interna” (Sierralta, 2009, pág.135.). Los conflictos interpersonales son inevitables entre compañeros de trabajo, ya que los colaboradores no piensan de la misma forma, diferentes comportamientos, entre otras. Es por ello la importancia de saber manejarlos y darles solución.

d) Factores individuales

- **La familia**

“Aunque es una fuente frecuente de felicidad y seguridad, la familia también es un factor importante de estrés. Alrededor de la mitad de todos los matrimonios termina en divorcio, lo cual es por sí mismo, bastante estresante” (Mondy y Noe, 2005, pág. 377). Los diferentes problemas que se puedan originar en las familias sumadas con los problemas del trabajo van a generar en doble medida el estrés laboral de un colaborador. Es por esta razón de que se debe estar preparado psicológicamente para sobrellevar estas dificultades que se pueden presentar en cualquier momento.

- **Problemas económicos**

Los problemas económicos que se le puede presentar a un colaborador generan bastante estrés, debido a que estos se preocupan por pagar deudas, cubrir gastos, entre otros. Los cuales en algunas situaciones no se resuelven inmediatamente. “Los problemas financieros no se limitan a personas que ganan un salario bajo: las personas de cualquier nivel económico pueden terminar con una deuda enorme debido a muchos factores, como una

administración financiera personal deficiente” (Mondy y Noe, 2005, pág. 377).

- **Estado de ánimo**

“Algunas personas pueden tener una tendencia inherente a acentuar los aspectos negativos del mundo en general. Si esto es cierto, entonces uno de los factores individuales más significativos que influyen en el estrés es la disposición básica de la persona” (De Cenzo y Robbins, 2005, pág 441).

1.2.1.3. Características del estrés laboral

El estrés laboral en situaciones puede ser constructivo para el colaborador si lo maneja de manera saludable, es decir lo utiliza como estímulo para enfrentar retos laborales. Por otro lado, el estrés laboral también puede ser destructivo en situaciones en la que se evidencian altos niveles de exigencias y presiones constantemente. Es recomendable que el estrés laboral se maneje como una fuerza constructiva no como una fuerza destructiva.

a) Constructivo

Los colaboradores que manejan su estrés laboral de manera constructiva pueden generar nuevas habilidades empresariales en su lugar de trabajo, de tal manera que presenten un alto nivel de desempeño en las actividades que realiza. “El estrés laboral constructivo es un estímulo saludable, genera conductas productivas y es desafiante” (Fincowsky y Kneger, 2011, pág. 156.).

b) Destructivo

“Si el estrés laboral se maneja de manera destructiva ocasionara aspectos negativos en los colaboradores, ya que, puede causar innecesarios choques emocionales o físicos. Así que el estrés laboral destructivo muestra niveles excesivos de tensión y exigencia” (Fincowsky y Kneger, 2011, pág. 156.)

1.2.1.4. Efectos del estrés laboral

Las consecuencias del estrés laboral afectan al colaborador tanto a nivel físico como psicológico, algunas de estas consecuencias se pueden manifestar a corto, medio o largo plazo dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo. “El estrés laboral tiene diversas causas, como las exigencias excesivas respecto de los tiempos para la realización de las tareas y el logro de los objetivos,

así como presiones de toda índole” (Fincowsky y Kneger, 2011, pág. 155.) Por otro lado, el estrés laboral también afecta a la organización, ya que, las consecuencias del estrés laboral se extienden más allá del propio individuo y afectan a su entorno. Es por esta esta razón que es importante que las organizaciones sean capaces de manejar el estrés laboral de los colaboradores, ya que afectan directamente el desempeño de los colaboradores, y por ende la productividad de la organización. “Por ejemplo, un individuo que experimenta mucho estrés puede desarrollar presión sanguínea elevada, úlceras, irritabilidad, dificultad para tomar decisiones rutinarias, pérdida de apetito, propensión a sufrir accidentes, etc.” (Robbins y Judge, 2009, pág.637).

a) Síntomas fisiológicos

El estrés laboral que se puede evidenciar en un colaborador modifica los hábitos relacionados con la salud, ya que, con la falta de tiempo, pocas horas para dormir y la tensión hacen que aumenten las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso y así mismo se reducen las conductas saludables como hacer ejercicio físico, hacer dieta y dormir suficientemente. Estos cambios de hábitos pueden ocasionar posibles alteraciones en los colaboradores que están enfrentando situaciones estresantes en su lugar de trabajo. “El estrés podía inducir cambios en el metabolismo, aumentar los ritmos cardíacos y respiratorios, incrementar la presión sanguínea, producir jaquecas e inducir ataques cardíacos” (Robbins y Judge, 2009, pág.642).

b) Síntomas psicológicos

“Las evidencias indican que cuando se coloca a las personas en trabajos con demandas múltiples y en conflicto, o en los que hay una falta de claridad sobre los deberes, autoridades y responsabilidades, aumentan tanto el estrés como la insatisfacción” (Robbins y Judge, 2009, pág.642). Surge ahí la importancia de que las organizaciones deben preocuparse de ofrecer un lugar de trabajo adecuado, lo que implica horarios flexibles, buenas condiciones laborales y sueldos justos; para así lograr que los colaboradores se sientan bien en su lugar de trabajo.

Así como el estrés laboral afecta físicamente a los colaboradores, también afecta psicológicamente a los mismos. Ocasionando aspectos negativos, tales como: dificultad para concentrarse, dificultad para tomar decisiones, trastornos de personalidad, trastornos de sueño, entre otros. “Sin embargo, el estrés se manifiesta en otros estados psicológicos: por ejemplo,

tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión” (Robbins y Judge, 2009, pág.642). Las organizaciones deben solucionar los problemas de este tipo, brindando como mencionamos anteriormente buenas condiciones laborales y sobre todo asesoría psicológica, ya que, si un colaborador está bien psicológicamente, va a realizar adecuadamente sus funciones y por ende va a tener un buen desempeño lo que generara resultados positivos para la empresa.

c) Síntomas en el comportamiento

El estrés laboral lamentablemente origina que los colaboradores en algunos momentos presenten comportamientos inadecuados, ya que comienzan a experimentar situaciones negativas asociadas al lugar de trabajo. “Los síntomas de estrés relacionados con el comportamiento influyen cambios en la productividad, ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo y consumo de alcohol, habla rápida, inquietud y desordenes de sueño” (Robbins y Judge, 2009, pág.642). los gerentes deben ser conscientes de que los colaboradores son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que es importante prestar atención a como se siente el colaborador en su lugar de trabajo, ya que de ello depende el crecimiento de la organización.

1.2.1.5. Manejo del estrés laboral

“Los niveles altos de estrés, o incluso los bajos sostenidos durante periodos largos, reducen el rendimiento del empleado, por lo que requieren que la administración tome algunas medidas” (Robbins y Judge, 2009, pág.644). La organización debe manejar adecuadamente el estrés laboral en los colaboradores, para así mejorar la salud física y mental de los mismos, lo que generara mayor productividad en la organización, debido a que los colaboradores se sentirán bien en su lugar de trabajo, y por ende tendrán un buen desempeño en sus funciones.

a) Enfoques individuales

Cada colaborador tiene la responsabilidad de controlar su estrés laboral, ya que será un beneficio para sí mismo. Es por esta razón que cada colaborador debe buscar las maneras de controlar el estrés para su propio bienestar. “Las estrategias individuales que se han mostrado eficaces incluyen la implementación de técnicas de administración del tiempo, más ejercicio físico, capacitación para relajarse, y aumento de la red social de apoyo” (Robbins y Judge, 2009, pág.644).

Si cada colaborador de una determinada organización, se propone a controlar el estrés laboral por su propia voluntad, va obtener resultados positivos; tanto en el ámbito familiar como laboral. Si bien es cierto el estrés laboral no se puede evitar, sin embargo, existen algunos aspectos que podemos hacer para combatirlo; tales como organizar nuestros tiempos, priorizar actividades, tomar descansos cuando sea necesario, organizar nuestro lugar de trabajo, dar solución a problemas, no ser tan competitivos, apoyar a los compañeros de trabajo, buscar un equilibrio entre la vida personal y laboral, entre otras.

Según Robbins y Judge (2009) informaron que los principios más conocidos de administración de tiempos son:

- Elaborar listas diarias de las actividades por realizar.
- Dar prioridad a las actividades según su importancia y urgencia.
- Programar las actividades de acuerdo con las prioridades.
- Conocer su ciclo personal diario y ejecutar la parte más demandante de su trabajo durante las partes más altas del ciclo, cuando está más alerta y está más productivo.
- Si tomamos en cuenta todo lo mencionado anteriormente ayudará a controlar el estrés laboral que evidencien los colaboradores, lo cual les permitirá tener un mejor rendimiento en su lugar de trabajo.

b) Enfoques organizacionales

“Diversos programas y técnicas evitan o alivian de manera eficaz el estrés excesivo. Los programas organizacionales generales, aunque no estén diseñados específicamente para manejar el estrés, pueden, sin embargo, ser útiles” (Mondy y Noe, 2005, pág. 379). El responsable de una determinada organización debe preocuparse constantemente en manejar adecuadamente estos programas y técnicas que son fundamentales para que sus colaboradores tengan un mejor rendimiento en sus respectivos puestos trabajo y por ende la organización en su totalidad obtenga beneficios en cuanto a productividad y competitividad de la misma.

Según Robbins y Judge (2009) señalaron que los programas o técnicas que una determinada organización puede considerar para manejar el estrés laboral de los colaboradores incluyen una cultura organizacional, reclutamiento y selección del personal, análisis de puestos, capacitación y

desarrollo, evaluación de desempeño, remuneración justa, línea de carrera, buenas relaciones laborales, establecimiento de programas de bienestar y de asistencia a los empleados. El manejo adecuado de estos temas mencionados va a depender de que el estrés laboral de los colaboradores sea contralado y así tengan un buen desempeño en su lugar de trabajo.

1.2.1.6. Modelos del estrés laboral

a) Modelo de Ajuste Persona – Ambiente de French, Caplan y Harrison (1982).

Gil – Monte (2010) nos señala que el modelo de ajuste persona – ambiente considera que el estrés laboral y sus consecuencias surge debido a una contrariedad entre las necesidades de los colaboradores y las contraprestaciones recibidas del puesto de trabajo y las habilidades del colaborador para dar respuesta a estas demandas.

Este modelo hace la diferencia entre la representación objetiva y subjetiva del individuo y del ambiente. El individuo objetivo alude al individuo tal y como es, mientras que el individuo subjetivo es la percepción que ese individuo tiene de sus atributos. De la misma manera, el ambiente objetivo incluye los eventos y características físicas y sociales que se dan en el entorno con independencia de las percepciones del individuo, mientras que el ambiente subjetivo se refiere a las situaciones y eventos tal como son percibidos e interpretados por el individuo. La relación entre ambiente e individuo no es perfecta, pues se ve afectada por la percepción distorsionada del individuo, por los procesos cognitivos de construcción social, por las capacidades limitadas del ser humano para procesar la información, y por la estructura organizacional que de manera conjunta limitan el acceso de la información objetiva.

b) Modelo de Demandas – Control de Karasek (1979)

Gil - Monte (2010) expresa que existe una gran mayoría de modelos relacionados al estudio sobre el estrés laboral que están basados en la falta de ajuste entre las demandas de las organizaciones y los recursos de los colaboradores para afrontar estas demandas. Sin embargo, uno de los modelos que más han contribuido al desarrollo de esta aproximación al estrés laboral como desajuste entre demandas y recursos han sido el modelo de demandas – control que considera que los niveles de estrés laboral que se

pueden evidencian en los colaboradores depende de dos atributos del desempeño de la tarea:

- **Las demandas psicológicas de la tarea.** _ Hace referencia a las condiciones de trabajo psicológicamente estresantes que se ven enfrentados los colaboradores, como la sobrecarga laboral, dificultad en desarrollo de tareas, presión en el trabajo, entre otras.
- **La posibilidad que tiene el colaborador de controlar esas demandas y tomar decisiones sobre su trabajo.** _ Se relaciona con la oportunidad que tiene el individuo de ejercer influencia y control sobre la situación laboral.

El modelo establece que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedades físicas) ocurren cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y la latitud de toma de decisiones es escasa.

c) **Modelo de Tensión o Estrés de Cooper y Payne (1978).**

Atalaya (2001) dice que las situaciones que tienden a causar estrés laboral reciben el nombre de estresores, es importante mencionar que, si estos posibles estresores que puedan verse expuestos los colaboradores se analizan de manera individual, el estrés laboral es un fenómeno que se suma. Esto nos da a entender que el estrés laboral tiende a aumentar, a medida que aparece una nueva situación estresante se suma al nivel de estrés laboral del colaborador. Una situación estresante puede parecer poco importante, pero si se adiciona a un nivel alto de estrés laboral, puede ser peligroso para el colaborador.

El Modelo de Cooper y Payne nos expresa que existen tres factores potenciales que generan estrés laboral en los colaboradores:

Factores Ambientales. _ Entre los factores ambientales de mayor incidencia en los colaboradores tenemos:

- Incertidumbre económica. _ Los cambios económicos que se pueden dar en un país provocan confusión e inseguridad en los colaboradores.
- Incertidumbre política. _ Los cambios políticos generan tensión en los colaboradores, ya que pueden verse expuesto a conflictos políticos.

- Incertidumbre tecnológica. _ Los colaboradores se sienten presionados al no tener habilidades para enfrentar los posibles cambios tecnológicos que pueden darse en la organización.

Factores Organizacionales. _ En toda organización existen factores que generan estrés laboral en los colaboradores, tales como

- Demandas de tareas. _ Está relacionado al trabajo de un colaborador, con respecto a la autonomía, las actividades que realiza, la tecnología que utiliza, las condiciones de trabajo, entre otras.
- Demandas de papel. _ Hace referencia a la presión que sufre un colaborador en función al rol que desempeña en la organización, debido a la falta de claridad en la definición de sus funciones y sobrecarga de tareas generando así conflictos a raíz del desconocimiento del rol que desempeña.
- Demandas interpersonales. _ Se relaciona con la falta de respaldo social y las malas relaciones laborales, que pueden generar estrés laboral en los colaboradores.
- Estructura organizacional. _ Los colaboradores al evidenciar diferencias jerárquicas existentes en la organización, excesos en reglas y normas, así como, la falta de participación en la toma de decisiones puede generar estrés laboral.
- Liderazgo organizacional. _ Representa el estilo de liderazgo que tiene la autoridad de una organización, algunos de ellos tienen un estilo que crean tensión, temor y ansiedad en los colaboradores.
- Ciclo de vida de la organización. _ Las organizaciones pasan por un ciclo, durante el cual se constituyen, crecen, maduran y declinan.

Factores Individuales

- Problemas familiares. _ La familia y las relaciones tienen gran valor para las personas; es por ello que los problemas conyugales, la ruptura de una relación, problemas de disciplina con los hijos son ejemplos de estresores que afectan el desarrollo de las actividades de los colaboradores.
- Problemas económicos. _ Los problemas económicos generan estrés laboral en los colaboradores y distraen su atención en el trabajo.

- Personalidad_ Existen características propias de cada persona que son determinantes para enfrentar exitosamente el estrés laboral o dejarse vencer por él, las cuales son conocidas como diferencias individuales. Estas diferencias individuales moderan la relación entre las posibles situaciones estresantes y el estrés experimentado.

1.2.2. Satisfacción Laboral

1.2.2.1. Definición

“Se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas” (Robbins, 2004, pág.72). Los colaboradores pueden presentar varias actitudes, ya sean favorables o desfavorables para una empresa. Aquellas actitudes pueden ser determinadas por las tareas que realice el colaborador en su puesto de trabajo, como por ejemplo que en las tareas asignadas por su supervisor le permitan desarrollar sus habilidades; otra determinante para dichas actitudes tiene que ver con los esfuerzos de los colaboradores en su lugar de trabajo sean recompensados a través de sueldos justos que cumplan sus expectativas. “Numerosos factores influyen en la satisfacción que una persona obtiene de su trabajo, entre otros un trabajo desafiante, compañeros de trabajo interesantes, el sueldo, la posibilidad de aprender y las condiciones de trabajo adecuadas” (Hellriegel y Slocum, 2009, pág. 171). Las condiciones laborales que ofrezca la empresa es otra determinante de aquellas actitudes que puedan tener los colaboradores, ya que, si un colaborador se siente cómodo y seguro en su lugar de trabajo tendrá un mejor desempeño. También es importante considerar la comunicación con sus supervisores y compañeros de trabajo, como otra de las determinantes de aquellas actitudes que puede tener un colaborador. Cada una de ellas son importantes, por lo cual la empresa debe ser eficiente al gestionar estos temas, ya que de ello depende como se llegue a sentir el colaborador en su lugar de trabajo, y por ende el desempeño que tenga en dicha empresa.

1.2.2.2. Factores de satisfacción laboral

Hellriegel y Slocum (2009) señala que existen 5 factores de la satisfacción laboral: el sueldo, la seguridad, lo social, la supervisión y el crecimiento. En toda organización se evidencia colaboradores que se sienten satisfechos con respecto a algunos de los factores e insatisfechos con otros.

a) Sueldo

- **Equidad**

Los colaboradores a menudo hacen una comparación sobre el sueldo que reciben y el desempeño que ejercen en su puesto de trabajo. Y así mismo comparan sus sueldos con los sueldos de los demás miembros de la organización que tengan similares puestos. Es ahí que cuando perciben que si su sueldo es igual a la de otro colaborador perciben la situación como equitativa y no se genera tensión. Por el otro lado, si perciben que la relación nos es equitativa se genera tensión. “Las percepciones de los empleados acerca de la equidad o inequidad de pago pueden tener fuertes efectos en su motivación para el comportamiento y la productividad en el trabajo” (Bohlander y Snell, 2008, pág.399).

- **Expectativa**

“Las personas se sienten motivadas cuando consideran que pueden cumplir las tareas (resultado intermedio) y que las recompensas (resultado final) derivadas de ello serán mayores que el esfuerzo que realicen” (Chiavenato, 2009, pág.252). Si un colaborador siente que es remunerado como él espera, tendrá un mejor desempeño en la organización; lo cual obtendrá resultados positivos. Es ahí la importancia de que las organizaciones cumplan las expectativas de los colaboradores.

b) Seguridad

- **Condiciones laborales**

“Al hablar de las condiciones ambientales de trabajo nos referimos a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Es decir, el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto” (Chiavenato, 2007, pág.334). Los gerentes deben ser capaces de ofrecer a sus colaboradores buenas condiciones de trabajo, tanto físico como psicológico; con la finalidad de que se sientan cómodos en su lugar de trabajo, y así se desempeñen adecuadamente en sus puestos de trabajo generando buenos resultados para la organización.

- **Seguridad laboral**

Es importante que las organizaciones brinden un lugar de trabajo adecuado el cual garantice la salud física y mental de los colaboradores. “La seguridad en el trabajo busca la prevención de accidentes y administra los riesgos ocupacionales. Su finalidad es profiláctica, se anticipa al efecto

de que los riesgos de accidentes sean mínimos” (Chiavenato, 2009, pág.479).

- **Estabilidad laboral**

“El termino seguridad de empleo implica la estabilidad en una sola empresa. Históricamente, este tipo de seguridad dependía de que un empleado hiciera un buen trabajo y se mantuviera alejado de los problemas” (Mondy y Noe, 2005, pág. 201.). Es el derecho que tiene todo colaborador de permanecer en su empleo, de no haber realizado ningún tipo de faltas es su trabajo. Así como es un derecho de un colaborador, al mismo tiempo, es un deber para el empleador; ya que es una responsabilidad que tienen las organizaciones de asegurarse que los despidos habrán de hacerse en circunstancias justificadas.

c) **Social**

- **Comunicación**

La comunicación es un factor determinante para el existo de una organización, una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación; mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficiencia, desorden y conflictos internos. “Para muchos empleados su grupo de trabajo es la fuente principal de interacción social. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por medio del cual los miembros expresas sus frustraciones y sentimientos de satisfacción” (Robbins y Judge, 2009, pág.352).

- **Trabajo en equipo**

“Una primera observación empírica es que el peruano no sabe trabajar en equipo, pues con frecuencia cae en el vedetismo, es decir el deseo de resaltar individualmente a costa de mostrar los defectos y limitaciones de otros miembros del equipo” (Sierralta, 2009, pág. 166). El éxito de una organización depende en gran medida de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre los colaboradores, es por esto la importancia del trabajo en equipo, ya que todos ponen de su parte para lograr las metas de dicha organización.

d) Supervisión

- **Adquirir poder e influencia**

“El líder debe adquirir poder y ejercer influencia y, después, atribuir facultades a las personas que están bajo su orientación, de modo que puedo repartir ese poder y proporcionarles mayor responsabilidad y autonomía” (Chiavenato, 2009, pág.348). Esto es fundamental para que el colaborador tenga un buen desempeño en la organización, ya que, si no tiene bien definidas sus actividades y responsabilidades no va a poder desarrollarse correctamente en su puesto de trabajo.

- **Motivar a los colaboradores**

La motivación como ya sabemos es aquello que impulsa a los colaboradores a tener un mejor desempeño en la organización, es ahí la importancia de que los supervisores reconozcan cuando un colaborador está obteniendo resultados positivos. “El líder debe diagnosticar el desempeño de los individuos, crear un ambiente agradable y motivador y recompensar el buen desempeño a fin de reforzarlo e incentivarlo” (Chiavenato, 2009, pág.349).

- **Apoyo a los colaboradores**

Chiavenato (2009) señala que los supervisores deben facilitar la comunicación con sus colaboradores, para que así se sientan en la libertad de contarles sus problemas y así poderles aconsejar y orientar. Además de que deben saber compartir sus conocimientos, puntos de vista, experiencias entre otros.

- **Administrar conflictos**

Una de las habilidades más importante que debe desarrollar un supervisor es la de brindar solución a los posibles conflictos que se pueden dar en una organización. “El líder debe identificar las causas y el origen de posibles conflictos en su equipo, escoger las estrategias adecuadas para resolverlos correctamente” (Chiavenato, 2009, pág.349).

e) Crecimiento

- **Capacitaciones**

“La capacitación entraña la trasmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de

habilidades y competencias” (Chiavenato, 2007, pág.386). Si lo colaboradores de una empresa tienen capacitaciones constantes ayudara a que estos mismos se desarrollen de manera adecuada en sus puestos de trabajo, ya que estarán en constante aprendizaje.

1.2.2.3. Efectos de satisfacción laboral

Como ya sabemos la satisfacción laboral es factor determinante en el desempeño que puedan tener los colaboradores en una determinada empresa, ya que, si un colaborador se siente contento en su lugar de trabajo, en otras palabras, el colaborador tiene un compromiso con el trabajo o también llamado participación en el trabajo, que hace referencia “al grado en el que una persona se identifica con su trabajo, participa activamente y considera que su desempeño es importante” (Robbins, 2004, pág.72). Y asimismo el colaborador presenta un compromiso con la organización que tienen que ver con “el grado en el que el empleado se identifica con una organización y sus metas u quiere seguir formando parte de ella” (Robbins, 2004, pág.72). Tendrá un buen rendimiento y por ende se obtendrá resultados positivos para dicha empresa.

Sin embargo, la satisfacción laboral no solo tiene un impacto en el desempeño de los colaboradores, sino también existen otros aspectos en los que se ven afectados por la satisfacción o insatisfacción que se pueda evidenciar en los colaboradores. Aspectos que es de suma importancia tomar en cuenta para un mejor desarrollo en las empresas.

a) Productividad

La satisfacción laboral es un factor clave para la productividad de los colaboradores y el crecimiento de una empresa. “Cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, más que en el plano individual, encontramos que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos” (Robbins, 2004, pág.80). Es por esta razón la importancia de que las empresas deben ser capaces de ofrecer condiciones laborales adecuadas y un ambiente de trabajo en la que los colaboradores se sientan cómodos, seguros y valorados. Aquellos temas son fundamentales en la gestión de una empresa, ya que, favorece enormemente la satisfacción laboral de los colaboradores, generando que asuman nuevas responsabilidades y se sientan comprometidos con la empresa; teniendo como resultado que aumente la productividad de dicha empresa.

b) Ausentismo

Según Robbins (2004) señalo que existe una relación negativa constante entre la satisfacción laboral y el ausentismo, ya que, los colaboradores que se sienten insatisfechos es más probable que no cumplan adecuadamente con sus horarios de trabajo, provocando en algunos casos que lleguen tarde o falten a su lugar de trabajo. Los colaboradores pueden ausentarse en su lugar de trabajo por motivos de salud, problemas familiares, dificultades financieras, desmotivación laboral, no se adaptan a su puesto de trabajo, entre otras. Sin embargo, el ausentismo no solo se genera por parte del colaborador, sino también es ocasionado por parte de la empresa; debido a la falta de supervisión, tareas monótonas, inadecuadas condiciones laborales, malas relaciones laborales, políticas inadecuadas, mal clima laboral, entre otras.

c) Rotación

Así como mencionamos anteriormente que el ausentismo tiene una relación negativa con la satisfacción laboral, también la hay con la rotación en los puestos de trabajo. “Según las pruebas, un moderador importante de la relación entre la satisfacción y rotación es el nivel de desempeño del trabajador” (Robbins, 2004, pág.81). En el caso de que un colaborador tenga un alto nivel de desempeño en su puesto de trabajo; este será reconocido por sus logros alcanzados, para lo cual generará que el colaborador se sienta satisfecho en su trabajo. Con base a esto podemos decir que la rotación en los puestos de trabajo se puede presentar en dos situaciones, una de ellas es que si la organización percibe que un colaborador presenta un buen desempeño le brindara oportunidades de cambiarlo de puesto para que amplíen sus experiencias y descubra el empleo que prefiere. Y por otro lado, si existe un colaborador con un bajo desempeño, la empresa lo cambiara de puesto continuamente generando incomodidad en el mismo, hasta el punto de lograr que renuncien.

1.2.2.4. Manifestaciones de los colaboradores insatisfechos

Hoy en día es común escuchar a los colaboradores decir “tengo demasiada carga laboral”, “no soporto a mi jefe”, “gano poco”, “no me gusta mi trabajo”, entre otras. Estas constantes frases que algunos colaboradores expresan hacen referencia a que siente una insatisfacción laboral en su puesto de trabajo. Para lo cual es importante que los gerentes de las empresas tengan conocimiento sobre ello, para así ver la manera de dar solución a estas incomodidades a través de mejoras en las relaciones laborales y en sus procesos.

Dicho todo ello podemos decir que los responsables de las empresas pueden darse cuenta que sus colaboradores sienten una insatisfacción laboral a través de diferentes manifestaciones, tales como, renunciaciones, quejas, robos a la propiedad de la empresa, bajo desempeño, ausentismo, rotación, comportamientos inadecuados, conflictos laborales, entre otros.

Según Robbins (2004) señala que existen cuatro respuestas de los colaboradores a la insatisfacción laboral que puedan presentar sus puestos de trabajo:

a) Salida

Hace referencia a cuando un colaborador decide abandonar la empresa en la que labora, como buscar otra oferta laboral o simplemente renunciar.

b) Vocear

En esta segunda respuesta ante la insatisfacción laboral, el colaborador cree conveniente expresar ideas de mejoras para las condiciones laborales en las que están expuestos sus compañeros de trabajo y el mismo, en otras palabras, se refiere a la actividad sindical.

c) Lealtad

Se origina cuando un colaborador tiene la certeza en que la empresa donde se desempeña mejore las condiciones laborales que ofrece y, así mismo confía ciegamente que la empresa está haciendo lo correcto.

d) Negligencia

Esta respuesta a la insatisfacción laboral hace que los colaboradores no les importe lo que pase en la empresa, es decir, dejan que las cosas empeoren sin importarles sus terribles consecuencias. Los colaboradores se muestran indiferentes ante la situación que puede presentar la empresa, mediante sus faltas contantes al trabajo y los errores que puedan realizar en sus actividades.

1.2.2.5. Teorías de satisfacción laboral

a) Teoría de las necesidades de Maslow

La teoría de Maslow está basada en la llamada pirámide de necesidades, es decir, aquellas necesidades que se pueden jerarquizar por

orden de importancia y su influencia en el comportamiento humano. Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

- **Necesidades fisiológicas**

“También se les llama biológicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo” (Chiavenato, 2009, pág. 241). Es decir, satisfacer las necesidades de hambre, sed y sueño.

- **Necesidades de seguridad**

El ser humano tiene la necesidad de sentirse libre de peligros y amenazas, de sentirse protegido en su vida diaria. “También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo” (Chiavenato, 2009, pág. 241).

- **Necesidades sociales**

“Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir efecto” (Chiavenato, 2009, pág. 241). Las personas tienen la necesidad de integrarse a grupos, crear lazos de amistad y amor.

- **Necesidades de estima**

“Son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa” (Chiavenato, 2009, pág. 241). Esta necesidad de estima hace referencia a la autoestima, como, por ejemplo, reconocimiento, confianza, respeto, amor a sí mismo.

- **Necesidades de autorrealización**

“Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida” (Chiavenato, 2009, pág. 241). Las personas realizan las necesidades de autorrealización mediante el desarrollo de sus habilidades y aptitudes. Las personas buscan el crecimiento, desarrollo y éxito personal.

b) Teoría de las necesidades de McClelland

La teoría de las necesidades de McClelland sostiene que el comportamiento de un colaborador puede deberse a la búsqueda de tres necesidades dominantes:

- **Necesidades de logro**

“Son aquellas necesidades que un colaborador tiene por sobresalir, por obtener logros y por luchar por el triunfo” (Robbins y Judge, 2009, pág.180). Aquellas personas triunfadoras buscan situaciones en las que puede asumir la responsabilidad para encontrar soluciones a sus problemas y, además, evitan realizar actividades fáciles.

- **Necesidades de poder**

“Es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no lo hubieran hecho por sí mismo” (Robbins y Judge, 2009, pág.180). Los colaboradores que tienen esta necesidad prefieren situaciones competitivas y suelen preocuparse más por el prestigio y la influencia que tienen sobre otras personas.

- **Necesidades de afiliación**

“Deseo de tener relaciones interpersonales, amistosas y cercanas” (Robbins y Judge, 2009, pág.180). Los colaboradores que tiene esta necesidad busca situaciones de cooperación y entablar buenas relaciones laborales con los demás integrantes de su empresa.

c) Teoría de los factores de Herzberg

La teoría de los dos factores también denominada teoría de motivación e higiene, propuesta por Frederick Herzberg nos señala que la relación de un colaborador con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o fracaso.

La teoría de los dos factores no explica de una mejor manera el comportamiento de los colaboradores en su lugar de trabajo. “Los comportamientos que mostraban los individuos cuando se sentían bien en su trabajo variaban de manera significativa de aquellos que tenían cuando se sentían mal” (Robbins y Judge, 2009, pág.178). En la que se plantean dos tipos de factores que afectan el comportamiento. Es por esta razón que la motivación de las personas depende de dos factores íntimamente relacionados:

- **Factores extrínsecos**

Los factores extrínsecos también denominados factores de higiene están relacionados con las condiciones de trabajo que rodean a los colaboradores. Factores importantes que las organizaciones deben tener en cuenta para motivar a sus colaboradores. “Cuando estos factores son excelentes solo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas” (Chiavenato, 2009, pág. 245). Estos factores por el simple hecho de ser exteriores no pueden ser controlados por el colaborador. Estos factores extrínsecos pueden ser:

- Liderazgo.
- Condiciones laborales.
- Seguridad en el trabajo.
- Políticas de la organización.
- Clima organizacional.
- Estabilidad laboral.
- Salario.
- Prestaciones.
- Relaciones laborales.
- Oportunidades de crecimiento.

- **Factores intrínsecos**

Los factores intrínsecos también denominados factores motivacionales están relacionados con las actividades que desarrolla un colaborador en su puesto de trabajo, por lo tanto, pueden ser controlados por el mismo. “Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella” (Chiavenato, 2009, pág. 245). Estos factores extrínsecos pueden ser:

- Reconocimiento.
- Responsabilidades.
- Desarrollo de habilidades personales.

- Autoevaluación del desempeño.
- Libertad de decidir cómo ejecutar su trabajo.
- Establecimiento de metas y objetivos relacionados con el trabajo.
- Crecimiento personal.
- Crecimiento profesional.

1.3. Hipótesis.

La relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Taxis América E.I.R.L. es negativa, en el año 2016.

CAPITULO 3. METODOLOGÍA

1.1. Operacionalización de variable

Tabla n.º 1. Operacionalización de variable

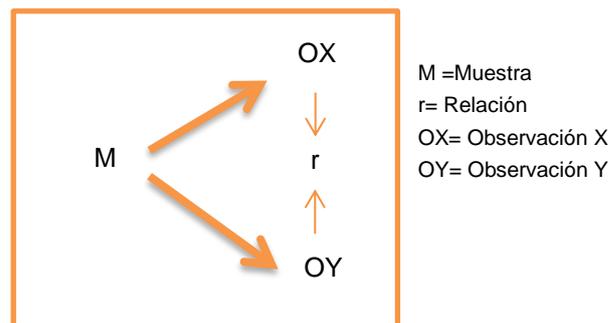
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	<i>El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante (Robbins y Judge, 2009, pág. 637).</i>	El estrés laboral es la respuesta del colaborador, ya sea física o psicológica, a la presencia de diversas consecuencias que no solo afectan a su salud, sino también en el ámbito o entorno laboral.	Extra organizacionales	Nivel de incertidumbre de avances tecnológicos. Nivel de incertidumbre política. Nivel de incertidumbre económica.
			Organizacionales	Nivel de Influencia del líder. Nivel de demanda de tareas. Nivel de condiciones laborales. Nivel de sobrecarga laboral. Nivel de carga insuficiente de trabajo. Nivel de reconocimiento.
			Grupales	Nivel de falta de cohesión del grupo. Nivel de falta de apoyo social. Nivel de conflictos interpersonales.
			Individuales	Nivel de problemas familiares. Nivel de problemas económicos. Nivel de estado de ánimo.
Satisfacción laboral	<i>Se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. (Robbins, 2004, pág. 72).</i>	La satisfacción laboral es la conformidad que presenta el colaborador en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.	Sueldo	Nivel de equidad en los sueldos. Nivel de expectativas de sueldo.
			Seguridad	Nivel de condiciones laborales. Nivel de seguridad laboral. Nivel de estabilidad laboral.
			Social	Nivel de comunicación. Nivel de trabajo en equipo.
			Supervisión	Nivel de poder e influencia. Nivel de motivación. Nivel de apoyo. Nivel de administración de conflictos.
			Crecimiento	Nivel de capacitaciones.

Elaboración: Propia.

1.2. Diseño de investigación

EL tipo de la investigación, es una investigación no experimental, ya que no se manipulan ni modifican las variables del estudio. Así mismo el diseño de la investigación es transversal – correlacional, ya que se recolectaron los datos en un tiempo determinado y se pudo medir el nivel de relación existente entre ambas variables.

Figura n.º 1. Diseño de investigación



Elaboración: Propia.

1.3. Unidad de estudio

La presente investigación tiene como unidad de estudio a los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.

1.4. Población

La población de la presente investigación está conformada por un total de 70 colaboradores hombres de la empresa Taxis América E.I.R.L.

1.5. Muestra (muestreo o selección)

De los 70 colaboradores de la empresa Taxi América E.I.R.L., se aplicó el muestro probabilístico, considerando el tamaño de la población conocida. Al aplicar dicha fórmula se obtuvo una muestra total de 59 colaboradores a los cuales se aplicó los respectivos cuestionarios para recolectar los datos necesarios para la presente investigación. Aquellos cuestionarios fueron aplicados al momento en que los conductores registran su entrada y salida, y así mismo se aplicaron en las reuniones programadas dos veces a la semana por el jefe inmediato.

1.5.1. Datos

Tabla n.º 2. Datos para determinar el tamaño de la muestra

Variables	Cantidades
N	70
P	0.5
Q	0.5
Z	1.96
E	5%
n	59

Elaboración: Propia

Dónde:

N=Tamaño de la población.

p=Proporción de la población que tiene la característica de interés (Que nos interesa medir).

q= Proporción de la población que no tiene la característica de interés (Que nos interesa medir).

Z=Valor de distribución normal del Nivel de Confianza.

e=Margen de error.

n=Tamaño de la muestra.

1.5.2. Determinación del tamaño de la muestra

Fórmula

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

Aplicación

$$n = \frac{1.96^2 0.5 0.5 70}{0.05^2 (70 - 1) + 1.96^2 0.5 0.5}$$

$$n = 59$$

Al aplicar la fórmula para determinar el tamaño de la muestra con población conocida se obtuvo como resultado una muestra de 59 colaboradores, de los cuales se les aplicó los cuestionarios de manera aleatoria.

1.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para recolectar la información, su aplicación fue personalizada a cada unidad de estudio, perteneciente a la empresa Taxis América E.I.R.L. Dicha encuesta tiene como instrumento el cuestionario que ha sido diseñado. Se precisa que los instrumentos de la variable de estrés laboral constan de 23 preguntas agrupadas en 4 factores y los instrumentos de la variable de satisfacción

laboral constan de 20 preguntas agrupadas en 5 factores. Cabe precisar que los instrumentos fueron validados por juicio de experto en la especialidad, así también se sometió al análisis de confiabilidad, mediante el uso de software SPSS 20, arrojando como resultados el Alpha de Cronbach de 0.90 y 0.90 respectivamente.

Para el análisis de los datos se utilizó herramientas de estadística, y para el procesamiento de datos se utilizó Excel y el SPSS 20 (Statistical Package for social), los mismos que permitieron tener resultados confiables.

1.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Consideramos que la variable estrés laboral contempla 23 preguntas en una escala de Likert la cual tiene 5 categorías:

Tabla n.º 3. Categorías.

Categoría	Valores
Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Elaboración: Propia

Con la información anterior, se consideró necesario para una mejor interpretación de resultados adecuar la escala de Likert a una escala valorativa, que consiste en tres niveles a los cuales se les asigna los puntajes correspondientes.

Tabla n.º 4. Escala Valorativa, Variable Estrés laboral.

Puntaje	Nivel	Valor
de 23 a 53	Bajo	1
de 54 a 84	Medio	2
de 85 a 115	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El nivel de estrés laboral es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a “El nivel de estrés laboral es medio, esto quiere decir que es más o menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El nivel de estrés laboral es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 5. Escala Valorativa, Factores Extra Organizacionales.

Puntaje	Nivel	Valor
de 3 a 6	Bajo	1
de 7 a 11	Medio	2
de 12 a 15	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El factor extra organizacional es bajo, esto quiere decir que no es muy relevantes en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El factor extra organizacional es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El factor extra organizacional es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 6. Escala Valorativa, Indicador Avances Tecnológicos.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador avances tecnológicos es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador avances tecnológicos es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador avances tecnológicos es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 7. Escala Valorativa, Indicador Política.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador político es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador político es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador político es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 8. Escala Valorativa. Indicador Economía.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador economía es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador economía es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador economía es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 9. Escala Valorativa, Factores Organizacionales.

Puntaje	Nivel	Valor
de 10 a 22	Bajo	1
de 23 a 37	Medio	2
de 38 a 50	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El factor organizacional es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El factor organizacional es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El factor organizacional es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 10. Escala Valorativa, Indicador Influencia del Líder.

Puntaje	Nivel	Valor
de 3 a 6	Bajo	1
de 7 a 11	Medio	2
de 12 a 15	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador influencia del líder es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador influencia del líder es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador influencia del líder es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 11. Escala Valorativa, Indicador Demanda de Tareas.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 3 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador demanda de tareas es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador demanda de tareas es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador demanda de tareas es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 12. Escala Valorativa, Indicador Condiciones Laborales.

Puntaje	Nivel	Valor
de 2 a 4	Bajo	1
de 5 a 7	Medio	2
de 8 a 10	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador condiciones laborales es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador condiciones laborales es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador condiciones laborales es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 13. Escala Valorativa. Indicador Sobrecarga Laboral.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 3 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador sobrecarga laboral es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador sobrecarga laboral es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador sobrecarga laboral es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 14. Escala Valorativa, Indicador Carga Insuficiente de trabajo.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador carga insuficiente de trabajo es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante

en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador carga insuficiente de trabajo es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador carga insuficiente de trabajo es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.

Tabla n.º 15. Escala Valorativa, Indicador Reconocimiento.

Puntaje	Nivel	Valor
de 2 a 4	Bajo	1
de 5 a 7	Medio	2
de 8 a 10	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador reconocimiento del trabajo es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador reconocimiento del trabajo es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador reconocimiento del trabajo es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.

Tabla n.º 16. Escala Valorativa, Factores Grupales.

Puntaje	Nivel	Valor
de 5 a 11	Bajo	1
de 12 a 18	Medio	2
de 19 a 25	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El factor grupal es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El factor grupal es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El factor grupal es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 17. Escala Valorativa. Indicador Falta de Cohesión del Grupo.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador falta de cohesión del grupo es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador falta de cohesión del grupo es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador falta de cohesión del grupo es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 18. Escala Valorativa, Indicador Falta de apoyo social.

Puntaje	Nivel	Valor
de 2 a 4	Bajo	1
de 5 a 7	Medio	2
de 8 a 10	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador falta de apoyo social es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador falta de apoyo social es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador falta de apoyo social es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 19. Escala Valorativa, Indicador Conflictos Interpersonales.

Puntaje	Nivel	Valor
de 2 a 4	Bajo	1
de 5 a 7	Medio	2
de 8 a 10	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador conflicto interpersonal es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador conflicto interpersonal es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador conflicto interpersonal es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 20. Escala Valorativa, Factores Individuales.

Puntaje	Nivel	Valor
de 5 a 11	Bajo	1
de 12 a 18	Medio	2
de 19 a 25	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El factor individual es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El factor individual es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El factor individual es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 21. Escala Valorativa, Indicador Familia.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador familia es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador familia es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador familia es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 22. Escala Valorativa, Indicador Economía.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador economía es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador economía es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador economía es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 23. Escala Valorativa, Indicador Estado de Ánimo.

Puntaje	Nivel	Valor
de 3 a 6	Bajo	1
de 7 a 11	Medio	2
de 12 a 15	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador estado de ánimo es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador estado de ánimo es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador estado de ánimo es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 24. Escala Valorativa, Variable Satisfacción Laboral.

Puntaje	Puntaje	Valor
de 20 a 46	Bajo	1
de 47 a 73	Medio	2
de 74 a 100	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El nivel de satisfacción laboral es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El nivel de satisfacción laboral es media, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El nivel de satisfacción laboral es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 25. Escala Valorativa, Factor sueldo.

Puntaje	Nivel	Valor
de 3 a 6	Bajo	1
de 7 a 11	Medio	2
de 12 a 15	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El factor sueldo es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El factor sueldo es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El factor sueldo es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 26. Escala Valorativa, Indicador Equidad.

Puntaje	Nivel	Valor
de 2 a 4	Bajo	1
de 5 a 7	Medio	2
de 8 a 10	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador equidad es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador equidad es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador equidad es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 27. Escala Valorativa, Indicador Expectativa.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador expectativa es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador expectativa es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador expectativa es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 28. Escala Valorativa, Factor Seguridad.

Puntaje	Nivel	Valor
de 5 a 11	Bajo	1
de 12 a 18	Medio	2
de 19 a 25	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El factor seguridad es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El factor seguridad es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El factor seguridad es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 29. Escala Valorativa, Indicador Condiciones Laborales.

Puntaje	Nivel	Valor
de 3 a 6	Bajo	1
de 7 a 11	Medio	2
de 12 a 15	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador condiciones laborales es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador condiciones laborales es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador condiciones laborales es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 30. Escala Valorativa, Indicador Seguridad Laboral.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador seguridad laboral es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador seguridad laboral es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador seguridad laboral es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 31. Escala Valorativa, Indicador Estabilidad Laboral.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador estabilidad laboral es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador estabilidad laboral es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador estabilidad laboral es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 32. Escala Valorativa, Factor Social.

Puntaje	Nivel	Valor
de 6 a 13	Bajo	1
de 14 a 22	Medio	2
de 23 a 30	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El factor social es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El factor social es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El factor social es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 33. Escala Valorativa, Indicador Comunicación.

Puntaje	Nivel	Valor
de 3 a 6	Bajo	1
de 7 a 11	Medio	2
de 12 a 15	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador comunicación es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador comunicación es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador comunicación es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 34. Escala Valorativa, Indicador Trabajo en Equipo.

Puntaje	Nivel	Valor
de 3 a 6	Bajo	1
de 7 a 11	Medio	2
de 12 a 15	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El trabajo en equipo es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador trabajo en equipo es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador trabajo en equipo es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L

Tabla n.º 35. Escala Valorativa, Indicador Factor Supervisión.

Puntaje	Nivel	Valor
de 5 a 11	Bajo	1
de 12 a 18	Medio	2
de 19 a 25	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El factor supervisión es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El factor supervisión es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El factor supervisión es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.

Tabla n.º 36. Escala Valorativa, Indicador Poder e Influencia.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador poder e influencia es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador poder e influencia es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador poder e influencia es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 37. Escala Valorativa, Indicador Motivación.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador motivación es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador motivación es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador motivación es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 38. Escala Valorativa, Indicador Apoyo.

Puntaje	Nivel	Valor
de 2 a 4	Bajo	1
de 5 a 7	Medio	2
de 8 a 10	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador apoyo es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador apoyo es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador apoyo es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 39. Escala Valorativa, Indicador Administración de Conflictos.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador administración de conflictos es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador administración de conflictos es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador administración de conflictos es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Tabla n.º 40. Escala Valorativa, Factor Crecimiento.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El factor crecimiento es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El factor crecimiento es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El factor crecimiento es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.

Tabla n.º 41. Escala Valorativa, Indicador Capacitación.

Puntaje	Nivel	Valor
de 1 a 2	Bajo	1
3	Medio	2
de 4 a 5	Alto	3

Elaboración: Propia

Interpretación:

Bajo: Comprende a las categorías nunca y casi nunca. Dicho nivel está referido a...” El indicador capacitación es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

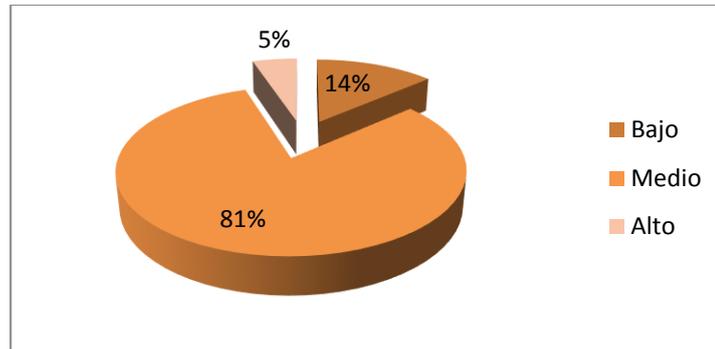
Medio: Comprende a la categoría algunas veces. Dicho nivel está referido a ... “El indicador capacitación es medio, esto quiere decir que es maso menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.”

Alto: Comprende a las categorías casi siempre y siempre a..... “El indicador capacitación es alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.

CAPITULO 4. RESULTADOS

1.1. Variable: Estrés Laboral

Figura n.º 2. Nivel de estrés laboral.

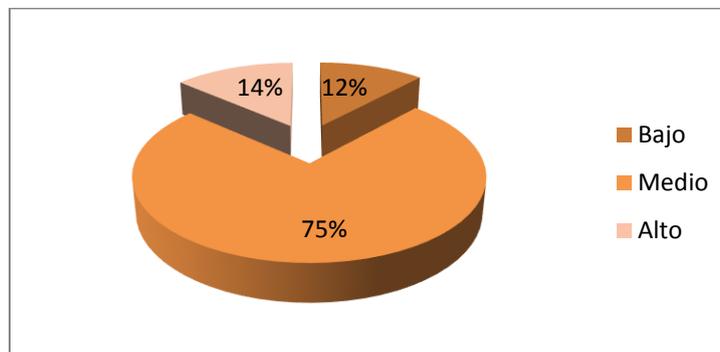


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 81% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio de estrés laboral, mientras que el 14% un nivel bajo y el 5% un nivel alto.

1.1.1. Factores: Extra Organizacionales.

Figura n.º 3. Nivel de estrés laboral con respecto a los factores extra organizacionales.

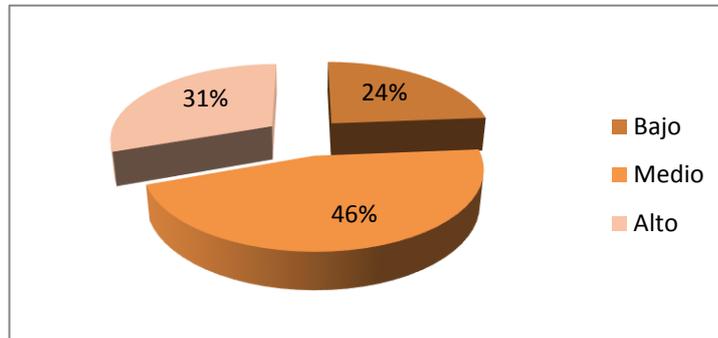


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 75% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a los factores extra organizacionales, mientras que el 14% a un nivel alto y el 12% a un nivel bajo.

1.1.1.1. Indicador: Avances Tecnológicos

Figura n.º 4. Nivel de estrés laboral con respecto a los avances tecnológicos.

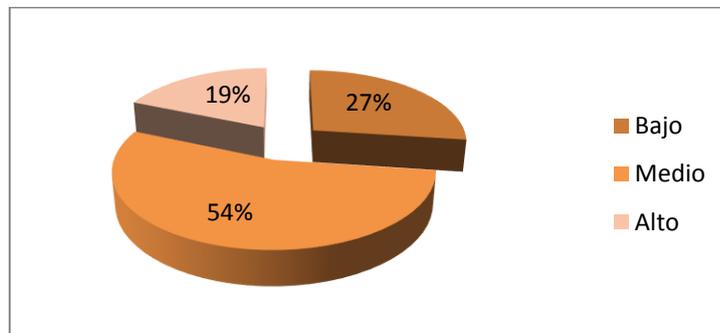


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 46% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a que se adaptan con facilidad a los cambios tecnológicos, mientras que el 31% un nivel alto y el 24% un nivel bajo.

1.1.1.2. Indicador: Política.

Figura n.º 5. Nivel de estrés laboral con respecto a la política.

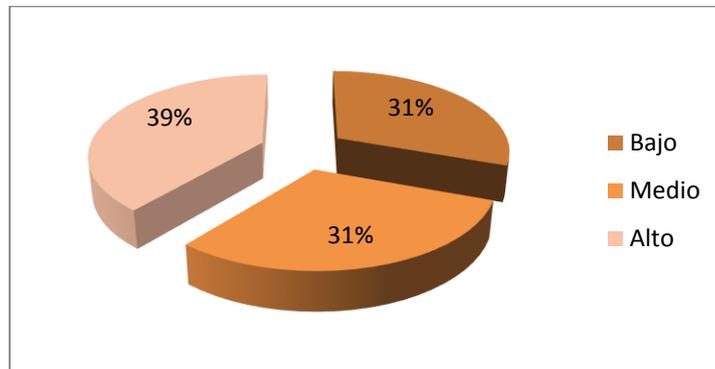


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 54% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a los aspectos políticos, mientras que el 27% un nivel bajo y el 19% en un nivel alto.

1.1.1.3. Indicador: Economía

Figura n.º 6. Nivel de estrés laboral con respecto a la economía.

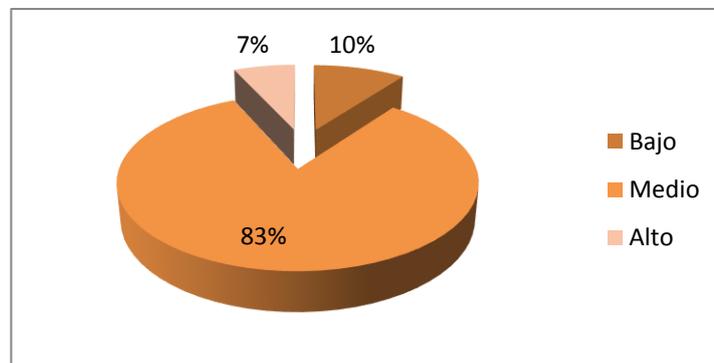


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 39% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel alto con respecto a los aspectos económicos, mientras que el 31% a un nivel bajo y medio.

1.1.2. Factores: Organizacionales

Figura n.º 7. Nivel de estrés laboral con respecto a los factores organizacionales.

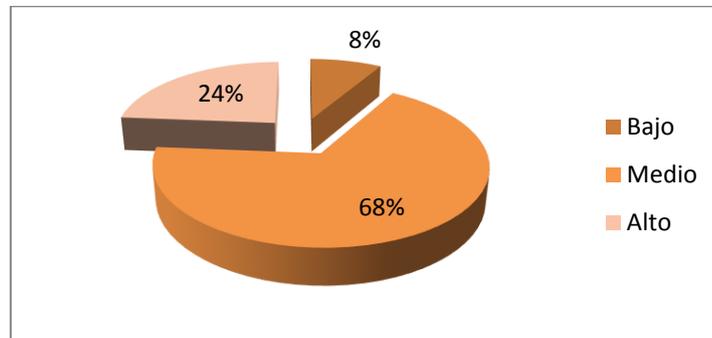


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 83% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a los factores organizacionales, mientras que el 10% un nivel bajo y el 7% un nivel alto.

1.1.2.1. Indicador: Influencia del Líder

Figura n.º 8. Nivel de estrés laboral con respecto a la influencia del líder.

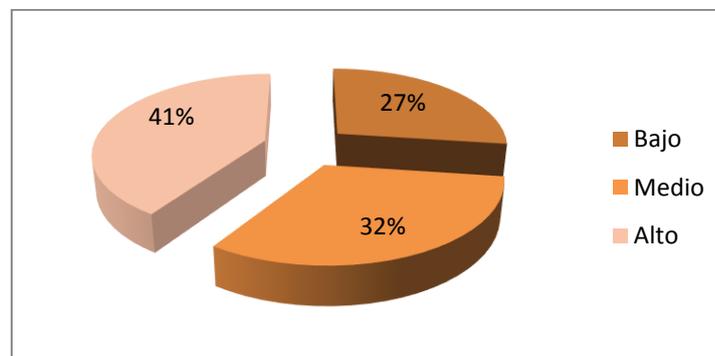


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 68% de los encuestados de empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a la influencia del líder, mientras que el 24% a un nivel alto y el 8% a un nivel bajo.

1.1.2.2. Indicador: Demanda de Tareas

Figura n.º 9. Nivel estrés laboral con respecto a la demanda de tareas.

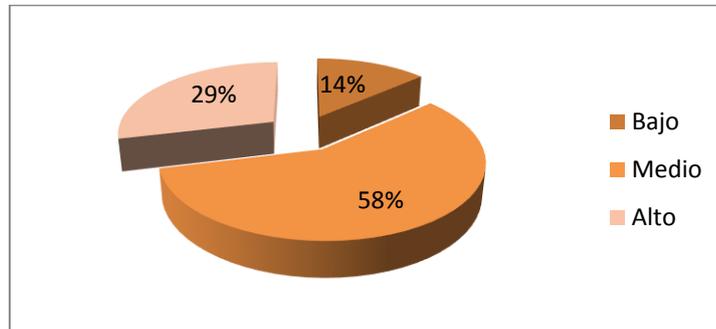


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 41% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel alto con respecto a que sienten presionados al momento de cubrir los servicios solicitados, mientras que el 32% un nivel medio y el 27% un nivel bajo.

1.1.2.3. Indicador: Condiciones Laborales

Figura n.º 10. Nivel de estrés laboral con respecto a las condiciones laborales.

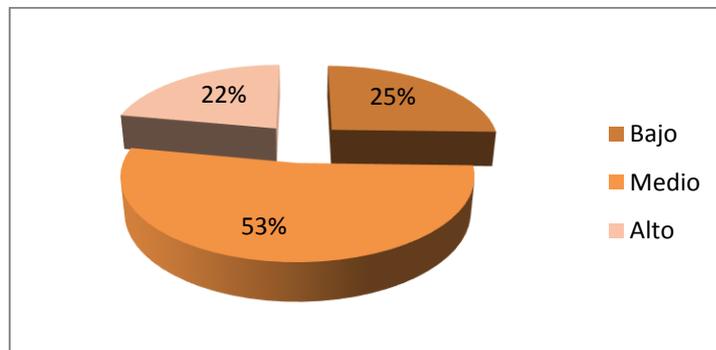


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 58% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a las condiciones laborales que ofrece la empresa, mientras que el 28% a un nivel alto y el 14% a un nivel bajo.

1.1.2.4. Indicador: Sobrecarga Laboral

Figura n.º 11. Nivel de estrés laboral con respecto a la sobrecarga laboral.

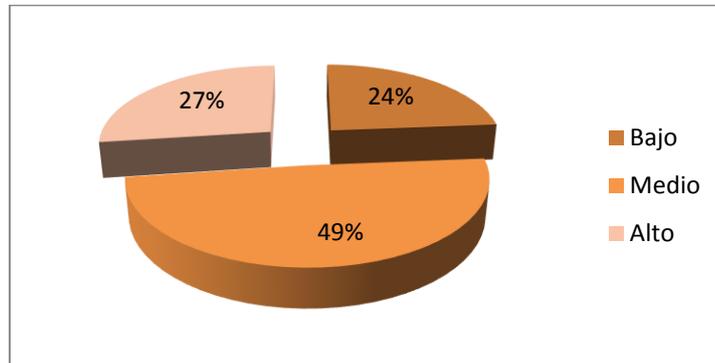


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 53% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a la sobrecarga laboral de su trabajo, mientras que el 22% un nivel alto y el 25% un nivel bajo.

1.1.2.5. Indicador: Carga Insuficiente de Trabajo

Figura n.º 12. Nivel de estrés laboral con respecto a la carga insuficiente de trabajo.

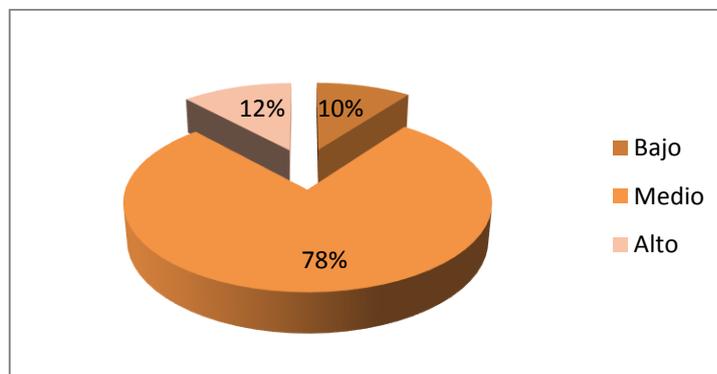


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 49% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a la carga insuficiente de trabajo, mientras que el 27% a un nivel alto y el 24% a un nivel bajo.

1.1.2.6. Indicador: Reconocimiento

Figura n.º 13. Nivel de estrés laboral con respecto al reconocimiento.

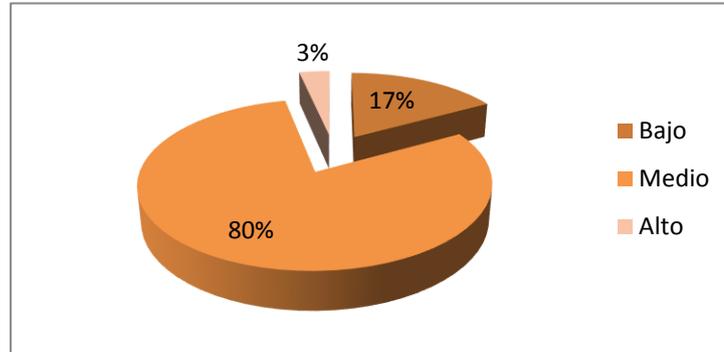


Elaboración: Propia

Se evidencia de que el 78% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a los reconocimientos que la empresa hace por los esfuerzos realizados en el trabajo, mientras que el 12% a un nivel alto y el 10% a un nivel bajo.

1.1.3. Factores: Grupales

Figura n.º 14. Nivel de estrés laboral con respecto a los factores grupales.

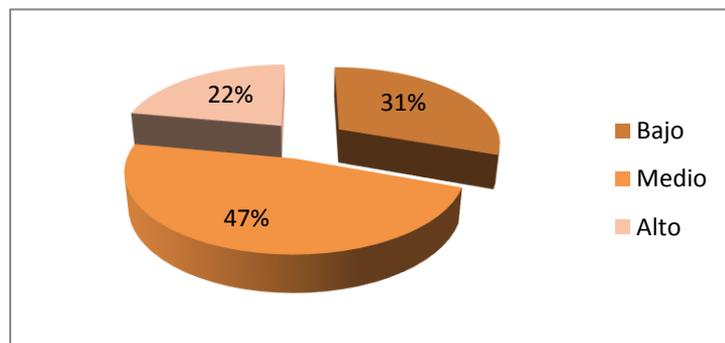


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 80% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con los factores grupales, mientras que el 17% a un nivel bajo y el 3% a un nivel alto.

1.1.3.1. Falta de Cohesión del Grupo

Figura n.º 15. Nivel de estrés laboral con respecto a la falta de cohesión del grupo

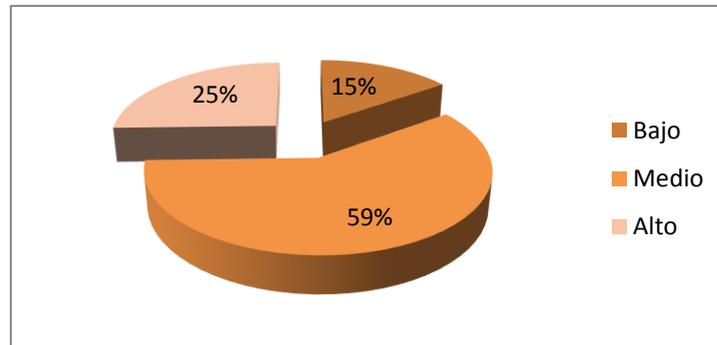


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 47% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto al rechazo por parte de sus compañeros de trabajo, mientras que el 31% un nivel bajo y el 22% un nivel alto.

1.1.3.2. Falta de Apoyo Social

Figura n.º 16. Nivel de estrés laboral con respecto a la falta de apoyo social.

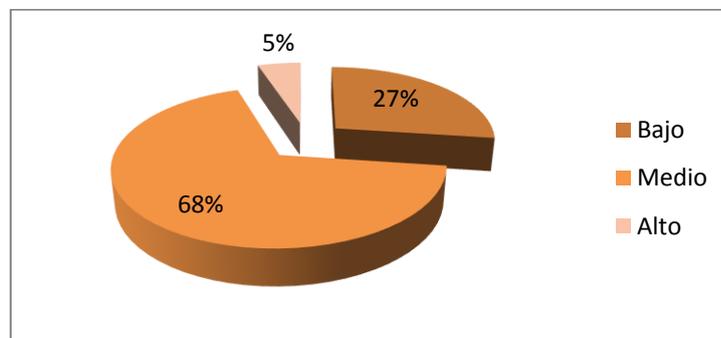


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 59% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio de falta de apoyo por parte de los compañeros de trabajo, mientras que el 25% un nivel alto y el 15% en un nivel bajo.

1.1.3.3. Conflictos Interpersonales

Figura n.º 17. Nivel de estrés laboral con respecto a los conflictos interpersonales.

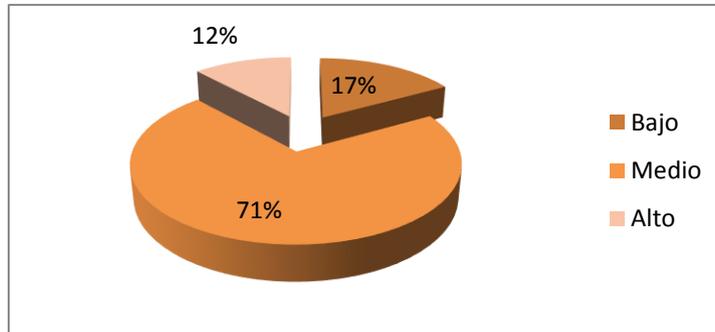


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 68% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a los conflictos interpersonales; mientras que el 27% un nivel bajo y el 5% un nivel alto.

1.1.4. Factores: Individuales

Figura n.º 18. Nivel de estrés laboral con respecto a los factores individuales.

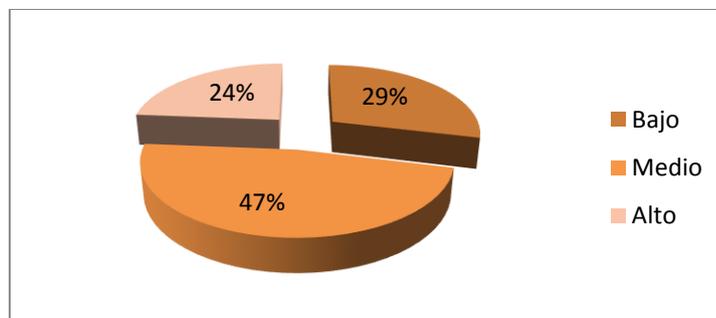


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 71% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a los factores individuales, mientras que el 17% a un nivel bajo y 12% a un nivel alto.

1.1.4.1. Indicador: Familiares.

Figura n.º 19. Nivel de estrés laboral con respecto a los problemas familiares

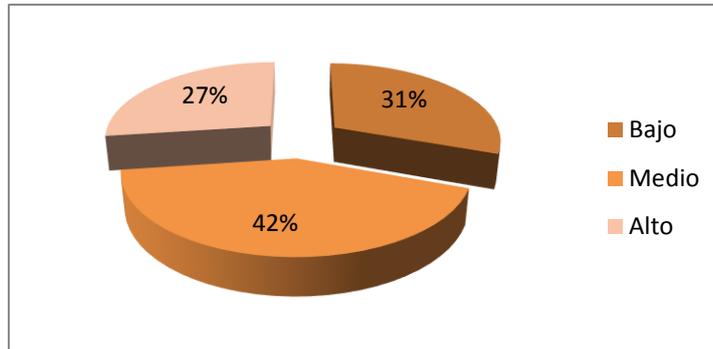


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 47% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a los problemas familiares, mientras que el 29% un nivel bajo y el 24% un nivel alto,

1.1.4.2. Indicador: Económicos

Figura n.º 20. Nivel de estrés laboral con respecto a los problemas económicos.

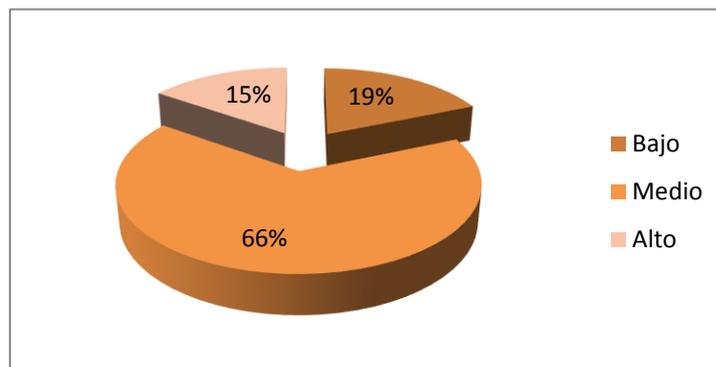


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 42% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a los problemas económicos, mientras que el 31% un nivel bajo y el 27% un nivel alto.

1.1.4.3. Indicador: Estados de Ánimo

Figura n.º 21. Nivel de estrés laboral con respecto a los estados de ánimo.

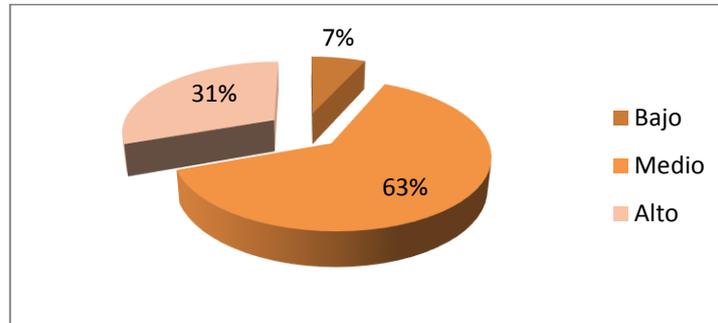


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 66% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a los estados de ánimo, mientras que el 19% a nivel bajo y 15% a nivel alto.

1.2. Variable: Satisfacción Laboral

Figura n.º 22. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

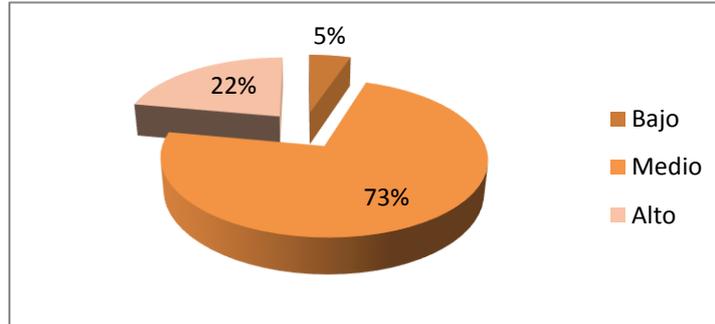


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 63% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que el 31% un nivel alto y el 7% un nivel bajo.

1.2.1. Factor: Sueldo

Figura n.º 23. Nivel de satisfacción laboral con respecto al factor sueldo.

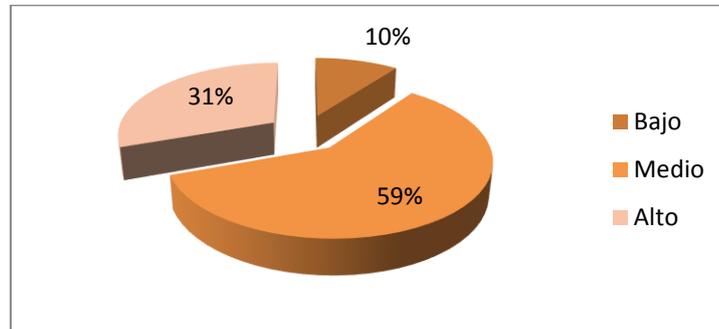


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 73% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto al factor sueldo, mientras que el 22% un nivel alto y 5% un nivel bajo.

1.2.1.1. Indicador: Equidad

Figura n.º 24. Nivel de satisfacción laboral con respecto a los sueldos justos.

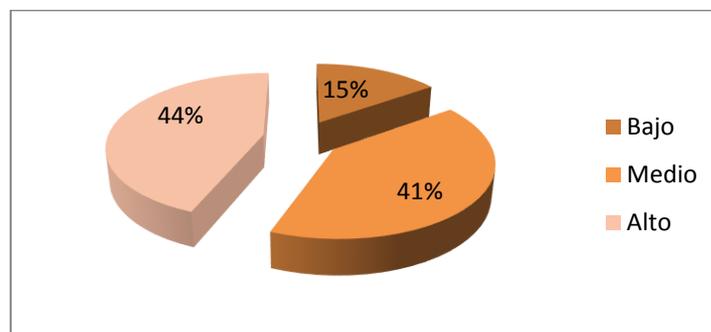


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 59% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a que les ofrece sueldos justos, mientras que el 31% en nivel alto y el 10% un nivel bajo.

1.2.1.2. Indicador: Expectativa

Figura n.º 25. Nivel de satisfacción laboral con respecto a que el sueldo cumple con sus expectativas.

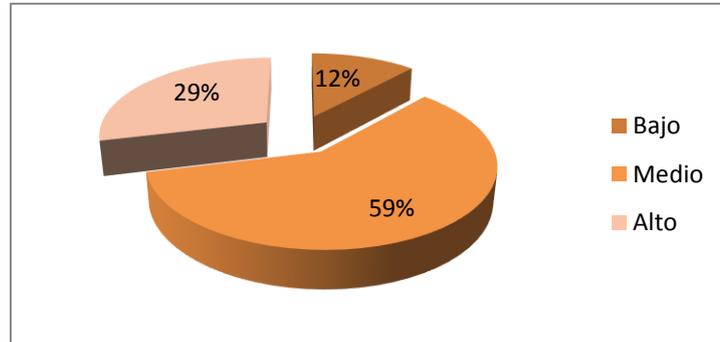


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 44% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel alto con respecto a que los sueldos cumple con sus expectativas, mientras que el 41% un nivel medio y el 15% un nivel bajo.

1.2.2. Factor: Seguridad

Figura n.º 26. Nivel de satisfacción laboral con respecto al factor seguridad.

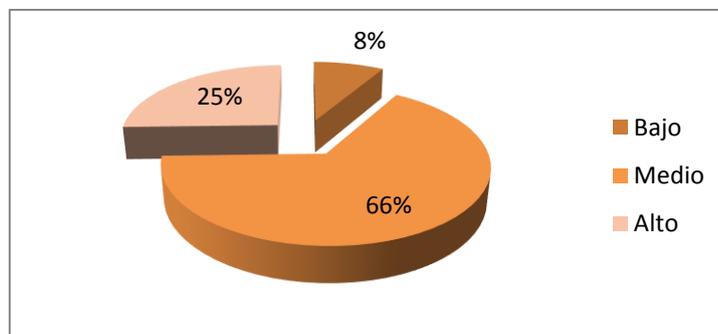


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 59% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto al factor seguridad; mientras que el 29% un nivel alto y el 12% un nivel bajo.

1.2.2.1. Indicador: Condiciones Laborales

Figura n.º 27. Nivel de satisfacción laboral con respecto a las condiciones laborales.

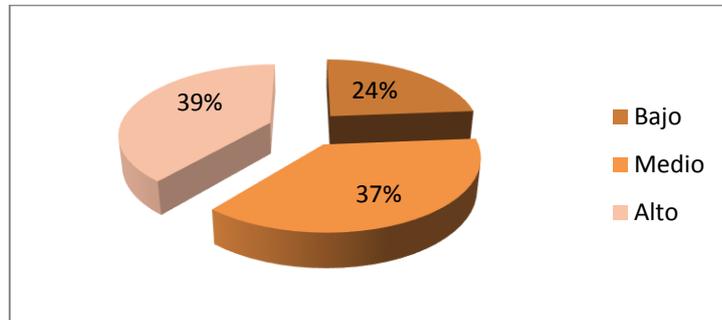


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 66% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan nivel medio con respecto a las condiciones de trabajo que ofrece la empresa, mientras que el 25% un nivel alto y el 8% un nivel bajo.

1.2.2.2. Indicador: Seguridad Laboral

**Figura n.º 28. Nivel de satisfacción laboral con respecto a la seguridad
laboral.**

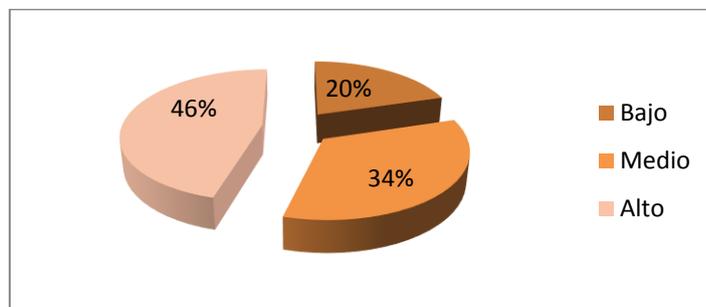


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 39% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel alto con respecto a la seguridad laboral que ofrece la empresa, mientras que el 37% a un nivel medio y 24% a un nivel bajo

1.2.2.3. Indicador: Estabilidad Laboral

**Figura n.º 29. Nivel de satisfacción laboral con respecto a la estabilidad
laboral.**

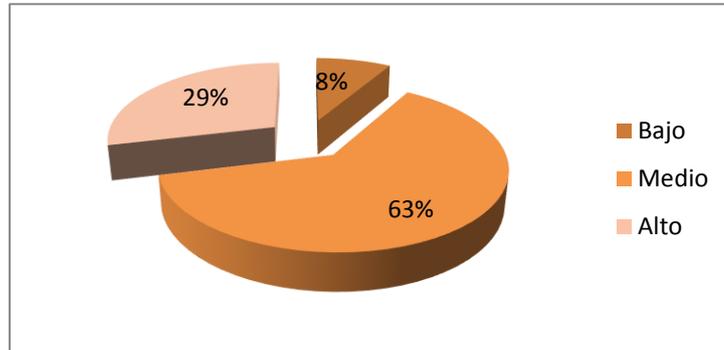


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 46% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel alto con respecto a la estabilidad laboral que la empresa les ofrece, mientras que el 34% un nivel medio y 20% un nivel bajo.

1.2.3. Factor: Social

Figura n.º 30. Nivel de satisfacción laboral con respecto al factor social.

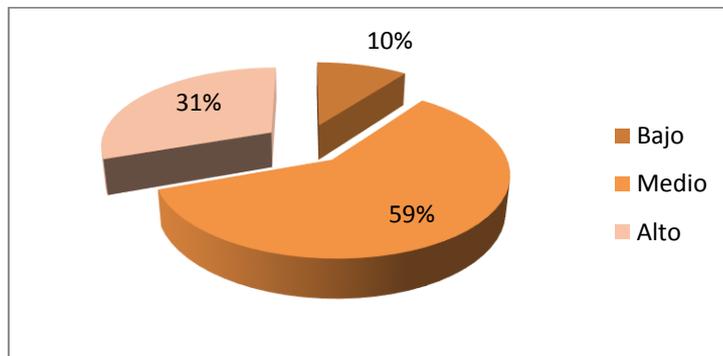


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 63% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto al factor social, mientras que el 29% un nivel alto y el 8% un nivel bajo.

1.2.3.1. Indicador: Comunicación

Figura n.º 31. Nivel de satisfacción laboral con respecto a la comunicación entre compañeros de trabajo.

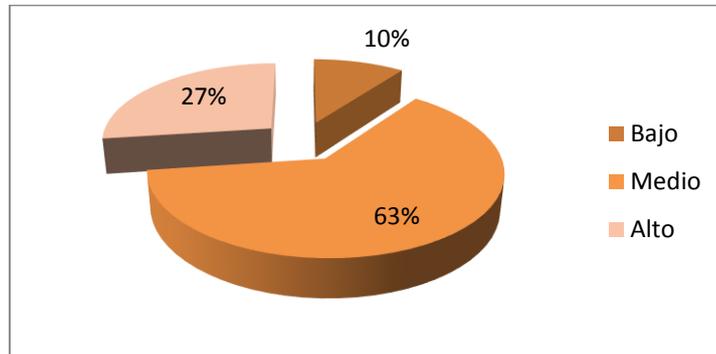


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 59% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto a la comunicación entre compañeros de trabajo; mientras que el 31% a un nivel alto y el 10% a un nivel bajo.

1.2.3.2. Indicador: Trabajo en Equipo

Figura n.º 32. Nivel de satisfacción laboral con respecto al trabajo en equipo.

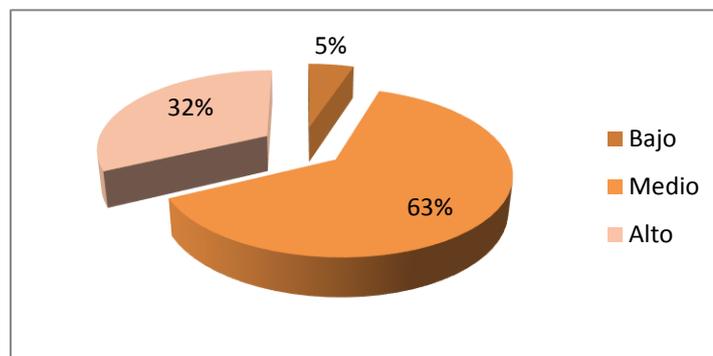


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 63% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto al trabajo en equipo, mientras que el 27% a un nivel alto y el 10% a un nivel bajo.

1.2.4. Factor: Supervisión

Figura n.º 33. Nivel en de satisfacción laboral con respecto al factor supervisión.

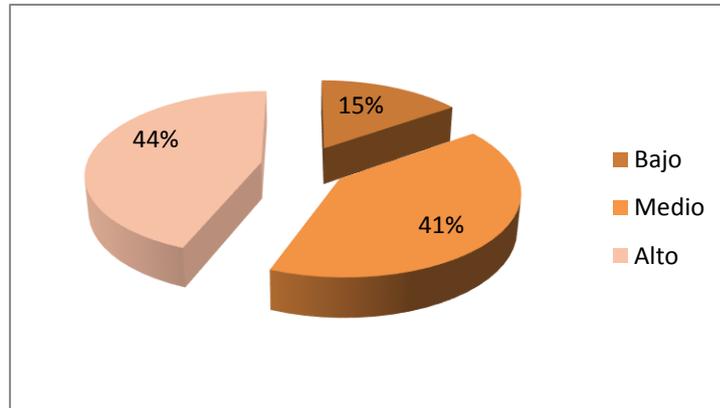


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 63% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto al factor supervisión, mientras que el 32% a un nivel alto y el 5% a un nivel bajo.

1.2.4.1. Indicador: Poder e Influencia

Figura n.º 34. Nivel de satisfacción laboral con respecto al poder e influencia.

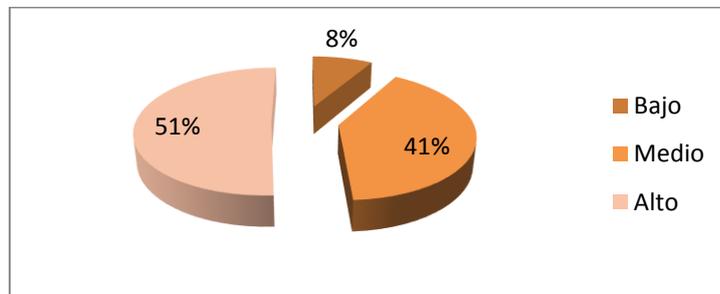


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 44% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel alto con respecto al poder e influencia, mientras que el 41% un nivel medio y 15% un nivel bajo.

1.2.4.2. Indicador: Motivación

Figura n.º 35. Nivel de satisfacción laboral con respecto a la motivación.

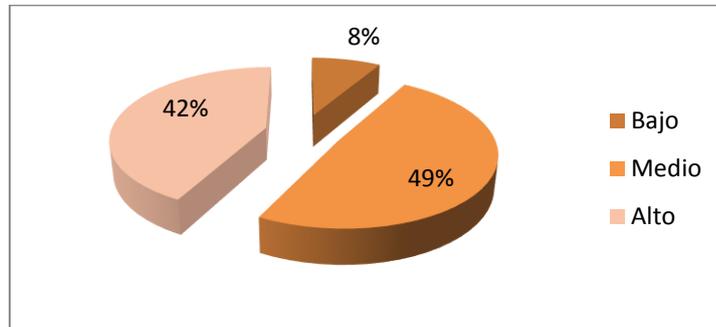


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 51% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel alto con respecto a que se sienten motivados por sus jefes inmediatos, mientras que el 41% un nivel medio y 8% un nivel bajo.

1.2.4.3. Indicador: Apoyo

Figura n.º 36. Nivel de satisfacción laboral con respecto al apoyo del jefe inmediato.

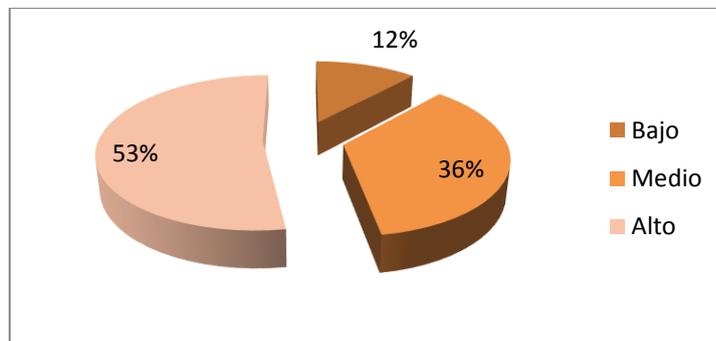


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 49% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio con respecto al apoyo que reciben del jefe inmediato, mientras que el 42% un nivel alto y el 8% un nivel bajo.

1.2.4.4. Indicador: Administración de Conflictos

Figura n.º 37. Nivel de satisfacción laboral con respecto a la administración de conflictos.

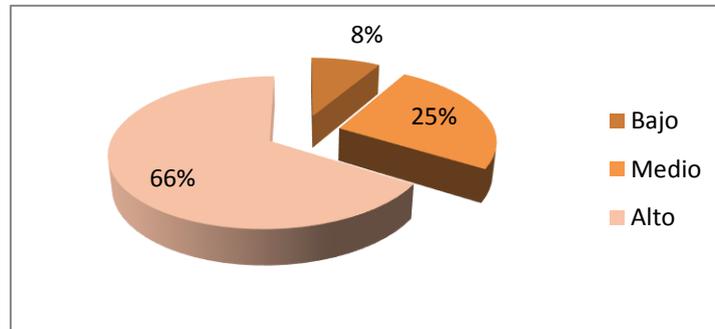


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 53% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel alto con respecto a las soluciones que brinda el jefe inmediato a los conflictos que se dan en la empresa, mientras que el 36% a un nivel medio y 12% a un nivel bajo.

1.2.5. Factor: Crecimiento

Figura n.º 38. Nivel de satisfacción laboral con respecto al factor crecimiento.

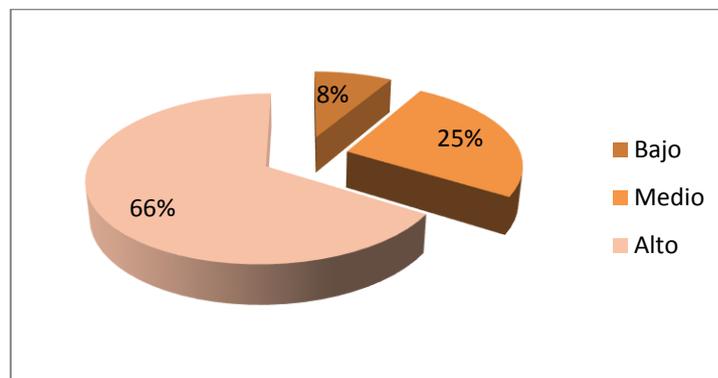


Elaboración: Propia

Se evidencia que el 66% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel alto con respecto al factor crecimiento, mientras que el 25% un nivel medio y 8% un nivel bajo.

1.2.5.1. Indicador: Capacitación

Figura n.º 39. Nivel de satisfacción laboral con respecto a las capacitaciones.



Elaboración: Propia

Se evidencia que el 66% de los encuestados de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel alto con respecto a las capacitaciones que ofrece la empresa, mientras que el 25% un nivel medio y el 8% un nivel bajo.

1.3. Prueba de Hipótesis

Se obtuvo un R de Pearson = - 0.342 considerándose una correlación moderada, lo cual se entiende que ha mediada que el estrés laboral tiende a aumentar en lo colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. la satisfacción laboral tiende a disminuir en los colaboradores o viceversa.

Además, presenta una significancia de 0.006 por lo que se acepta la hipótesis planteada en la presente investigación, la cual se refiere a que existe una relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,643 ^a	4	,006
Likelihood Ratio	14,250	4	,007
Linear-by-Linear Association	6,803	1	,009
N of Valid Cases	59		

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Sig. Exact ^a	Asymp. T ^b	Asymp. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	-,342	,125	-2,752	,008 ^a
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	-,270	,133	-3,311	,004 ^a
N of Valid Cases	59			

CAPITULO 5. DISCUSIÓN

Sánchez (2011) concluye que existe un nivel alto de estrés laboral en la mayoría de los colaboradores de este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, la sobrecarga laboral, multiempleo, mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento, por lo tanto, experimentan un nivel bajo de satisfacción laboral y bienestar psicológico. En tanto, entre los que no sufren de estrés laboral se evidencia una tendencia contraria, es decir, nivel bajo de estrés laboral, nivel alto de satisfacción laboral y bienestar. Esto se contrasta con los resultados obtenidos de la presente investigación que nos permite afirmar que existe una relación negativa entre el estrés laboral y satisfacción laboral, debido a que se obtuvo un Pearson = -0.342 lo cual nos indica que a medida que aumenta el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. la satisfacción laboral tiende a disminuir, o viceversa.

Morales (2007) concluye que las enfermeras presentan un nivel de estrés moderado a pesar de que diariamente se ven expuestas a situaciones estresantes y riesgosas, donde es necesario que demuestren sus habilidades para hacerles frente y así poder controlarlas para su propio beneficio. Además, hay que tener en cuenta que a ello se le puede sumar otros factores estresantes; como la falta de personal ante una gran demanda de pacientes, las condiciones laborales inadecuadas, pocos instrumentos para la realización de los procedimientos, entre otras.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se contrasta con los resultados obtenidos de la presente investigación en donde encontramos que la mayoría de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. presenta un nivel medio de estrés laboral, lo que indica que más o menos se ven expuestos a situaciones estresantes en el desarrollo de sus actividades. Esto se respalda con el Modelo Ajuste Persona – Ambiente de French, Caplan y Harrison (1982) citada por Gil – Monte (2010) propone que el estrés laboral y sus consecuencias surge debido a una contrariedad entre las necesidades de los colaboradores y las contraprestaciones recibidas del puesto de trabajo y las habilidades del colaborador para dar respuesta a estas demandas.

Modelo de tensión de Cooper y Payne (1978) citado por Atalaya (2001) señala que entre los factores ambientales con mayor incidencia en los colaboradores que presentan estrés laboral; tenemos los cambios económicos y políticos que se pueden dar en un país provocando confusión e inseguridad en los colaboradores, además de posibles innovaciones tecnológicas que generan presión en los colaboradores al no contar con las habilidades necesarias para afrontarlas. Es así que se afirma que existen fuerzas externas y ambientales que provocan profundo efecto no solo a la organización sino también al estrés laboral de los colaboradores. Esto respalda los resultados obtenidos de la presente investigación donde los factores extra organizacionales determinan el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.

Marchena y Medina (2013) concluyen que la mayoría de enfermeras presentan un nivel bajo de estrés laboral, ya que tienen mínima presión o tensión ante cualquier situación. En este nivel no se evidencia signos de estrés, aquí las enfermeras gozan de una situación relajada, ajena de cualquier preocupación que perturbe su tranquilidad, esto se debe a que experimentan bienestar laboral y seguridad en el trabajo. En este sentido, podemos decir que el bienestar y seguridad laboral forman parte de las condiciones de trabajo que las organizaciones ofrecen a sus colaboradores, por ende, son factores organizacionales que determinan el estrés laboral de los colaboradores.

Lo mencionado anteriormente, se contrasta con los resultados que se obtuvo de la presente investigación el cual indica que las condiciones de trabajo forman parte de los factores organizacionales que determinan el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. Esto se sustenta con el Modelo de Demandas – Control de Karasek (1979) citado por Gil – Monte (2010) propone que los niveles de estrés laboral que pueden evidenciar los colaboradores se debe a las condiciones de trabajo estresantes que se ven enfrentados a diario, como la sobrecarga laboral, dificultad en desarrollo de tareas, presión en el trabajo, entre otras.

Patillo y Gutiérrez (2013) concluyen que los docentes presentan un nivel medio de estrés laboral, ya que se evidencia un alto nivel de miedo, inconformidad y disgusto con las herramientas, métodos y con sus propios compañeros y jefes de la universidad; así mismo la mayoría de los docentes ponen énfasis que su progreso profesional depende de las relaciones o lazos que existan entre el personal de la facultad. Esto se contrasta con los resultados obtenidos de la presente investigación en donde encontramos que el rechazo o la falta de apoyo entre compañeros forma parte de los factores grupales que determinan el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. En este sentido, el rechazo y la falta de apoyo entre compañeros de trabajo se espalda con el Modelo de Tensión de Cooper y Payne (1978) citado por Atalaya (2001) que nos menciona que en toda organización abundan factores que generan estrés laboral en los colaboradores, tal como el caso de las demandas interpersonales que son presiones debidas a la falta de apoyo y las malas relaciones laborales, que pueden causar estrés laboral; sobre todo en aquellos que tienen muchas necesidades sociales.

Y finalmente, con respecto a los resultados obtenidos de la presente investigación en donde encontramos que los factores individuales determinan el nivel estrés laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. Lo cual se respalda con el Modelo de Tensión de Cooper y Payne (1978) citado por Atalaya (2001) señala que existen factores individuales que generan estrés laboral; como problemas económicos y familiares que puedan presentar los colaboradores y que solo de ellos depende buscar la manera de controlarlos para su propio bienestar. Es ahí cuando entra a tallar las características de la personalidad de cada

colaborador, ya que son determinantes para enfrentar exitosamente el estrés laboral o dejarse vencer.

Díaz (2013) concluye que la mayoría de los colaboradores se sienten satisfechos de manera regular o parcialmente insatisfechos en su lugar de trabajo por los beneficios laborales o remuneraciones, políticas administrativas y con las relaciones laborales que les ofrecen, para ello es conveniente optimizar las condiciones de trabajo mediante el establecimiento de planes de acción que disminuirá el descontento de los colaboradores; estos resultados coinciden con la presente investigación en donde se encontraron que la mayoría de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio de satisfacción laboral en el desarrollo de sus actividades.

Lo mencionado anteriormente, se respalda con la Teoría de Factores de Herzberg citada por Robbins y Judge (2009) que señala que la relación de un colaborador con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o fracaso, en este sentido se relaciona con los comportamientos que muestran los colaboradores cuando se sienten bien en su trabajo varían de manera significativa de aquellos que tienen cuando se sienten mal. Por esta razón es que existen factores que están relacionados con la satisfacción laboral y otros con la insatisfacción.

Uceda (2013) concluye que los colaboradores de las pollerías presentan un nivel alto de satisfacción laboral con respecto a los beneficios económicos que les ofrece la empresa; ya que expresan que su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas debido a que consideran que el sueldo que reciben es aceptable. Esto se contrasta con resultados obtenidos de la presente investigación en donde se encuentra que el factor sueldo determina la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. En este sentido, se respalda con la Teoría de los Factores de Herzberg citado por Robbins y Judge (2009) que explican de una mejor manera el comportamiento de los colaboradores en su lugar de trabajo, comportamientos que son causados por factores extrínsecos que están relacionados con las condiciones de trabajo que rodean a los colaboradores que no pueden ser controlados por ellos mismos, como los beneficios económicos que reciben como retribución de sus esfuerzos en el trabajo. En este sentido, las organizaciones deben tener en cuenta la importancia de los factores extrínsecos ya que si son excelentes solo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma duradera la satisfacción laboral de los colaboradores.

Llaguento y Becerra (2014) concluyen que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel alto de satisfacción laboral que se manifiesta en la relación laboral que tienen con sus superiores, en las condiciones físicas o el ambiente físico, así como en la participación en la toma de decisiones, en las tareas que realiza en el trabajo y con el reconocimiento por parte de la

empresa. Esto se afirma con los resultados obtenidos en relación a las condiciones físicas o el ambiente físico en donde la mayoría de los colaboradores expresaron que están algo de acuerdo con el entorno físico y el espacio que disponen para realizar las actividades que les asignan.

Lo anteriormente mencionado se contrasta con los resultados obtenidos de la presente investigación en donde encontramos que las condiciones de trabajo forman parte del factor seguridad que determina la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. Esto se respalda con la Teoría de los Factores de Herzberg citado por Robbins y Judge (2009) señalan que el comportamiento de cada colaborador se ve afectado por los factores extrínsecos, los cuales están relacionados con las condiciones de trabajo. Factores importantes que las organizaciones deben tener en cuenta, ya que cuando estos factores son excelentes solo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar la satisfacción laboral de los colaboradores. Lo anterior se puede relacionar con la seguridad laboral, esto a la vez se puede sustentan con la Teoría de las Necesidades de Maslow citado por Chiavenato (2009) propone que los colaboradores tienen la necesidad de seguridad de sentirse protegidos en su vida diaria, lo que implica sin peligros o amenazas en su lugar de trabajo. Para ello las organizaciones deben cumplir con los requisitos mínimos de seguridad en sus ambientes de trabajo, para que así puedan desarrollar sus actividades.

Fuentes (2012) concluyo que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel alto de satisfacción laboral y esto se debe a que son reconocidos sus esfuerzos en el trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo son favorables y las políticas de la empresa van acorde a cada colaborador. Esto se puede afirmar con los resultados obtenidos cuando los encuestados manifestaron que la relación entre compañeros y jefes es agradable y ayuda la convivencia diaria y a el desarrollo de sus actividades.

Referente a la investigación mencionada anteriormente se hace una comparación con los resultados de la presente investigación en donde se descubrió que la comunicación entre compañeros y el trabajo en equipo son indicadores del factor social que determina la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. En este sentido, la comunicación y trabajo en equipo se respalda directamente con la Teoría de Necesidades de Maslow citada por Chiavenato (2009) que sustenta que cada colaborador tiene necesidades sociales fuera y dentro del trabajo que se basan en crear lazos de amistad y amor con la finalidad de pertenecer a grupos lo que es fundamental para el éxito de las organizaciones. Esto a su vez se sustenta con Teoría de las Necesidades de McClelland citada por Robbins y Judge (2009) que sostienen que el comportamiento de un colaborador puede deberse a la búsqueda de las necesidades de afiliación que consiste en el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas. Lo que es importante para la medición de la satisfacción laboral de la organización,

ya que si el colaborador tiene buenas relaciones laborales con los demás integrantes de la organización va a sentirse satisfecho de formar parte de ella.

Alva y Juárez (2014) concluyen que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel medio de satisfacción laboral debido a la presencia de una mala relación laboral con sus jefes inmediatos, ya que aún no sienten confianza para relacionarse con ellos. Por esta razón, los autores mencionan que para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores es necesario implementar estrategias que comprendan en talleres de integración para mejorar las relaciones entre jefes y colaboradores.

Lo mencionado anteriormente, se contrasta con los resultados obtenidos de la presente investigación en donde se encontraron que la relación entre el jefe y los colaboradores que están dentro del factor supervisión determina la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. Este resultado se respalda con la Teoría de Factores de Herzberg citado por Robbins y Judge (2009) señalan que la relación de un colaborador con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o fracaso. Para lo cual señalo que existen factores extrínsecos que si son excelentes evitan la insatisfacción laboral, aquellos factores son las condiciones de trabajo que rodean a los colaboradores, tales como el estilo de liderazgo que asumen los supervisores.

Baldomero y Cabrejo (2014) concluyen que la mayoría de los colaboradores se sienten satisfechos, sin embargo, es necesario que la empresa minera capacite y oriente a los colaboradores para que pongan en práctica sus conocimientos y habilidades, así como también contribuyan al crecimiento personal y profesional. Esto se afirma con los resultados obtenidos donde se encontraron que el 55% de los colaboradores están de acuerdo con las promociones y ascensos, mientras que el 31.25% en desacuerdo. Esto se contrasta con los resultados que se obtuvieron de la presente investigación en donde se encontraron que las capacitaciones forman parte del factor crecimiento que determina la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L.

Lo mencionado anteriormente, se respalda con la Teoría de las necesidades de Maslow citada por Chiavenato (2009) que propone que el colaborador tiene la necesidad de autorrealización, aquella que se encuentran en la parte más alta de la pirámide de necesidades y que refleja el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida. Por lo que la organización debe preocuparse por el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, ya que del desempeño laboral que tengan depende su éxito o fracaso.

CONCLUSIONES

Se concluye que existe una relación negativa entre estrés laboral y satisfacción de los colaboradores de la Empresa Taxis América E.I.R.L. dado que el coeficiente de Pearson se obtuvo un valor de -0.342 que a su vez mediante la aplicación de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado se obtuvo ($P= 0.006$) siendo este menor a 0.05 se puede concluir que efectivamente la hipótesis planteada es aceptable. Por tanto, se puede afirmar que ha menor estrés laboral en los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L., se evidencia una mayor satisfacción laboral.

Con respecto a la variable estrés laboral, se concluye que la mayoría de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio.

En relación a los factores extra organizacionales, organizacionales, grupales e individuales que determinan el estrés laboral de la empresa Taxis América E.I.R.L., se observó que el factor extra organizacional es el más relevante para el estrés laboral, ya que los colaboradores expresaron que se ven afectados al momento de realizar sus actividades por aspectos externos a la empresa. Así mismo, se determinó que el factor organizacional no es muy relevante, puesto que la empresa se preocupa por ofrecer a sus colaboradores condiciones laborales adecuadas, que no solo permitan el desarrollo de sus actividades asignadas, sino también el crecimiento personal de estos mismos.

Por otro lado, se concluye que la mayoría de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. presentan un nivel medio de satisfacción laboral.

En relación a los factores sueldo, seguridad, social, supervisión y crecimiento que determinan la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L., se observó que el crecimiento el factor más relevante para la satisfacción laboral, ya que la mayoría de los colaboradores expresaron verbalmente que reciben constantemente capacitaciones que les permite su crecimiento personal y profesional. Por otro lado, se observa que el sueldo no es un factor muy relevante para la satisfacción laboral de los colaboradores, debido a que no existe disconformidad con relación a los sueldos que ofrece la empresa.

RECOMENDACIONES

La Empresa Taxis América E.I.R.L debe manejar la información de la presente investigación para implementar estrategias que no permitan la influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores para así reducir aquellas situaciones estresantes que pueden verse expuestos los colaboradores. Lo que implica dar solución a aquellos factores que se encuentran en un nivel bajo, así como, los factores que determinan la satisfacción laboral de los colaboradores.

Con respecto al estrés laboral, es necesario que la empresa Taxis América E.I.R.L., coloque énfasis en optimizar los factores organizacionales, concretamente en mejorar la situación con respecto a demanda de tareas que enfrentan los colaboradores a diario, por lo que se recomienda a la empresa Taxis América E.I.R.L. implementar con radio a todas sus unidades de transporte para así poder comunicar a tiempo los servicios solicitados, evitando que los colaboradores se sientan presionados al no llegar a tiempo para cubrir los servicios de los usuarios. Así mismo, los factores grupales son trascendentales, por lo que se recomienda que se ejecuten dinámicas grupales que permitan mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores y jefes inmediatos.

Por otro lado, para obtener una mayor satisfacción laboral de los colaboradores es necesario que la empresa Taxis América E.I.R.L. se preocupe en mejorar la seguridad laboral por lo que se recomienda implementar el sistema GPS en todas las unidades de transporte para poder localizarlos si en caso suceda un robo, accidente entre otros. De la misma manera, poner interés es aspectos relacionados con el crecimiento de los colaboradores, para lo cual se recomienda implementar programas de capacitaciones que va a permitir fortalecer las competencias y habilidades de los colaboradores y por ende mejorar su desempeño en el lugar de trabajo.

REFERENCIAS

- Alva, J. & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo- 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Antenor Orrego de Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf.
- Arnedo, B. & Catillo, M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Revisión Social del Personal Docente de Investigación de la Universidad del Oriente (IPSPUDO), Cumaná, Estado de Sucre, año 2008*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Oriente Núcleo de Sucre en Cumaná, Sucre. Recuperado de <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TESIS%20BAyMC.pdf>.
- Atalaya, M. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf.
- Baldomero & Cabrejo. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de Medio Ambiente de la Empresa Minera Gold Field La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc*. (Tesis de Bachiller). Universidad Privada del Norte en Cajamarca, Perú.
- Briones, B. (2014). *Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino*. (Tesis de Postgrado). Universidad de Guayaquil en Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3864/1/cd52.BLAKMAN%20BRIONES%20EODORO%20IVAN.pdf>
- Bohlander, G & Snell, S. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (Decimo catorceava ed.). México: Cengage.
- Chávez & Homero. (2014). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Institución Educativa Pública Secundaria de menores de la provincia de San Marcos, en el año 2014*. (Tesis de Bachiller). Universidad Privada del Norte en Cajamarca, Perú.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (ed.) México: Thomson.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. (8.^{va} ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2.^a ed.). México: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (ed.). México: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2.^{da} ed.). México: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. (9.^{na} ed.). México: Mc Graw Hill
- De Cenzo, D & Robbins, S. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (ed.). México: Limusa Wiley
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (13.^{ra} ed.). México: Pearson.
- DiarioUchile. (2015). *El interminable agobio laboral de los choferes del Transantiago*. Recuperado de <http://radio.uchile.cl/2014/12/07/el-interminable-agobio-laboral-de-los-choferes-del-transantiago>.
- Díaz, S. (2013). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una comunidad local de Administración de Salud, Distrito de la Victoria, Chiclayo – 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo en Chiclayo, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/328/1/TL_D%C3%ADaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf.
- Estrés laboral. (2016). *Síndrome de Burnout*. Recuperado de <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>.
- Fincowsky & Kneger. (2011). *Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina*. (ed.). México: Pearson.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar en Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.
- Gil - Monte, P. (2010). *Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio de estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional*. Recuperado de <file:///C:/Users/Miguel/Downloads/Dialnet-SituacionActualYPerspectivaDeFuturoEnElEstudioDeE-3642757.pdf>.
- Hellriegel & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12.^{da} ed.). México: Cengage.
- Herrera, L. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatada*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar en Retalhuleu, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf>.

- LAN (2010). *Reporte de sostenibilidad*. Recuperado de [file:///C:/Users/Mishel/Downloads/2016%20MANUAL%20DE%20REDACCI%C3%93N%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Mishel/Downloads/2016%20MANUAL%20DE%20REDACCI%C3%93N%20(3).pdf).
- Llaguento & Becerra. (2014). *Relación del clima organizacional en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca*. (Tesis de Bachiller). Universidad Privada del Norte en Cajamarca, Perú.
- Marchena, C. & Medina, I. (2013). *Estrés psicológico en enfermeras de los cuidados intensivos en Hospitales de la Unidad III, Trujillo, 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego en Trujillo, Perú. Recuperado de https://www.google.com.pe/?gfe_rd=cr&ei=J6TzVdnDNdOOmQGPzZP4Dg#q=Estr%C3%A9s+psicol%C3%B3gico+en+enfermeras+de+los+cuidados+intensivos+en+hospitales+d+e+la+unidad+III%2C+Trujillo%2C+2013.+Per%C3%BA%2C.
- Mondy, R. & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9.^{na} ed.). México: Pearson.
- Morales, M. (2007). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño noviembre – diciembre, Lima – Perú 2006*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/546/1/Morales_lc.pdf.
- Noticias Telemundo. (2015). *Huelga de camioneros en el puerto más grande de EEUU*. Recuperado de <http://www.telemundo.com/noticias/2015/04/27/huelga-de-camioneros-en-el-puerto-mas-grande-de-eeuu>.
- Pacora (2012). *Relación entre los estresores y el afrontamiento en el transporte público de Lima en un grupo de usuarios laboralmente activos*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica del Perú en Lima, Perú. Recuperado de file:///C:/Users/Miguel/Downloads/PACORA_CHAVEZ_MARIELLA_RELACION.pdf
- Patillo, A. & Gutiérrez, H. (2013). *Análisis de factores psicosociales asociados al estrés laboral en docentes de planta de las Facultades de Ciencias Económicas Administrativas e Ingeniería de la Universidad Autónoma de Occidente*. (Tesis de Bachiller). Universidad Autónoma Occidente en Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Administracion_de_Empresas/23.pdf
- Ramos, N. y Ticona, N (2016). *Influencia del Estrés Laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital III Goyeneche Arequipa, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa, Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/87711/6/INFLUENCIA%20DEL%20ESTR%C3%89S%20LABORAL%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20DEL%20PROFESI>

ONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20EL%20HOSPITAL%20III%20GOY
ENECHER%20AREQUIPA%202016.pdf.pdf

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10.^{ma} ed.). México: Pearson.

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13.^{ra} ed.). México: Pearson

RPP Noticias. (2013) *¿Cómo preparar a sus empleados para el ascenso?* [En línea]. Recuperado de http://rpp.pe/2009/2013-01-06-altas-temperaturas-causan-estres-en-choferes-y-pasajeros-advierten-noticia_555286.html.

Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Abierta Interamericana en Rosario, Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>.

Sierralta, A. (2009). *Negociación y Teoría de Juegos*. Perú: Fondo Editorial.

Uceda, I. (2013). *Influencia entre la satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en Chiclayo, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/214/1/TL_Uceda_Pintado_IndiraLizeth.pdf.

Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Empresas*. (6^{ta}. ed.). México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo n.º 1. Cuestionario de Estrés Laboral.

5= Siempre

4= Casi siempre

3= A veces

2=Casi nunca

1= Nunca

Preguntas	1	2	3	4	5
1. ¿Se adapta usted con facilidad a los constantes cambios tecnológicos?					
2. ¿Considera usted que los aspectos políticos afectan a su persona?					
3. ¿Considera usted que los aspectos económicos afectan a su persona (Inflación, crisis económica, entre otras.)?					
4. ¿Considera usted que su jefe inmediato lo respeta?					
5. ¿Considera usted que su jefe inmediato tiene confianza con su trabajo?					
6. ¿Considera usted que su jefe inmediato se preocupa por su bienestar personal?					
7. ¿Se siente usted presionado a momento de cubrir los servicios solicitados?					
8. ¿Considera usted que su unidad de transporte cuenta con buenas condiciones laborales?					
9. ¿Considera usted que cuenta con los equipos necesarios (radios) para realizar su trabajo?					
10. ¿Tiene usted sobrecarga laboral en su trabajo?					
11. ¿Siente que su trabajo es rutinario o aburrido?					
12. ¿Siente usted que no recibe reconocimientos por su buen trabajo?					
13. ¿Considera usted que su trabajo es valorado?					
14. ¿Evidencia usted el rechazo por parte de los compañeros de trabajo?					
15. ¿Evidencia usted falta de apoyo por parte de los compañeros de trabajo?					
16. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo no le brindan protección en relación con injustas tareas que le hace su jefe inmediato?					
17. ¿Usted tiene conflictos con sus compañeros de trabajo?					
18. ¿Considera usted que se siente incómodo al trabajar con alguno de sus compañeros?					
19. ¿Considera usted que sus problemas familiares afectan su trabajo?					
20. ¿Considera usted que sus problemas económicos afectan su trabajo?					
21. ¿Considera usted que se enoja con facilidad en su trabajo?					
22. ¿Considera usted que siente tensión al solo pensar en su trabajo?					
23. ¿Usted siente Irritabilidad cuando realiza su trabajo?					

Escala	Rango
Nunca	20 - 35
Casi nunca	36 - 51
A veces	52 - 68
Casi siempre	69 - 84
Siempre	85 - 100

Anexo n.º 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

5 = Siempre

4= Casi siempre

3= A veces

2=Casi nunca

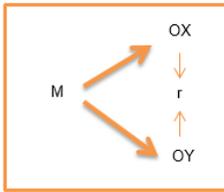
1= Nunca

Preguntas	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted que es justo su sueldo?					
2. ¿El sueldo que usted recibe es adecuado en relación al trabajo que realiza?					
3. ¿El sueldo que usted recibe cumple con sus expectativas?					
4. ¿Considera usted que la empresa le proporciona los equipos necesarios para realizar su trabajo?					
5. ¿Considera usted que se le proporciona información oportuna y adecuada de su desempeño?					
6. ¿Considera usted que los cambios climáticos facilitan su actividad diaria?					
7. ¿Considera usted que las condiciones de trabajo son seguras?					
8. ¿Considera usted que su empresa le ofrece un empleo estable?					
9. ¿Considera usted que existe una buena relación con sus compañeros de trabajo?					
10. ¿Considera usted que hay una eficiente comunicación con sus compañeros de trabajo?					
11. ¿A usted se le hace fácil expresar sus opiniones?					
12. ¿Considera usted que existe trabajo en equipo entre sus compañeros?					
13. ¿Considera usted que sus compañeros están dispuestos a ayudarse entre ellos mismos?					
14. ¿Usted se siente parte de un equipo de trabajo?					
15. ¿Considera usted que su jefe inmediato delega funciones y responsabilidades correctamente?					
16. ¿Se siente usted motivado por su jefe inmediato?					
17. ¿Recibe usted apoyo por parte de su jefe inmediato?					
18. ¿Considera que su jefe inmediato lo mantiene informado sobre asuntos que afectan su trabajo?					
19. ¿Considera usted que su jefe inmediato brinda soluciones a los conflictos que se generan en la organización?					
20. ¿Recibe usted capacitaciones que le permita el crecimiento personal?					

Escala	Rango
Nunca	20 – 35
Casi nunca	46 – 51
A veces	52 – 68
Casi siempre	69 – 84
siempre	85 – 100

Anexo n.º 3. Matriz de Consistencia.

Título: Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Taxis América E.I.R.L, en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016.

Formulación del Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Muestra	Diseño	Instrumento
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Taxis América E.I.R.L., en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Taxis América E.I.R.L, en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016.	Hipótesis General La relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Taxis América E.I.R.L. es negativa, en el año 2016.	Estrés Laboral <ul style="list-style-type: none"> • Extra Organizacion ales • Organizacion ales • Grupales • Individuales Satisfacción laboral <ul style="list-style-type: none"> • Sueldo • Seguridad • Social. • Supervisión. • Crecimiento 	Población Colaboradores de la Empresa Taxis América E.I.R.L. Muestra 59 colaboradores de la empresa Taxi América E.I.R.L	Método: Hipotético – deductivo. Nivel de Investigación: Correlacional. Diseño de investigación de Transversal Correlacional El diseño de diagrama de la siguiente manera: 	Cuestionario de estrés laboral. Cuestionario de satisfacción laboral.
	Objetivo Específico. Identificar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Empresa Taxis América E.I.R.L, en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016.					
	Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Taxis América E.I.R.L, en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016.					
	Identificar los factores del estrés laboral de los colaboradores de la Empresa Taxis América E.I.R.L, en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016.					
	Identificar los factores de la satisfacción laboral de los colaboradores de Taxis América E.I.R.L, en la Ciudad de Cajamarca, en el año 2016.					

Anexo n.º 4. Análisis de Confiabilidad - Estrés Laboral

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	26	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,896	,896	23

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2,953	2,769	3,115	,346	1,125	,008	23
Item Variances	,639	,322	1,034	,712	3,215	,033	23
Inter-Item Covariances	,180	-,194	,560	,754	-2,889	,015	23

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
64,9615	97,078	9,85284	23

Anexo n.º 5. Análisis de Confiabilidad - Satisfacción Laboral.

		N	%
Cases	Valid	26	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	26	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,896	,896	20

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2,953	2,769	3,115	,346	1,125	,008	20
Item Variances	,639	,322	1,034	,712	3,215	,033	20
Inter-Item Covariances	,180	-,194	,560	,754	-2,889	,015	20

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
64,9615	97,078	9,85284	20

Anexo n.º 6. Chi – Square Test.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
VAR00001 * VAR00002	59	100,0%	0	0,0%	59	100,0%

VAR00001 * VAR00002 Crosstabulation

Count

		VAR00002			Total
		1,00	2,00	3,00	
VAR00001	1,00	0	4	0	4
	2,00	1	34	2	37
	3,00	7	10	1	18
Total		8	48	3	59

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,643 ^a	4	,006
Likelihood Ratio	14,250	4	,007
Linear-by-Linear Association	6,803	1	,009
N of Valid Cases	59		

a. 6 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

Anexo n.º 7. Symmetric Measures.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
VAR00001 * VAR00002	59	100.0%	0	0.0%	59	100.0%

VAR00001 * VAR00002 Crosstabulation

Count		VAR00002			Total
		1,00	2,00	3,00	
VAR00001	1,00	0	4	0	4
	2,00	1	34	2	37
	3,00	7	10	1	18
Total		8	48	3	59

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-,342	,125	-2,752	,008 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,370	,133	-3,011	,004 ^c
N of Valid Cases		59			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.