

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

DESARROLLO DE TESIS

**SATISFACCION LABORAL Y ESTRÉS EN EL PERSONAL DEL
ÁREA DE OPERACIONES DEL GRUPO VICMER SECURITY SAC,
LA VICTORIA.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES:

**ARMUTO BALLADARES, JESSICA GABRIELA
SANCHEZ VICENTE, TATIANA KATHERINE
URETA ESTRELLA, MAYDA LUZ**

ASESOR: MG. OLGER ROJAS MACHA

**LINEA DE INVESTIGACION: PLANES ESTRATEGICOS Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, PERU

ENERO 2017

SATISFACCION LABORAL Y ESTRÉS EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES DEL GRUPO VICMER SECURITY SAC, LA VICTORIA.

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas, para optar el Título de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas, en la Universidad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

MG. CASTILLO PEBES, ROBERTO JAVIER

.....

Presidente

LIC. AGUIRRE GARCIA, RODRIGO HILARION

.....

Secretario

MG. BORJA CASTILLO, JULIO CESAR

.....

Vocal

FECHA: 15 / 02 / 2017

DEDICATORIAS

A Dios; por darnos fe, fortaleza, salud y esperanza para terminar este trabajo.
A nuestro maestro, quien entregó todo su tiempo y paciencia para enseñarnos, y
con su experiencia nos motivó a seguir adelante.
A nuestros padres, quienes siempre nos aconsejan y apoyan en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios, por habernos permitido hacer posible nuestros sueños de culminar la carrera universitaria, y habernos brindado una gran familia, quienes nos han inculcado ejemplos de superación, humildad y sacrificio y a valorar todo lo que tenemos.

A la Universidad que nos formó para ser mejores profesionales.

Al asesor que nos orientó para culminar con nuestra investigación.

RESUMEN

La presente investigación analiza la relación entre satisfacción laboral y el estrés en el personal, siendo variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Para esto se han analizado las razones por las cuales se generan el estrés, se realizó un estudio con una muestra de 45 colaboradores entre 20 a 63 años de edad encargados del área de operaciones de la empresa **GRUPO VICMER SECURITY SAC**, se describieron e interpretaron la relación que existe entre estas dos variables.

Los resultados demuestran que las principales fuentes del estrés en el lugar de trabajo están dadas principalmente; porque no son reconocidos por su desempeño laboral que brindan a la empresa, el salario que perciben no satisfacen sus necesidades por la cantidad de horas que trabajan y la falta de comunicación no se da entre los trabajadores generando descoordinación en el área.

Se pretende que la presente tesis sirva como instrumento de referencia para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores y que se consideren las recomendaciones para que sean aplicadas dentro de la empresa.

ABSTRACT

This investigation analyzes the relationship between labor satisfaction and workers' stress, which are fundamental variables in the organizations management. In this regard, the reasons that produce stress have been analyzed. In this line, a study was conducted with a sample of 45 collaborators between 20 and 63 years old, who oversee the operation area in **GRUPO VICMER SECURITY SAC** Company, to describe and interpret the relationship between such two variables.

The results show that the main stress factors in the workplace are: the non-recognition of labor performance provided to the company, the insufficient wage received which does not cover the needs and does not equate with the number of hours worked and the lack of communication between co-workers, which generates lack of coordination in the area.

It is expected that the following thesis serves as a reference instrument to improve the workers' labor satisfaction and considers the recommendations to be applied in the Company.

DESARROLLO DE TESIS

Tabla de Contenidos

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1. Planteamiento.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
Problema específico 1	4
Problema específico 2.....	4
Problema específico 3.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
Objetivo específico 1	4
Objetivo específico 2	4
Objetivo específico 3	5
1.4 Casuística: Estrés laboral en el Grupo Vicmer Security SAC	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1 Tesis Nacional 1	9
2.1.2 Tesis Internacional 1	11
2.1.3 Tesis Nacional 2.....	14

2.1.4 Tesis Internacional 2	16
2.1.5 Tesis Nacional 3.....	17
2.1.6 Tesis Internacional 3	19
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1 El marco del trabajador en el Perú	20
2.2.3 Enfoques teóricos sobre el Estrés Laboral	33
2.2.3.1 Definición de la variable dependiente: Estrés Laboral.....	36
2.2.4 Técnicas avanzadas que facilitan evitar el estrés laboral,.....	40
2.2.5 Bases legales	41
CAPÍTULO III: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	46
3.1 Problema General	46
3.2 Problemas Específicos	47
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
ANEXO 1.....	51
ANEXO 2.....	61
ANEXO 3.....	74
ANEXO 4.....	75
ANEXO 5.....	77
ELABORACION DE REFERENCIAS	81

INTRODUCCIÓN

La investigación realizada tiene como origen determinar qué relación encontramos entre la satisfacción laboral y el estrés en el personal del área de operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, Distrito de la Victoria, Lima, Perú.

EL estudio tiene su origen a partir de la necesidad de evaluar la satisfacción laboral y el estrés del personal, siendo éste muchas veces vulnerable a causa de las situaciones o factores estresantes que sufren los colaboradores. Por ello se consideró medir la satisfacción laboral y el estrés del personal, utilizando la técnica de correlación - descriptiva para evaluar el nivel de desempeño en la realización de sus actividades.

De acuerdo a la evaluación realizada a nivel mundial el personal de salud está presentando síntomas de estrés asociados con la condición de trabajo en un 85% y con el tiempo la población desarrollara algunos trastornos relacionados con el estrés en un 68%, se menciona a España como uno de los países que cuenta con 6 millones de personas con depresión y las consultas por ansiedad y estrés están en aumento: en nuestro país, el consumo de antidepresivos se ha triplicado en los últimos diez años, incrementado un 10%.

Según lo planteado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral va en aumento no solo en nuestro país, sino a nivel mundial dado que “se ha convertido sobre todo en el segundo problema de Salud Pública para la Organización Internacional del Trabajo, siendo el estrés en el trabajo uno de los grandes desafíos que se presentan a gobiernos, empleados y sindicatos”.

En Europa, la carga laboral, los horarios rotativos de trabajo pueden ocasionar estrés. En una industria de la ciudad de san Lorenzo se menciona como esto afecta a los empleados en el ámbito laboral, psicológico, familiar o social. Las exigencias que se generan en el trabajo y las responsabilidades son las causas

que producen estrés laboral, esto no solo se limita en lo profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar.

Las organizaciones lo que buscan es mejorar el tema de satisfacción laboral para los empleados, siendo importante el desempeño individual, la salud y evitar las tasas de ausentismo, rotación o mejoras de productividad dentro de la organización.

En nuestro país la satisfacción laboral se entiende como el esfuerzo realizado del trabajador en su trabajo, muy pocos conocen del tema, pero está tomando importancia en las organizaciones como elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador. Según los estudios realizados por Herzberger, Mausner y Snyderman (1959) lo relacionan con otros procesos psicológicos como: Satisfacción Laboral y Satisfactores Intrínsecos, según Vroom (1964) Satisfacción Laboral tiene cierta relación en comportamiento de asistencia al trabajo y otras variables, tomando en cuenta el exceso de trabajo, las reuniones, las obligaciones, las responsabilidades, proyectos o el final de este son situaciones de todos los días ante estos escenarios existen muchas personas que caen en cuadros de estrés laboral.

“Trabajando.com” realizó una encuesta a más de 4 mil de trabajadores dando como resultado que los peruanos en un 78% sufren de un cuadro de estrés laboral mientras un 22% no. La mayoría de los trabajadores dicen poder prevenir el estrés realizando actividades recreativas o deportes fuera del trabajo en un 32%, otra parte aprendió a dividir su tiempo y las tareas en el trabajo siendo un 18%, el descansar por tiempos para no agotarse son un 14%, la parte restante realiza movimientos y estiramientos de brazos, piernas y manos mientras trabaja para no agotarse un 8%.

Respecto a la Satisfacción laboral en el Perú; Según la organización en la encuesta realizada a 1.500 encuestados en Lima, Arequipa y Chiclayo, el 53% no es feliz en su empleo, Las personas que trabajan en diferentes rubros como productos o servicios indican no sentirse bien en el lugar que laboran. El Experto en desarrollo humano, José Luis Aliaga, indica: La falta de satisfacción laboral

radica en la actitud que tiene el colaborador frente a su propio trabajo, es por ello que es importante que las empresas generen un excelente clima laboral. De esta manera, deben involucrar a los empleados, escuchándolos y considerándolos.

En Lima, en la empresa Grupo Vicmer Security SAC. Según RUC 20511424896, fue inscrito en los registros públicos el 14 de junio del 2005 La Victoria, siendo su primera Resolución Directoral N° 02621-2005-IN-1704/1. Empresa de servicios y vigilancia privada se encuentra en Lima y Callao, actualmente se ha extendido a nivel nacional. El personal de operaciones interviene directamente en el desarrollo de las actividades y procesos de la empresa, el resultado es reflejado en el servicio brindado al cliente, satisfaciendo las exigencias y necesidades del mercado. La desmotivación, los conflictos y otros factores llevan a realizar este estudio, para ello se realiza un análisis sobre la satisfacción laboral para medir las causas que generan el estrés en el personal.

El Capítulo I, denominado **problema de la investigación**, describe el planteamiento y la formulación del mismo; el caso seleccionado en la investigación es la “satisfacción laboral y el estrés en el personal de operaciones” en la empresa GRUPO VICMER SECURITY SAC.

El Capítulo II, denominado **Marco Teórico** describe los antecedentes, los cuales son investigaciones de tesis relacionadas con los temas de satisfacción laboral y el estrés del personal el trabajo de investigación. Además, se describe las bases teóricas, es decir, los conocimientos epistemológicos, metodológicos y ontológicos requeridos en la gestión de la satisfacción laboral y el estrés en el personal de operaciones, a fin de sustentar las afirmaciones efectuadas en el trabajo de investigación.

El Capítulo III, denominado **alternativas de solución** describe alternativas de solución a la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa GRUPO VICMER SECURITY SAC mediante un texto descriptivo basado en la

experiencia laboral del participante el cual responda a las necesidades de mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

Las Conclusiones se presentan conforme al desarrollo del trabajo de investigación considerando la descripción efectuada en las alternativas de solución de acuerdo al estilo APA sexta edición.

La necesidad de la investigación se manifiesta en las diversas deficiencias que presenta el área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC en función a los trabajadores, quienes como se ha descrito, existe un malestar por la falta de capacitación y entrenamiento en nuevos sistemas de trabajo, se debe estructurar un programa de ascensos y por ende una mejora en las remuneraciones, reforzar las comunicaciones entre trabajadores y jefes, entre otras carencias para solucionar el problema del estrés laboral.

La importancia de la investigación radica en las alternativas de solución que proponemos para solucionar en la organización el problema de estrés y mejorar la satisfacción laboral.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento

1.1 Planteamiento del problema

El trabajo de investigación se suscita en la ciudad de Lima en el distrito de La Victoria, en el GRUPO VICMER SECURITY SAC, del sector Privado, que brinda el servicio de seguridad. La Organización Mundial de la Salud (OMS), está considerando el estrés laboral como epidemia global siendo un riesgo ocupacional que afecta al ciento por ciento de los trabajadores, genera alteración del estado de salud, disminuye la productividad, rendimiento individual, rotación y aumento de enfermedades afectando el cambio o estado emocional de la persona ante los demás.

En nuestro país las principales causas que generan estrés son los problemas económicos y los de salud solo un 8% de peruanos viven relajados que sucede con la diferencia, según la encuesta realizada a 2,200 personas en 19 departamentos de nuestro país; seis de cada diez personas señalan que su vida ha sido estresante en el último año. En mención a las personas que sufrieron accidentes, enfermedades o fallecieron y también para los que se previnieron el 28 de abril se celebró el Día Mundial de la Salud y la Seguridad en el Trabajo.

Según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), a nivel mundial las enfermedades profesionales están causando dos millones de muertes por año relacionados con el trabajo esto representa un 86% que seguirá incrementándose si no se da la solución. El estrés puede ser beneficioso en ocasiones porque estimula y motiva, pero a largo plazo genera problema físico y mental que perjudica nuestra salud.

GRUPO VICMER SECURITY SAC, es una empresa privada con más de 15 años en el mercado, con objeto social de brindar el servicio de vigilancia a empresas privadas e instituciones nacionales, a través de resguardo personal y guardianía a nivel nacional; así como haber ingresado al mercado internacional con nuestra sede en Bolivia. La empresa cuenta con una flota moderna de 12 vehículos para

ronda externa y casos de emergencia; se encuentra ubicada en la avenida Canadá, urbanización Santa Catalina, La Victoria, Departamento de Lima, Perú.

La empresa tiene implementada un Sistema Integral de Gestión, esta incluye las certificaciones ISO 9001:2008, norma BASC Versión 04 y Norma OHSAS 18001 bajo los estándares internacionales validadas a través de las certificaciones correspondientes por cada una de las normas, para brindar el servicio de vigilancia privada a nivel nacional.

La empresa ha implementado la siguiente Visión y Misión

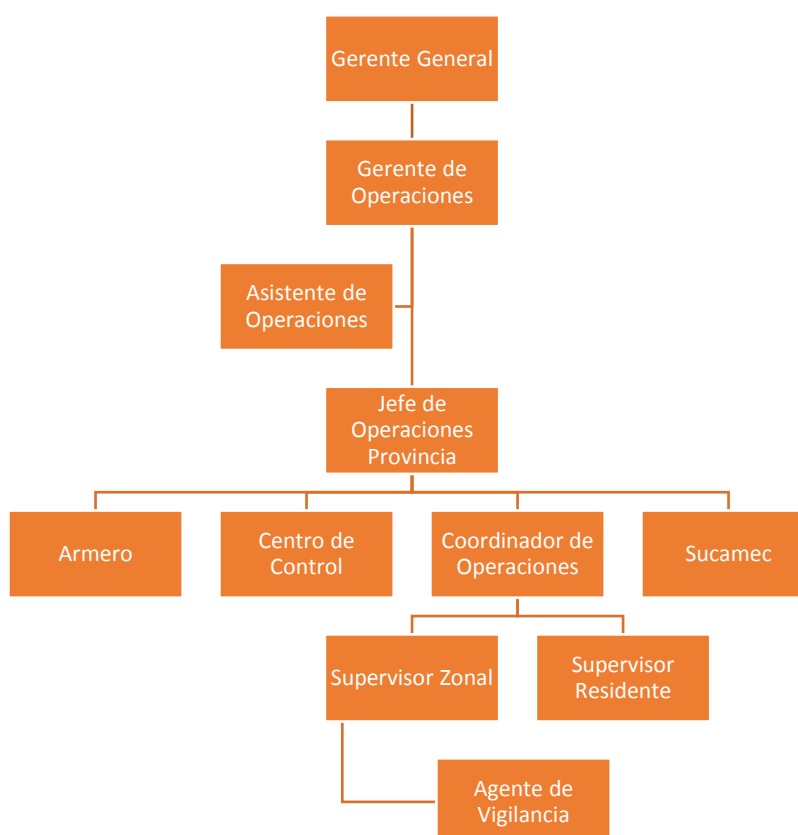
- **VISION** Ser una empresa Líder en Seguridad comprometida con la protección de vida y salud de nuestro capital humano y ser líder del mercado peruano utilizando toda la tecnología a nuestro alcance para brindar seguridad integral de calidad.
- **MISION** Es satisfacer las necesidades a nuestros clientes cumpliendo sus requisitos y superando sus necesidades y expectativas.

La empresa cuenta con la siguiente política del SIG implementada.

- Cumplir con las normas legales y con los acuerdos que están establecidos como parte de nuestro servicio.
- Como base de la formación seguir con la mejora continua del SIG de acuerdo a la experiencia y capacidad de los colaboradores.
- Tomamos en cuenta para nuestros colaboradores la prevención de las lesiones que puedan ocasionarse, enfermedades la cual puedan contraer, lo más primordial es la protección de su seguridad y salud ocupacional.
- Prevenimos a los colaboradores del riesgo que puedan asumir ya que está relacionado con la seguridad del comercio internacional siendo considerada como actividades ilícitas: el terrorismo, lavado de activos y el narcotráfico.
- Conservación y cuidado del medio Ambiente, con el fin de minimizar el impacto ambiental.

- Garantizamos que nuestros trabajadores son consultados y participan activamente en todos los elementos del sistema integrado de gestión.
- La seguridad y salud en el trabajo está integrado y es compatible con nuestro sistema de gestión.

Organigrama GRUPO VICMER SECURITY SAC, área de OPERACIONES



1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el estrés en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria?

1.2.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre beneficios laborales y cantidad de horas trabajadas en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre políticas administrativas y conflicto de intereses en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre desarrollo del personal y la falta de comunicación en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el estrés en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria.

1.3.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre beneficios laborales y cantidad de horas trabajadas en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria.

Objetivo específico 2

Describir la relación entre políticas administrativas y conflicto de intereses en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre desarrollo del personal y la falta de comunicación en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria.

1.4 Casuística: Estrés laboral en el personal del Grupo Vicmer Security SAC

En la actualidad las empresas que brindan servicios no toman en cuenta los problemas que aquejan sus colaboradores dentro de las áreas; a base de la información recopilada se ha encontrado un alto índice de insatisfacción laboral, ya que por la cantidad de horas trabajadas esto genera desgaste físico, cansancio, ausentismo, bajo rendimiento de sus funciones que afecta de manera interna y externa a la empresa.

La insatisfacción reside más en los vigilantes que prestan sus servicios a diferentes empresas; teniendo una variación de turno de un 80 % en las unidades (clientes), en el horario de lunes a domingo incluyendo feriados, el ingreso del personal es de 7:00 am (Turno diurno) y 7:00 pm (Turno nocturno). En este horario se reportan al centro de control los trabajadores (agentes de seguridad y/o vigilantes). La necesidad conlleva a aceptar un horario de trabajo no acorde a sus expectativas del trabajador, el cual busca intereses de tipo económico o personal, debido a que no se les reconoce por sus funciones o cargos que ocupan; el problema radica en que las personas que laboran en la empresa tienen necesidades que son implícitas y que frecuentemente no son percibidas ni entendidas por sus superiores pues el salario que perciben los colaboradores no satisface sus necesidades siendo un factor negativo que genera disconformidad, esto desmotiva a cumplir sus labores que desempeñan a diario disminuyendo su productividad.

En una unidad (cliente) se presenta la falta de un agente de seguridad, para el cual se asigna un suplente para cubrir dicho puesto. El vigilante se encuentra muy distante al distrito donde vive, desconoce cómo regresar a su domicilio desde ese punto y se siente perdido. Por lo que solicita al supervisor que lo deje en otra unidad; este le indica que se tiene que quedar porque es una orden designada,

entonces se presenta una discusión entre ambos dentro de la movilidad y el agente se retira indicando que no se quedara a cubrir ese puesto.

Ante la situación el supervisor zonal debe de cubrir al agente faltante, ya que no pudo conseguir un agente reten (personal rotativo). Dejando de cumplir con la supervisión a unidades de la zona asignada que le corresponde al día, por lo tanto, se le acumula el trabajo. Al identificar un personal para cubrir un puesto inmediatamente es derivado al coordinador de operaciones, quien organiza a los supervisores zonales, para la asignación de los servicios y distribución de los agentes (retenes). Lo planteado se complica aún más porque no hay una buena comunicación entre el coordinador de operaciones y el supervisor, ya que no se maneja una sola información de las funciones que debe realizar cada trabajador dentro del área de Operaciones. Otro factor negativo es el ambiente de trabajo, debido a los conflictos que se generan al momento de designar sus funciones a cada trabajador dentro de la empresa.

Las situaciones expuestas causan malestar al personal de operaciones, y los llevan a experimentar situaciones tensas entre sus compañeros de área y con sus jefes inmediatos, ya que a diario se presentan situaciones fortuitas que no pueden controlar y que muchas veces les cuesta mucho esfuerzo o no pueden resolver.

Estas dificultades no solo afectan al área de Operaciones (Agente Retenes) sino a las áreas Administrativas (Jefe de Operaciones); la falta de un puesto a cubrir genera descoordinación en la distribución de las funciones en las diferentes empresas las cuales brindan servicio de seguridad, según la situación expuesta parte de la política del Grupo Vicmer Security SAC está el compromiso del trabajador con la empresa en cumplir sus funciones y obligaciones que sean designadas.

En el informe de riesgo sicosocial de Grupo Vicmer Security SAC 2015 (ANEXO 2) se determinó que el 41% del personal en la empresa sufre o a sufrido un grado de estrés laboral, siendo este el principal problema sicosocial que la organización debe afrontar actualmente.

1.5 Evaluación de Encuesta

Se realizó una encuesta para determinar el grado de satisfacción laboral y estrés en el personal del Grupo Vicmer Security SAC. Los colaboradores están expuestos a un estrés por las distintas actividades que realizan, el cual se ve reflejado en el tiempo. Se puede identificar situaciones de estrés a partir de síntomas como; agotamiento, cansancio, irritabilidad, tensión, ansiedad, indecisión. Esto se ve reflejado en la insatisfacción laboral de los colaboradores con el bajo rendimiento de sus actividades, afectando de manera interna a la empresa como el servicio que brinda a sus clientes.

La presente investigación es de tipo correlacional-descriptiva, el mismo es definido por Hernandez- Sampieri, Collado y Baptista (2006), como aquel estudio que “mide las dos o más variables que se pretende estudiar, ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después analiza la correlación”, es importante aclarar el índice en la satisfacción laboral y el estrés en el personal del área de Operaciones de la empresa. Los elementos que intervienen son; asistente de operaciones, jefe de operaciones, coordinador de operaciones, supervisores zonales, y agentes de vigilancia.

1.5.1 Población y muestra de la investigación

- **Población**

Colaboradores del Grupo Vicmer Security SAC, encargados del área de Operaciones.

La población está integrada por 45 colaboradores.

- **Muestra**

Es decir que nuestro muestreo, es por juicio para la investigación, que necesitaremos una muestra de cuarenta y cinco colaboradores.

Criterio de exclusión: menores de 20 años y más 63 años

Área: Operaciones

Criterios de inclusión: masculinos

Edad: 21 - 62

Área: Operaciones

1.5.2 Resultado de la encuesta

El resultado de la medición de la satisfacción laboral y el estrés del personal del área de operaciones de la empresa Grupo Vicmer Security SAC.

Variable	Frecuencia	%
SATISFACCION LABORAL	15	33,40%
ESTRÉS PERSONAL	30	66,60%
Total	45	100,00%

SATISFACCIÓN LABORAL			
Muy satisfecho	1	A	15
Satisfecho	2		

ESTRÉS PERSONAL			
Poco satisfecho	3	B	30
Nada satisfecho	4		



El resultado de la encuesta aplicada al Área de operaciones demuestra que un 33% del personal están satisfechos y el 67% se encuentran estresados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Tesis Nacional 1

NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL: 2013 (Taípe Peña, 2014, págs. 87-89)

Autor: Natalia Sara

Taípe Peña

Institución: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Editorial: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Ciudad: Lima

Año: 2014

Página: 87 - 89

Conclusiones:

- El resultado del nivel de estrés de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP es de medio a alto, es por ello que se sienten agotados y cansados al levantarse por las mañanas y tener que afrontar un arduo día de trabajo. En muchos casos les dificulta crear un buen ambiente entre los pacientes, así también se sienten cansados al final del día, pues les preocupa que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente, y sienten que el trabajo no les permite alcanzar sus metas ni resolver sus problemas emocionales.
- Según los estudios la mayoría de profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP en la dimensión agotamiento emocional tienen un nivel de estrés medio, debido que se sienten emocionalmente agotados y cansados al levantarse por las mañanas teniendo que afrontar otro día de trabajo ; en la dimensión despersonalización la mayoría tiene un nivel de estrés medio ya que les preocupa que su trabajo los esté endureciendo emocionalmente y sienten que los familiares de los pacientes los culpan de sus problemas; y en la dimensión realización personal la mayoría tiene un

nivel de estrés medio resultado que pueden entender con facilidad lo que piensan los pacientes, y les es fácil crear una atmósfera relajada a los pacientes.

- Su nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP es de media a baja debido a que la relación con sus superiores es cordial, pues sus jefes están dispuestos a servirlos, así también al realizar sus labores se sienten realizados, y son valorados por ello, pero la remuneración económica es muy baja en comparación a la labor que realizan, no se les reconocen sus horas extras pero en ocasiones su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas.
- Respecto a las dimensiones de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo personal la mayoría presentaron satisfacción laboral media en los ítems referidos a que su trabajo le hace sentir realizado y disfrutan en cada labor que realizan en su trabajo ; en la dimensión desempeño de tareas la mayoría presentaron satisfacción laboral media, en los ítems referidos a que les gusta el trabajo que realizan y las tareas que realizan no las perciben como algo sin importancia; en la dimensión relación con la autoridad la mayoría presentaron satisfacción laboral media en los ítems la relación con sus superiores es buena y cordial y sus jefes siempre están dispuestos a ayudarlos cuando necesitan alguna ayuda; en la dimensión relaciones sociales, la mayoría presentaron satisfacción laboral media en los ítems referidos a que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones y la solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo; en la dimensión condiciones físicas, ambientales y/o materiales, la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media, en los ítems referidos a que existen ciertas comodidades materiales e inmuebles para un buen desempeño en sus labores diarias, la distribución física del ambiente en algunos casos facilita la realización de sus actividades laborales, el ambiente donde laboran es confortable; en la dimensión beneficios laborales y remunerativos, la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media en los ítems

referidos a felizmente su trabajo me permite cubrir mis expectativas, la remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizan; en la dimensión políticas administrativas, la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media, en los ítems referidos a la sensación que tienen de su trabajo es que lo están explotando y siento que recibo maltrato por parte de la institución.

Comentario:

Para evaluar el grado de estrés se utilizó tres dimensiones: Según la dimensión de agotamiento emocional, los profesionales de enfermería tienen un nivel de estrés medio, ya que se sienten emocionalmente agotados por la responsabilidad de trabajo que tienen que afrontar a diario; en la dimensión despersonalización el estrés es medio dado que les preocupa que el trabajo los endurece al sentirse culpables por los problemas que afrontan los familiares de los pacientes; y en la dimensión realización personal el nivel de estrés es medio porque pueden entender con facilidad lo que piensan los pacientes.

El resultado con respecto a la satisfacción laboral tiene un nivel de media a baja pues la relación con sus superiores es cordial, pero no se les reconoce su esfuerzo por las horas extras.

2.1.2 Tesis Internacional 1

EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN NÚCLEO UNIVERSITARIO PÚBLICO (Alvarez, 2015, págs. 89-92)

Autor: Álvarez Herly

Institución: Universidad de Carabobo

Editorial: Universidad de Carabobo

Ciudad: La Morita

Año: 2015

Página: 89 - 92

Conclusiones:

1. En relación al primer objetivo, referente al diagnóstico de los factores psicosociales en el trabajador administrativo, se pudo evidenciar que existen niveles inadecuados en los cuatro factores de riesgos identificados:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo
- Cohesión de grupo

Estos niveles inadecuados como situaciones de riesgo inminente tienen una relación determinante en la salud del trabajador, y están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y pueden generar efectos negativos considerables en la salud (física, psíquica o mental), en el absentismo y el rendimiento, de los trabajadores.

2. En el segundo objetivo, destinado a determinar los agentes estresores, los resultados obtenidos demuestran que la falta de cohesión, es percibido por trabajadores administrativos como fuentes de estrés laboral, mientras que el clima organizacional, la influencia del líder y la tecnología afectan el nivel intermedio.

La presencia de estrés dentro de la institución puede producir un ambiente de trabajo negativo e influir en la relación interpersonal, la producción y el rendimiento, así como en el bienestar y calidad de vida del trabajador universitario.

Estos hallazgos evidencian, como el nivel de estrés en la totalidad de la muestra un nivel intermedio, que sumado a las situaciones de factores de riesgos psicosociales inadecuados, supone un estado de alerta, por la estrecha relación que guarda el estrés con éstos y aparición de enfermedades ocupacionales, afectando al trabajador y a la organización, con su indiscutible impacto en los altos costos económicos que implican la salud laboral considerando las deficitarias asignaciones presupuestarias que vienen recibiendo las universidades públicas el país.

3. Referente al tercer objetivo, describir el desempeño del personal, en su gran mayoría los trabajadores evaluados se encuentran con resultados de grado excepcional, predominando el nivel tres, lo que evidencia un cumplimiento de los objetivos, funciones y competencias genéricas organizacionales y específicas. Es importante señalar que dentro de las estrategias que define el Manual de Evaluación de Desempeño de la institución en estudio, sugiere el ascenso como premiación al trabajador, situación ésta que no es de fácil cumplimiento ya que existen normativas para la creación de un puesto de trabajo, además de lo que conlleva una modificación a la estructura, así como en la parte financiera.

4. En cuanto al cuarto objetivo, relativo a la correlación del estrés laboral y el desempeño del trabajo, resultó que existe una relación positiva entre estas variables. Y una correlación perfecta entre la estructura organizacional como agente “estresor” y el nivel de desempeño, lo que quiere decir, que hay una dependencia entre ellas, al aumentar los niveles de estrés que se relacionan a la estructura organizacional va a tener una incidencia directa en los niveles de desempeño, y una oportunidad de mejora en la organización, con respecto a la exigencia del trabajador y el clima que se generan entre jefes y subordinados.

Debido a ello, los bajos niveles intermedios de estrés y los altos niveles de riesgo psicosocial que se presentan en el ambiente de trabajo no deben ignorarse ya que están relacionados con la presencia de enfermedades ocupacionales donde el estrés laboral es el número 1 en nuestro país, y afecta la salud física, emocional y laboral, así también la carga económica representa una pérdida cuantiosa para el presupuesto universitario.

Comentario:

Se evidencia que existen niveles inadecuados en los cuatro factores de riesgo; participación, formación, gestión y cohesión. Estos niveles tienen una relación determinante en la salud del trabajador ya que pueden generar efectos negativos considerables (física, psíquica o mental), en el rendimiento de los trabajadores.

Los resultados obtenidos demuestran que los agentes estresores son percibidos por los trabajadores administrativos ya que son fuente de estrés laboral, el clima organizacional, y la tecnología son factores intermedios.

La presencia del alto nivel de estrés dentro de la institución podría provocar un ambiente de trabajo negativo y perjudicar la relación laboral, la productividad y el rendimiento, y así también repercutir en el bienestar y calidad de vida del trabajador.

2.1.3 Tesis Nacional 2

“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO ABRIL-JULIO 2013”

Autores: Ivonne del Pilar Díaz Reátegui

Karin Jissenia Gaviria Torres

Institución: Universidad Nacional de San Martín

Editorial: Universidad Nacional de San Martín

Ciudad: Tarapoto

Año: 2013

Página: 57,58

Conclusiones:

1. No se encuentra relación significativa entre los factores socio-demográficos como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo $p > 0.005$, lo cual indica que estos resultados no son significativos.

2. El 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral.

3. El 76.7% de la población en estudio presentó un nivel de desempeño profesional medio, cumpliendo con las competencias de evaluación del

desempeño (cognitiva; actitudinal-social y capacidad técnica) sólo algunas veces, lo que indica un nivel medio en cuanto a la realización de las tareas de enfermería relacionados con la atención y cuidados al paciente.

4. Es en el servicio de emergencia en donde se genera con mayor frecuencia el estrés laboral, el 11.7% de los enfermeros que trabajan en este servicio identifican ciertas situaciones o factores causantes de estrés, haciéndolos vulnerables a presentar frecuentemente estrés laboral y en consecuencia disminuyendo el nivel de desempeño profesional, $\chi^2 = 5,320$ y $p = 0,028$, siendo $p < 0,005$ lo cual indica que es confiable.

5. La población en estudio identifica a los factores estresantes psicológicos de mayor relación con el de desempeño profesional, $\chi^2 = 13.381$ y $p = 0.001$, siendo $p < 0.005$ lo cual indica que es confiable. Al presentarse situaciones o factores psicológicos causantes de estrés laboral el desempeño profesional del personal de enfermería se ve afectado negativamente de tal manera que el nivel de desempeño disminuye entre medio y bajo.

6. En el 28.3% de la población de estudio el estrés laboral y el desempeño profesional están relacionados significativamente, $\chi^2 = 11.395$ y $p = 0.003$, siendo $p < 0,005$ lo cual indica que es confiable. Se presentan situaciones causantes de estrés, siendo percibidos por el personal de enfermería y que en consecuencia influyen negativamente en el nivel de desempeño profesional.

Comentario

La causa del estrés laboral se da por los factores físicos relacionados con la carga y el contenido del trabajo, es en el servicio de emergencia donde se genera con mayor frecuencia el estrés laboral, en la cual se identifican situaciones o factores causantes de estrés y como consecuencia se genera una disminución en el nivel de desempeño profesional.

El cumplimiento y la realización de las tareas relacionadas con la atención y cuidado al paciente indica que hay un nivel medio de desempeño profesional ya

que solo algunas veces se da cumplimiento a las competencias de evaluación del desempeño cognitiva, social y técnica.

2.1.4 Tesis Internacional 2

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD”
(ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL
ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO)**(Fuentes

Navarro, 2012, pág. 83)

Autor: Silvia María Fuentes Navarro

Institución: Universidad Rafael Landívar

Editorial: Universidad Rafael Landívar

Ciudad: Quetzaltenango

Año: 2012

Página: 83

Conclusiones:

1. No se halló ninguna influencia entre la satisfacción laboral y productividad.
2. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho.
3. Se resuelve que indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos son: la estabilidad laboral, la relación interpersonal, el gusto por el trabajo, y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos.
4. Con respecto a la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los trabajadores de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, gracias a que el ambiente de trabajo es satisfactorio y el Organismo Judicial les brinda el

material y la infraestructura adecuada para realizar sus funciones de manera óptima, así también se les retribuye sus beneficios correspondientes (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) y sus bonos extras por formar parte de una institución del estado.

5. Se resume que la satisfacción laboral de los empleados de la delegación es alta, pero se recomienda que se dé una comunicación asertiva y un trato armonioso con todas las unidades que forman parte de la Delegación de Recursos Humanos.

Comentario:

Se demuestra que hay indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos las cuales son; la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones físicas, y la antigüedad. Al tener un ambiente de trabajo adecuado, los materiales y la infraestructura, y sus beneficios de acuerdo a ley los empleados serán productivos.

El resultado demuestra que Los empleados de la delegación tienen una alta satisfacción laboral, pero es indispensable que no se pierda la comunicación asertiva entre todas las unidades que conforman dicha organización.

2.1.5 Tesis Nacional 3

“RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CHIMU AGROPECUARIA S.A DEL DISTRITO DE TRUJILLO-2014” (Alva Zapata & Juárez Morales, 2014, pág. 75)

Autores: Alva Zapata José Luis

Juárez Morales Junior Alexander

Institución: Universidad Privada Antenor Orrego

Editorial: Universidad Privada Antenor Orrego

Ciudad: Trujillo

Año: 2014

Página: 75

Conclusiones:

1. El nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad tienen una relación directa ya que existe un nivel medio de satisfacción laboral, que influye en un nivel medio de productividad; con lo cual se demuestra la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

2. Los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A presentan un nivel medio de satisfacción laboral, pues consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

3. Con respecto a la productividad existe un nivel medio, por ello no se da una orientación clara a los resultados, en la entrega de recursos el nivel de oportunidad no es la más adecuada, y es insuficiente el entrenamiento del personal.

4. Para mejorar la satisfacción laboral se aplican estrategias que comprenden; incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar la relación entre jefes y colaboradores, capacitar a los colaboradores para potenciar sus habilidades y desarrollar una comunicación interna de 360°.

Comentario:

Existe una relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad, ya que la empresa no otorga incentivos ni capacitación, tampoco proporciona recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Por lo tanto se demuestra que el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es medio, donde los trabajadores no son reconocidos por su desempeño, la relación con los jefes no es adecuado, las remuneraciones no son acordes a las

responsabilidades que realizan. Tampoco existe una clara orientación a los resultados, el entrenamiento del personal es insuficiente.

Para mejorar las condiciones de satisfacción laboral y productividad la empresa tiene que aplicar mejoras para lograr un mejor resultado.

2.1.6 Tesis Internacional 3

“ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES CUBANOS DE ENSEÑANZA PRIMARIA”(Oramas Viera, 2013, pág. 134)

Autores: Arlene Oramas Viera

Institución: Ministerio de Salud Pública de Cuba

Editorial: Ministerio de Salud Pública de Cuba

Ciudad: La Habana

Año: 2013

Página: 134

Conclusiones:

- Se identificaron principales estresores laborales como el volumen de trabajo y la demanda de los estudiantes, cambios en el sistema de enseñanza y la presión de los superiores, salarios inadecuados y falta de recursos para el trabajo.
- Se presenta una alta frecuencia de estrés laboral de 88.2% en el grupo de docentes estudiados, la cual presenta su fundamento en síntomas de estrés y vivencia de estrés en su trabajo.
- El BURNOUT es un síndrome que está presente en una frecuencia elevada de 67.5%, prevaleciendo en docentes que presentan agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.
- Las diferentes relaciones de las variables temporales con el estrés laboral y con el BURNOUT, no permite estimar el impacto con la participación de variables internas, lo que revela la diferencia cuantitativa entre sexos del estrés laboral y cualitativa para el Burnout, además se confirma el origen organizacional de ambos procesos y la necesidad de abordarlos contextualmente, por provincias y escuelas.

- La relación que se expresa en la triada del desgaste, es congruente con la comprensión del Burnout como un proceso que se integra al del estrés laboral como resultado de un ciclo de pérdida de recursos, dado por la existencia de condiciones de trabajo que imponen al docente demandas superiores a los recursos que posee para afrontarlas.

Comentario:

Los principales agentes de estrés son: el volumen de trabajo, cambios de sistemas de enseñanza, presión de los superiores, salarios inadecuados, y recursos insuficientes para el trabajo.

El BURNOUT es un síndrome que tiene una frecuencia elevada de agotamiento emocional, y de despersonalización y realización personal.

El desgaste emocional es coherente con el Burnout como un proceso que se integra al estrés laboral, como resultado de ello se puede dar un tipo de estrés laboral crónico y se presenta en trabajos relacionados con atención a terceros, como los docentes que demandan recursos para afrontar el agotamiento físico y mental al sentirse incapacitados para desarrollar su trabajo.

2.2. Bases teóricas**2.2.1 EL MARCO DEL TRABAJADOR EN EL PERÚ**

En la Constitución Política del Perú promulgada el 29 de diciembre de 1993 se menciona, en el TÍTULO I - DE LA PERSONA Y DE LA SOCIEDAD Capítulo II De los Derechos Sociales y Económicos Artículo 23° El Estado y el Trabajo "...El Estado promueve condiciones para el progreso social y económico, en especial mediante políticas de fomento del empleo productivo y de educación para el trabajo...", en el Artículo 24° "...El pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquiera otra obligación del empleador..." y en el Artículo 25° "...La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo. Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados...".

En el Perú desde 1988 se inició una serie de modificaciones en el sistema laboral para flexibilizar los factores que contribuyen a crear nuevos empleos, pero son muchos factores que se deben de tomar en cuenta para la creación, duración y la posible rotación del empleo como por ejemplo, las modificaciones legales, como la minimización de los costos de despido junto con el aumento en la utilización de contratos temporales, los ciclos económicos que a un mayor crecimiento una mayor creación de empleos y de forma inversa, por crecimiento demográfico ya que los jóvenes suelen tener una tendencia a una alta rotación del empleo, la reestructuración de las empresas en otras de menor tamaño.

Los Costos Laborales en el Perú afectan a la empresa, ya que se deben priorizar los pagos de salarios y beneficios sociales a los de inversión en la empresa, por ese motivo las empresas se ven en la necesidad de reducir las personas contratadas en "planilla" (Costo no salarial cerca del 63% para el empleador), a su vez que contratan a personas bajo la modalidad de empleo temporal o por honorarios profesionales (Costo no salarial es 0% para el empleador). Además de la fragilidad y economía de los contratos temporales ya que no se pagan vacaciones, compensación por tiempo de servicio (CTS) ni social. Se pueden ver que las remuneraciones brutas de los trabajadores peruanos están afectas a diversos aportes, contribuciones e impuestos, que son:

1. **Seguro de salud:** La tasa por servicio de salud sigue siendo de 9%, tasa que debe ser pagada íntegramente por el empleador.
2. **Seguro de Accidentes de Trabajo (SCTR):** Su objetivo es regular la responsabilidad del empleador respecto de las contingencias ocurridas con motivo de la actividad laboral. Se estableció una relación de actividades a las cuales se les asignó "clases" de riesgo y tasas de aportación correspondientes. La cifra que usaremos para fines de nuestro análisis en el 2012 es de 1.24%. Para este tipo de empresas.
3. **SENATI:** El Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial fue creado con el objetivo de contribuir a la formación de los futuros trabajadores técnicos de la industria manufacturera. Las empresas aportan

un porcentaje del total de las remuneraciones que pagan a sus trabajadores. El porcentaje aportado 1.0% a partir de 2000.

4. **Gratificaciones legales:** La Ley No.25139 de diciembre de 1989, dispuso que los empleadores están obligados a otorgar a sus trabajadores dos gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad). Los costos directos asociados a las gratificaciones siguen siendo de 16.67% en el caso general y 22.2% en el caso de construcción civil.
5. **Vacaciones:** El trabajador tiene derecho a descanso remunerado, 30 días calendario por cada año completo de servicios siempre que haya trabajado el año completo para el mismo empleador. Esto quiere decir que las vacaciones contribuyen con un 9.9% en términos directos en los costos laborales relativos.
6. **Descanso Semanal Obligatorio (DSO):** De manera similar a las vacaciones, los trabajadores tienen derecho al descanso semanal remunerado equivalente, como mínimo, a 24 horas consecutivas de descanso en cada semana. De manera que su aporte directo en los costos laborales, resulta de 13,33%.
7. **Feriatos no Laborables (FNL):** La ley del Perú, establece que todos los trabajadores tienen derecho a 12 días feriatos establecidos por Ley, los cuales se consideran descanso remunerado. La remuneración a percibir por cada día feriado no laborable es la remuneración ordinaria correspondiente a un día de trabajo. Así, se obtiene una tasa de 3.33% como costo directo en el régimen general y 3.56% en construcción civil.
8. **Asignación Familiar:** Para obtener este beneficio los trabajadores deben cumplir con los requisitos de; tener vínculo laboral vigente con la empresa, así como tener a su cargo uno o más hijos menores de 18 años de edad o 24 años de edad en caso de estar cursando estudios superiores. El monto de la asignación familiar legal es el equivalente al 10% del Ingreso Mínimo Legal vigente.
9. **Previsiones para el Cese – CTS:** Es un fondo de contingencia ante la eventualidad del despido. El costo laboral originado por la CTS en el caso de los obreros de sector construcción, el monto de la CTS es 12% del total

de jornadas efectivamente trabajadas, lo que en términos anualizados equivalen a 9.7%.

10. Régimen especial para el caso de Construcción Civil: En el caso de construcción civil, existe un régimen especial que determina un tratamiento específico en lo que se refiere a sus derechos y beneficios la que mencionaremos de manera resumida:

- Tiene una tasa mayor de SCTR en vista del mayor riesgo existente en esta actividad. (4.5%).
- En el caso de las gratificaciones, tienen derecho a 40 jornales.
- Tienen derecho a un día adicional por concepto de feriados no laborales.
- No se le aplica la Asignación Familiar; en cambio tienen derecho a una asignación escolar.
- En el caso de la CTS, esta es equivalente al 12% de jornadas efectivamente trabajadas, lo cual en términos anualizados equivale a 9.97%.
- Finalmente, tienen derecho a un "Bono Unificado de Construcción" equivalente al 30% de la remuneración básica por día laborado (24.91% anual), que engloba las bonificaciones por vestido, alimentación, herramientas, agua potable y especialización.

La satisfacción laboral es la percepción general de un colaborador hacia su trabajo, el trabajo de una persona es más que las funciones y tareas tales como recibir y registrar documentos, escribir y asignar códigos, esperar y dar atención a los clientes, manejar un auto y/o camión, etc., también se requiere tener una relación con los compañeros y los jefes; obedecer a reglas, la política y la cultura de la organización, las cuales muchas veces consideramos que las condiciones laborales no son las idóneas.

En la actualidad nuestro mundo está completamente globalizado, en la cual las empresas buscan personal que tenga buenos conocimientos, que esté capacitado, y dispuesto al cambio; cuando la conducta del personal es negativa,

contribuye a inconvenientes futuros dentro la empresa, en la cual estas conductas pueden conllevar a huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo, quejas, (baja producción), deficiente servicio a los usuarios, robos de los empleados, problemas disciplinarios, rotación del personal, etc.

2.2.2 Definición de la variable independiente:

2.2.2.1 Satisfacción Laboral.

Hemos encontrado varios conceptos respecto a satisfacción laboral, abordaremos las más importantes:

- (Locke, 1976) lo define como un estado emocional positivo o plácido que resulta de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador. No se trata de una actitud particular, sino de una actitud general resultante de varias actitudes particulares que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.
- (Flores, 1992) la satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo este sentir involucra diversos aspectos, como remuneración, método de supervisión, condiciones laborales, línea de carrera, compañeros de trabajo, jefes y/o supervisores, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia relativamente estable de cómo responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados muy propios de la persona hacia su trabajo.
- (Bravo & Rodriguez, 1996) la indican como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de diversas actitudes.
- (Robbins & Judge, 2009) lo refieren como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una

persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

2.2.2.2 Teoría de la Aproximación Bi-factorial

Esta teoría también es conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”. Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia al mismo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: “**¿Que quiere la gente de sus trabajos?**”. Los factores motivacionales o intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”.

Por otro lado, los factores higiénicos o extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores, por ejemplo, el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento con aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. (Atalaya, 1995).

Lo interesante es que, para motivar al individuo, “se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos” (Atalaya, 1999).

2.2.2.3 Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

A continuación, se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

- **Teoría de Higiene-Motivacional.** Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Frederick, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).
- **Teoría del Ajuste en el Trabajo.** Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.
- **Teoría de la Discrepancia.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En

este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

- **Teoría de la satisfacción por facetas.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973).
- **Teoría de los eventos situacionales.** En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

2.2.2.4 Factores determinantes para la Satisfacción Laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Satisfacción con el salario.
- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

A continuación, se amplía información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

Reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí: Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, en el marco de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo, como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo, puede elevar la satisfacción laboral, ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas: Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Condiciones favorables de trabajo: A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente en el que funcionan les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que

consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En ésta influyen más factores, como el que tratamos en el siguiente punto.

Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión: El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House & Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo: Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les

generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

2.2.2.5 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Palma en 1999, propone una definición de satisfacción laboral que incluye una gran variedad de variables que se interrelacionan, con la finalidad de aumentar o disminuir la satisfacción que experimenta un trabajador ante el ambiente donde el mismo labora. Estas condiciones son Las siguientes:

- A. Condiciones Físicas y/o Materiales: refiriéndose a los elementos Materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- B. Beneficios Laborales y/o Remunerativos: este no es más que el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- C. Políticas Administrativas: el autor se refiere con esto, al grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- D. Relaciones Sociales: siendo el nivel de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- E. Desarrollo Personal: es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- F. Desempeño de Tareas: la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- G. Relación con la Autoridad: no es más que a apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Como se resaltó anteriormente, la satisfacción laboral puede verse influida por varios factores individuales, entre estos factores se puede mencionar a la inteligencia emocional.

(Hackman & Oldham, 1975)Aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican a

continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas.

1. Variedad de habilidades: el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

2. Identidad de la tarea: el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

3. Significación de la tarea: el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

4. Autonomía: el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

5. Retroalimentación del puesto: el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

2.2.2.6 Importancia de la satisfacción laboral

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renuncias de los buenos empleados.

- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

2.2.3 Enfoques teóricos sobre el Estrés Laboral

Efectivamente, el informe "El Estado de la seguridad y la salud ocupacional en la Unión Europea", publicado por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, afirma que casi un tercio de la muestra de los/las trabajadores/as utilizada en el estudio sufre de estrés y que el ámbito dónde son prioritarias medidas urgentes preventivas es el psicosocial, y en particular, el estrés.

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (2008), define al estrés relacionado con el trabajo como un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento destrezas o habilidades y que retan su habilidad para enfrentar la situación; o cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador. (OMS, 2008).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. (OIT, 2012)

Según Cassidy (1999), el hecho de que el concepto estrés durante los últimos seis años ha sido fuente de gran interés, no debe ocultar el hecho de que el término ha ido evolucionando durante un periodo de varios de cientos de años, y su descubrimiento en el siglo XX fue más, un redescubrimiento. (Cassidy, 1999)

Para el siglo XVIII la palabra estrés había llegado a significar dificultades (Hinkle, 1973). A finales del siglo el término había adoptado una posición más técnica (Lazarus, Estres, 1993). Desde esta perspectiva, Robert Hooke realizó una

analogía con la ingeniería de la tensión, donde exponía su interés en cómo estructuras artificiales tal y como lo es un puente, podían soportar cargas pesadas sin colapsar (Molina-Jiménez, Gutiérrez-García, Hernández-Domínguez y Contreras, 2008)

(Doublet, 2000), este autor mantiene una noción del cuerpo como una máquina, donde la misma está sujeta a desgastes. Así mismo, esta necesita energía para su funcionamiento, dependiendo de la cantidad de energía que se le otorgue, tendrá un buen o mal funcionamiento. Esta energía, es ofrecida por el sistema nervioso. Esta última afirmación, permitió que en el ámbito científico se empezara a hablar en términos de agotamiento de energía nerviosa, así como el término de trastorno de los nervios.

(Cooper D. , 2004), ya para el siglo XIX se mantenía la noción de que el estrés era la sobrecarga del sistema nervioso ante las nuevas exigencias del ambiente moderno. Tal sobrecarga generaba síntomas tales como: ansiedad patológica, miedos irracionales y fatiga inexplicable.

Más adelante (Selye, 1936), mencionaba al estrés como “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga” (Slipak, 1991, pág. 355). Este autor, elaboró un modelo de estrés múltiple que incluía tanto las respuestas fisiológicas del organismo ante las demandas estresantes, como las consecuencias perjudiciales a nivel orgánico que puedan producir la exposición a un estrés excesivo y prolongado (Acosta, 2002).

(Aldwin, 2000), en este punto de la historia se toma una visión reduccionista, es decir, el funcionamiento del comportamiento humano se explica en función de leyes que lo rigen (Leahey, 1992), (Hergenhahn, 1992). Este enfoque permitió adoptar una noción de estrés como resultado de agentes externos que alteran la función normal del cuerpo.

Más tarde, en (Wolf, 1950) definió al estrés como un “estado dinámico del sujeto producido por la interacción del organismo con estímulos nocivos, que causan

fenómenos biológicos de defensa para que la persona pueda enfrentar la amenaza” (Morales, 2011, pág. 17).

Según el fisiólogo canadiense (Selye, 1956), La definición del término **estrés** ha sido muy controvertido desde el momento en que se importó para la psicología y ha sido entendido:

- Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)
- Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés)
- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que:

ESTRÉS: se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto.

De tal modo, los elementos a destacar en la interacción potencialmente estresante son:

- a. Variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral, condiciones trabajo).
- b. Variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación.
- c. Consecuencias del estrés.

Riquelme, (Buendía & Rodríguez, 1993), señalan que desde la perspectiva transaccional lo que “discriminará entre el mantenimiento de la salud o el desarrollo de alternaciones asociadas al estrés, no será tanto las demandas ambientales o físicas como la capacidad para afrontarlas debidamente”.

Es decir, que de esta manera se pasa a centrarse en la importancia de la evaluación cognitiva de las situaciones y en los recursos de afrontamiento disponibles. El aspecto central de esta aproximación (Martín, Salanova y Peiró, 2003) “es que el estímulo potencialmente estresante puede llevar a respuestas emocionales diferentes, en función de las evaluaciones cognitivas.

2.2.3.1 Definición de la variable dependiente: Estrés Laboral

Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces, policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o pertenecientes a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, etc. Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto.

(Holmes, 1979) Definió el estrés como un acontecimiento, estímulo que requiere una adaptación por parte del individuo. Así, el estímulo de estrés es cualquier circunstancia que de forma inusual o extraordinaria exige del individuo un cambio en su modo de vida habitual. Algunos ejemplos de estrés como estímulo son los exámenes, las catástrofes naturales, los trabajos peligrosos, las enfermedades graves y las separaciones matrimoniales, esto se debe a que exige del individuo conductas de ajuste para afrontar lo que le demanda la situación, y porque el bienestar del individuo está potencialmente amenazado por las contingencias ambientales. Por ser difícil y potencialmente peligroso ajustarse a estos acontecimientos, las personas sufren estrés.

El estrés laboral, según (McGrath, 2006), es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas). El principal síntoma del estrés laboral es la percepción de estar viviendo una situación que le supera y que no puede controlar. Esta situación puede llegar a impedir realizar correctamente su trabajo. (Robbins, 2004), define al estrés como “una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencia

relacionada con lo que desea y de lo cual el resultado le parece incierto e importante”, además afirma que hay tres categorías de causantes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales.

(Peiró), dice que “el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico, psicológico y la salud de las personas; y a nivel de la organización puede deteriorar la salud organizacional”.

2.2.3.2 Dimensiones de Estrés Laboral

Se puede afirmar que del estrés laboral se han propuesto diferentes modelos explicativos y de estudio, sin embargo uno de los más importantes es el modelo del indicador del estrés ocupacional (OSI) el cual, fue propuesto por (Cooper, 1988), basado en los principios transaccionales de (Lazarus & Folkman, 1984). En dicho principio, lo fundamental es la cognición que tiene el individuo, el cual funciona como un mediador entre los estresores y la respuesta de él ante los mismos (González, 2007).

En este modelo se consideran seis fuentes de estrés (López - Araújo, 2007):

1) Los factores intrínsecos al trabajo: refiriéndose al salario, la cantidad de trabajo percibido, el total de horas dedicadas, la variedad en el trabajo, la toma de decisiones importantes, viajes y estancia fuera del hogar por motivos de trabajo y los efectos acumulativos de la realización de tareas consideradas irrelevantes.

2) El rol organizacional: en cuanto a esta fuente, se refiere al estrés que se experimenta ante la ausencia de poder e influencia en otros, la existencia de conflictos entre las creencias de la persona y las que manifiesta la organización, un trabajo directivo de ineficiente calidad, incapacidad para delegar, tener que asumir riesgos, ser considerado como jefe, cambios constantes en la forma que se pide la ejecución de un trabajo, ser visible o

disponible, tomar medidas incómodas, tal y cómo tomar medidas disciplinarias y el miedo por las consecuencias de los errores.

3) Las relaciones interpersonales: el autor hace referencia que los estresores provienen en esta dimensión, de dirigir o supervisar el trabajo de otras personas, tener que afrontar el uso de las políticas de la empresa con intenciones superficiales o para el beneficio de algunas personas, el asistir a reuniones, la ausencia de apoyo percibido de los pares, el sentimiento de aislamiento, la percepción de falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores, el tener que trabajar con el sexo contrario, el uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas, el tener que afrontar situación ambiguas o delicadas y enfrentamientos con otros.

4) Desarrollo de la carrera: las fuentes de estrés provienen del ser promovido por encima del nivel de competencias y habilidades, o de forma contraria no ser promovido y trabajar a un nivel inferior de las capacidades, amenazas de un despido inminente, ser infravalorado, tener que cambiar el puesto de trabajo para poder continuar progresando con la carrera, el tener perspectivas de promoción poco claras, la ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de carrera, lograr el nivel de desempeño que se es estipulado, y el tener oportunidades para el desarrollo profesional.

5) El clima y la cultura organizacional: se refiere a una orientación insuficiente o falta de apoyo de los superiores, el que no se realicen consultas y exista a su vez falta de comunicación, la formación y desarrollo para el personal directivo que sea de forma inadecuada o de mala calidad, la existencia de discriminaciones o favoritismos más o menos explícitos, el realizar tareas administrativas aburridas, baja rotación, información inadecuada sobre la forma en que se está desempeñando un trabajo, compartir el trabajo y responsabilidad con otros, el clima y la moralidad que es llevada dentro de la organización así como su estructura y diseño organizacional.

6) El conflicto familia-trabajo: finalmente en esta fuente el autor se refiere al estrés que proviene del no tener suficiente trabajo que hacer, llevarse el trabajo a casa, no ser capaz de dejar de mencionar temas del trabajo en casa, la actitud que pueda tener la pareja frente al puesto de trabajo que se posee, las demandas que el trabajo generan en la vida personal y social, falta de ayuda percibida por parte de otros fuera del trabajo, la vida familiar con una pareja que también intenta desarrollarse profesionalmente, ausencia de estabilidad y seguridad familiar y el tener que desarrollar la carrera a costa de una vida familiar.

Estas fuentes de acuerdo al autor, son moduladas por variables individuales (características personales) de los trabajadores, lo cual disminuyen los efectos nocivos de estos ante los mismos. Es decir, disminuir su efecto sobre la salud física y psicológica, así como en la satisfacción laboral del trabajador.

2.2.3.3 Teoría “Z”

Esta teoría humanística fue desarrollada por (Ouchi & Pascale, 1970) en la década de los setenta, conocida también como método japonés, porque recopila y analiza los principios, fundamentos, estrategias y planes de las empresas japonesas, se basa en las relaciones humanas. Es concebida como una nueva filosofía empresarial donde la organización se encuentra comprometida con su gente, considera el empleo como la parte estructural de la vida de los trabajadores que combinada con ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales y la toma de decisiones colectivas, se obtiene un mayor rendimiento del recurso humano y un mayor productividad empresarial.

La teoría Z, proporciona los medios para dirigir a las personas en trabajo de equipo, sugiere la humanización de las condiciones de trabajo para aumentar la autoestima y la productividad en los trabajadores. Entre las premisas que destacan se encuentran sentirse importante, estar informado de lo que sucede en la empresa, la necesidad de ser tomado en cuenta, el

reconocimiento, así como también el sentido de responsabilidad comunitaria como base de la cultura organizacional. Es por ello que la investigación guarda relación con esta teoría, al determinar las implicaciones del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC.

2.2.4 Técnicas avanzadas que facilitan evitar el estrés laboral,

Las técnicas avanzadas detalladas permiten evitar de alguna manera llegar a presentar síntomas de estrés, tomando en cuenta la labor que realizan los trabajadores del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC:

El Coaching

Método que consiste en acompañar, instruir y entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir alguna meta o de desarrollar habilidades específicas.

A.- Coaching Empresarial

Es un proceso moderno y efectivo de cambio y mejora, enfocado al Capital Humano de una empresa con el fin de liberar su potencial, optimizar su desempeño, elevar su motivación y satisfacción, y lograr que los equipos trabajen como un todo cohesionado.

Este proceso tiene un gran impacto en la rentabilidad y competitividad de las organizaciones y en el logro de sus objetivos corporativos.

El coaching empresarial, es un conjunto de esfuerzos y técnicas enfocadas al equipo humano de una empresa u organización.

Es una acción directa sobre las personas que son los verdaderos autores y responsables de la competitividad empresarial.

B.- Coaching Gerencial

Es una forma de intervención profesional orientado a ayudar a personas (Gerentes y Colaboradores) a desarrollar y/o fortalecer sus competencias (actitudes, conocimientos y habilidades funcionales, comportamentales y

conceptuales) para responder exitosamente a los requerimientos de su organización y de su entorno en general.

Ciertamente los objetivos específicos de un proceso de Coaching Gerencial, son fijados por el cliente y el Coach conjuntamente.

Sin embargo, podemos señalar que generalmente dichos objetivos persiguen que el cliente logre una mejor adaptación al cambio, un mejor desempeño personal y profesional a través del desarrollo de sus competencias, alcance un progresivo equilibrio entre los distintos aspectos de su vida, y obtenga una relación personal más profunda; con el consecuente disfrute por sus acciones y sentimiento de autorrealización.

2.2.5 Bases Legales

2.2.5.1 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

- La Ley 29783 (art. 56), Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, nos señala que el empleador prevé que la “exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales concurrentes en el centro de trabajo no generen daños en la salud de los trabajadores.” En el IX principio de protección nos expresa que los trabajadores tienen derecho a que el “Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua.”
- El Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2012-TR (art. 103). De conformidad con el artículo 56 de la Ley N°. 29783, se considera que “existe exposición a los riesgos psicosociales cuando se perjudica la salud de los trabajadores, causando estrés y, a largo plazo, una serie de patologías clínicas como enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, músculo esquelético, mentales, entre otras. La sintomatología clínica debe sustentarse en un certificado médico emitido por centros médicos o profesionales médicos debidamente calificados.” Al respecto, consideramos que, por el tipo de

riesgo psicosocial que se viene abordando, es menester que, al expedir un certificado médico, tenga como base un informe psicológico debidamente suscrito por el psicólogo especializado en salud ocupacional y/o psicología ocupacional.

- Ley de Productividad y Competitividad Laboral, D. Leg. 728. La Política Nacional de Empleo comprende fundamentalmente al conjunto de acciones de política laboral emprendidas por el Poder Ejecutivo orientadas a la generación masiva de empleo, a flexibilizar el mercado de trabajo, a la promoción activa del empleo autónomo como mecanismo fundamental de acceso a la actividad laboral por iniciativa de los propios trabajadores, a la promoción de cooperativas de trabajadores, así como las acciones gubernamentales orientadas a fomentar el establecimiento de pequeñas empresas intensivas en uso de mano de obra, dictando medidas tendentes a incentivar su integración a la normalidad institucional.
- La Recomendación N° 194 de la OIT (art. 2) sobre la Lista de Enfermedades Profesionales y el Registro y Notificaciones de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, adoptada el 20 de junio del 2002, incorpora como enfermedad profesional, causada por la exposición a agentes que resulten de las actividades laborales, los trastornos mentales y del comportamiento; trastorno de estrés postraumático y otros trastornos mentales o del comportamiento cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo contraídos por el trabajador.
- Constitución Política del Estado. La Constitución (art. 10) reconoce a la seguridad social como un derecho para la protección frente a las contingencias que se presenten en la vida laboral y que permite elevar su calidad de vida. Además, nos muestra que el trabajo (art. 22) es un deber y un derecho y base del bienestar social y un medio de realización de la persona. El trabajo (art. 23) es objeto de atención prioritaria del Estado, que protege especialmente a la madre, niño, niña, adolescente y a la persona con discapacidad que trabaja; asimismo, nos alerta que ninguna

relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, tampoco desconocer o rebajar la dignidad del trabajador. Asimismo, nadie está obligado a prestar trabajo sin retribución o sin su libre consentimiento.

- Resolución Directoral N°. 288/2014-DG-DISA-V.L, del 17 de febrero del 2014, la Directiva Administrativa N° 001-2014-DISA V LC/DESA – V.01 que contienen los criterios para la elección, distribución de espacios y componentes materiales para los trabajadores en áreas administrativas. Este instrumento al igual que el caso anterior, referido a los riesgos físicos, no menciona los riesgos psicosociales o el impacto de éstos en la salud de los trabajadores sin embargo las condiciones adecuadas del ambiente contribuyen, como medio preventivo, de la motivación y satisfacción del trabajador.

2.2.5.2 Ley N° 28879, Ley de servicios de seguridad privada

- Decreto Supremo N° 003-2011-IN, Reglamento de la Ley N° 28879 - Ley de Servicios de Seguridad Privada.
- DS N° 007-2013-IN
Modificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos -TUPA del Ministerio del Interior Modifíquese el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del Ministerio del Interior, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2012-IN, a fin de incorporar, en la parte relativa a la Dirección General de Control de Servicios de Seguridad, Control de Armas, Munición y Explosivos de Uso Civil - DICSCAMEC (hoy Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Control de Armas, Munición y Explosivos de Uso Civil -SUCAMEC), el procedimiento administrativo denominado 'Autorización Excepcional de Uso de Explosivos a Mineros en Proceso de Formalización', que en Anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.
- Decreto Legislativo N°1213
Ley de servicios de seguridad privada.
- Resolución de Superintendencia N° 074-2015-SUCAMEC-SN

Directiva N° 001-2015-SUCAMEC que establece el nuevo plan de estudios de formación básica y perfeccionamiento para agentes de seguridad privada.

- Según la Ley N° 28879, se denomina “empresa especializada” a las personas jurídicas que prestan servicios de seguridad privada, debidamente constituidas conforme a la Ley General de Sociedades, autorizadas y registradas por la SUCAMEC, con el fin de ofrecer servicios a terceros en una o varias de las modalidades reguladas por Ley.
- Vigilancia privada:
Aquel servicio prestado por empresas especializadas para la protección de la vida e integridad física de las personas; la seguridad de instalaciones públicas o privadas y para el normal desarrollo de eventos, y se circunscribe solo al perímetro o ámbito interno de la instalación o donde se desarrolla el evento.
- Personal operativo
Se considera personal operativo de seguridad a las personas que prestan servicios bajo alguna de las modalidades de los servicios de seguridad privada reguladas por Ley N° 28879, y que se hallan debidamente capacitadas y autorizadas para ello; son también llamados “agentes de seguridad”.
Este personal debe cumplir con ciertos requisitos y obligaciones, tales como no contar con antecedentes penales, policiales ni judiciales; no haber sido separado de las FFAA o PNP por medidas disciplinarias; y certificar capacidad física y psicológica.

Requisitos para el personal operativo de los servicios de seguridad privada

- Ser peruano o de cualquier nacionalidad extranjera. En el caso de empresas de seguridad privada, la contratación de personal extranjero se sujeta a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 689, Ley para la contratación de trabajadores extranjeros.
- Contar con secundaria completa.

- No tener antecedentes penales, policiales ni judiciales, ni haber sido separado de las Fuerzas Armadas o la Policía Nacional por medida disciplinaria.
- Acreditar capacidad física y psicológica, con el certificado correspondiente.
- Contar con el Certificado de Capacitación expedido conforme a lo normado en la Ley de Servicios de Seguridad Privada
- Cumplir con los requisitos que establezcan las empresas de servicios de seguridad privada, previstos en su correspondiente Reglamento Interno.
- Tener Licencia para la posesión y uso de armas que no son de guerra, identificando los tipos de armas para los cuales se encuentran calificados y de acuerdo a la modalidad del servicio que desempeña. Este requisito no es aplicable para los que prestan servicios con el Grado Básico de Seguridad Privada.

CAPÍTULO III: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Las alternativas de solución de acuerdo a la problemática planteada son las siguientes:

3.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el estrés en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria?

Respuesta:

A través de la investigación presentada en este presente trabajo podemos decir que, si existe relación entre la satisfacción laboral y el estrés en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, ya que como hemos podido observar por los resultados de la encuesta hay un 33.40% de satisfacción laboral, y un 66.60 % de estrés en el personal de Operaciones; por lo que planteamos como alternativa de solución lo siguiente:

- Implementar en el plan de capacitación anual los riesgos psicosociales, para que el personal reconozca y comprenda la importancia de los mismos, así como comprenda como puede ser perjudicial a un largo plazo el estrés. (Anexo 5)
- Por otro lado, se debe implementar programas de integración, desarrollo de competencias, habilidades, actividades recreativas y participativas que favorezcan las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

La práctica de las alternativas mencionadas ayuda a reducir el estrés del personal de operaciones, de esta manera se busca incrementar el grado de satisfacción laboral en la empresa.

3.2 Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre beneficios laborales y cantidad de horas trabajadas en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria?

Respuesta:

Para que el trabajador se sienta motivado parte de los beneficios que recibe debe ser recompensada en proporción a su labor que realiza dentro de la empresa. Las horas extras son remuneradas, sin embargo, adicionalmente se podría considerar comisiones, bonos e incentivos, debido a que es considerado para el cálculo de los beneficios laborales. Por lo que consideramos un aporte positivo para el personal de operaciones.

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre políticas administrativas y conflicto de intereses en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria?

Respuesta:

Desde el punto académico las políticas administrativas y el conflicto de intereses están relacionadas, debido a que el trabajador busca sus propios intereses al no estar identificado con la empresa, el cargo y la función que cumple dentro de ella. Para ello se debe implementar políticas sobre conflictos de intereses, para evitar problemas a futuro que puedan perjudicar los objetivos de la empresa.

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre desarrollo del personal y la falta de comunicación en el personal del área de Operaciones del Grupo Vicmer Security SAC, La Victoria?

Respuesta:

El trabajador al no tener comunicación directa con sus superiores se limita expresar sus habilidades, conocimientos y disconformidad dentro de la empresa. Para ello debe desarrollar actividades que interactúen entre las áreas, que le

permitan tener una mejor relación y comunicación con el personal de la empresa. Una de las bases más importante para lograr el desarrollo personal es el reconocimiento de los logros que debe obtener el trabajador por su buen desempeño, por lo que es importante que se pueda lograr una buena comunicación.

CONCLUSIONES

- Existe un nivel máximo del 66.60% de estrés en el personal y un nivel mínimo del 33,40% de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa **GRUPO VICMER SECURITY SAC**, quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que la relación con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo
- La encuesta demuestra que el 71% del personal no se encuentra satisfecho con el horario de trabajo, ya que el salario que perciben los colaboradores no satisface sus necesidades siendo un factor negativo que genera disconformidad; esto se ve reflejado en el incremento de rotación del personal, desmotivación y las demoras e ineficiencia en el desarrollo de las actividades operacionales.
- Se determina que el 69% de los encuestados indican que hay falta de comunicación entre los trabajadores, generando así una descoordinación entre las áreas, para ello las funciones deben estar distribuidas de manera correcta a cada trabajador con la finalidad cumplir los objetivos de la empresa.
- Si bien existe evidencia de la realización del informe disergonómico 2015 de factores psicosociales en Grupo Vicmer Security SAC, hasta la fecha no se han desarrollado medidas correctivas, ni preventivas dentro de la organización pudiendo esto ocasionar que los niveles de estrés incrementen dentro del área de operaciones de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Promover programas de reconocimientos al esfuerzo realizado por el personal de operaciones en la ejecución de las tareas asignadas e incluir talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores. Desarrollar un programa de capacitación de acuerdo a las exigencias del trabajo realizado por el personal para elevar los niveles de desempeño.
- Una de las estrategias para mejorar la satisfacción laboral es crear un programa de desarrollo personal dentro de la organización, para mejorar la autoestima, mantener el compromiso, motivación y así reducir la rotación del personal, brindando oportunidades de línea de carrera.
- Considerar dentro del plan de capacitación anual el tema comunicación asertiva, para promover una comunicación fluida y horizontal, desde la dirección, jefes de área y colaboradores de la empresa; así mismo implementar la evaluación interna de 360 °, para mejorar las habilidades de los colaboradores.
- Si bien la empresa actualmente cuenta con un psicólogo; capacitarlo para que éste pueda estar especializado en Salud Ocupacional u Organizacional, para brindar una atención psicológica una vez por semana al personal, con la finalidad de reducir los niveles de estrés e incrementar la satisfacción laboral en los colaboradores del Grupo Vicmer Security SAC.

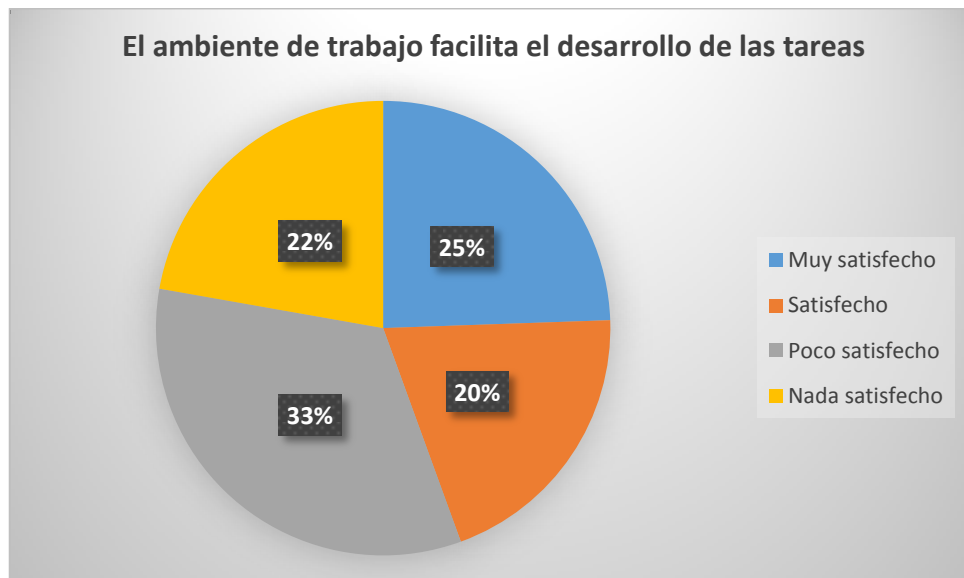
ANEXO 1 TABULACION Y BASEADO DE ENCUESTA

Tabla 1: “El ambiente de trabajo facilita el desarrollo de las tareas”

Según en la muestra se observa en el personal una cantidad de 11 personas que se encuentran muy satisfechas, 9 personas satisfechas, 15 personas poco satisfechas y 10 personas nada satisfechas, de 45 en total.

Categorías	Valores	ctda
Muy satisfecho	1	11
Satisfecho	2	9
Poco satisfecho	3	15
Nada satisfecho	4	10
	Total	45

Gráfico 1:

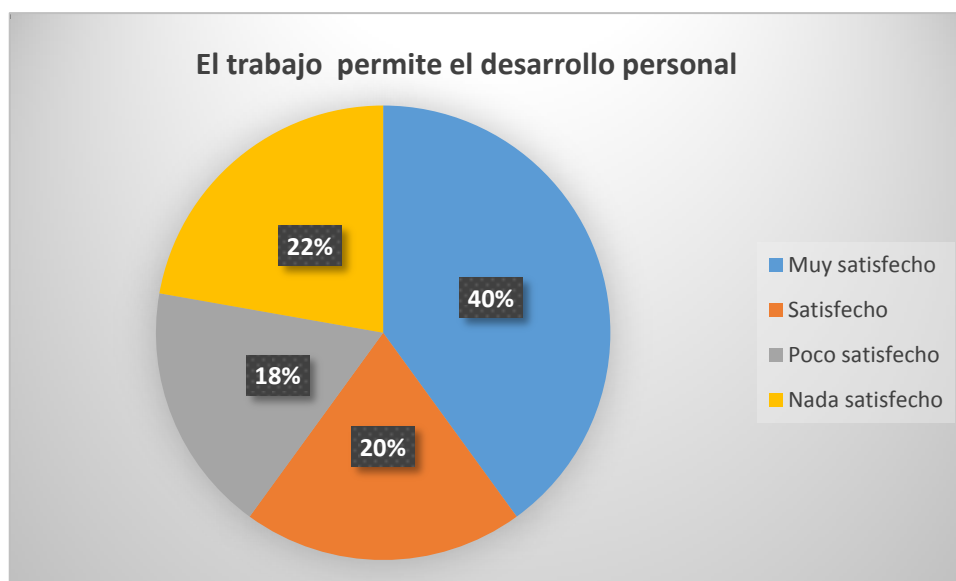


En el gráfico 1, se observa que el 33% se encuentra poco satisfecho, el 25 % está en un nivel muy satisfecho, el 22% está en un nivel nada satisfecho y el 20% se encuentra en un nivel satisfecho estos resultados afirman que 11 de 45 personas tienen un ambiente de trabajo que facilita el desarrollo de tareas.

Tabla 2: “El trabajo permite el desarrollo personal”

Según en la muestra se observa en el personal una cantidad de 18 personas que se encuentran muy satisfechas, 9 personas satisfechas, 8 personas poco satisfechas y 10 personas nada satisfechas, de 45 en total.

Categorías	Valores	ctda
Muy satisfecho	1	18
Satisfecho	2	9
Poco satisfecho	3	8
Nada satisfecho	4	10
	Total	45

Gráfico 2:

En el gráfico 2, se observa que el 40% se encuentra muy satisfecho, el 22% está en un nivel nada satisfecho, el 20% está en un nivel satisfecho y el 18% se encuentra en un nivel poco satisfecho, estos resultados afirman que 18 de 45 personas su trabajo le permite el desarrollo personal.

Tabla 3: “La relación con los superiores es cordial”

Según en la muestra se observa en el personal una cantidad de 8 personas que se encuentran muy satisfechas, 8 personas satisfechas, 17 personas poco satisfechas y 12 personas nada satisfechas, de una de 45 en total.

Categorías	Valores	ctda
Muy satisfecho	1	8
Satisfecho	2	8
Poco satisfecho	3	17
Nada satisfecho	4	12
	Total	45

Grafico 3:



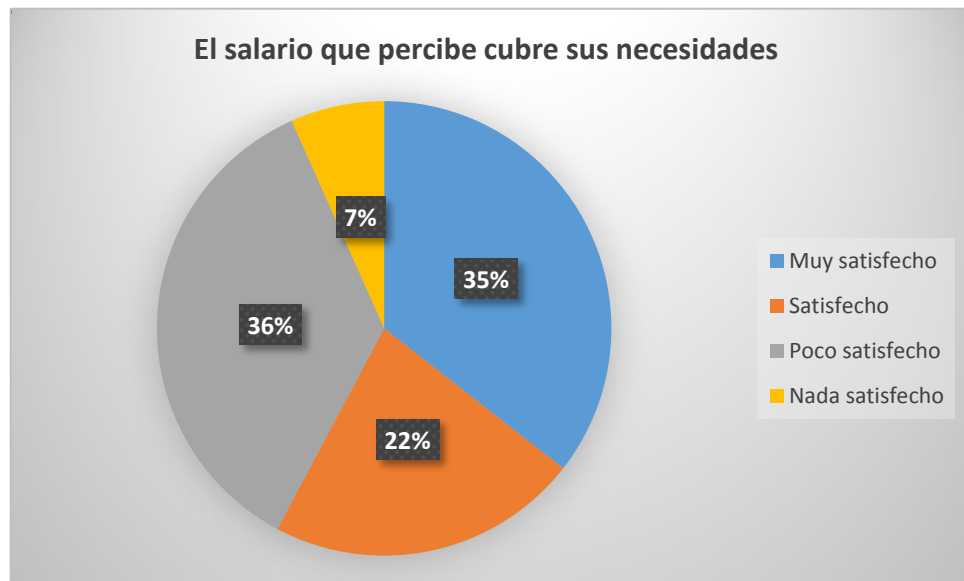
En el gráfico 3, se observa que el 38% se encuentra poco satisfecho, el 26% está en un nivel nada satisfecho, el 18% está en un nivel muy satisfecho y el 18% se encuentra en un nivel satisfecho estos resultados afirman que 8 de 45 personas una relación cordial con sus superiores.

Tabla 4: “El salario que percibe cubre sus necesidades”

Según en la muestra se observa en el personal una cantidad de 16 personas que se encuentran muy satisfechas, 10 personas satisfechas, 16 personas poco satisfechas y 3 personas nada satisfechas, de 45 personas.

Categorías	Valores	Ctda
Muy satisfecho	1	16
Satisfecho	2	10
Poco satisfecho	3	16
Nada satisfecho	4	3
	Total	45

Gráfico 4:



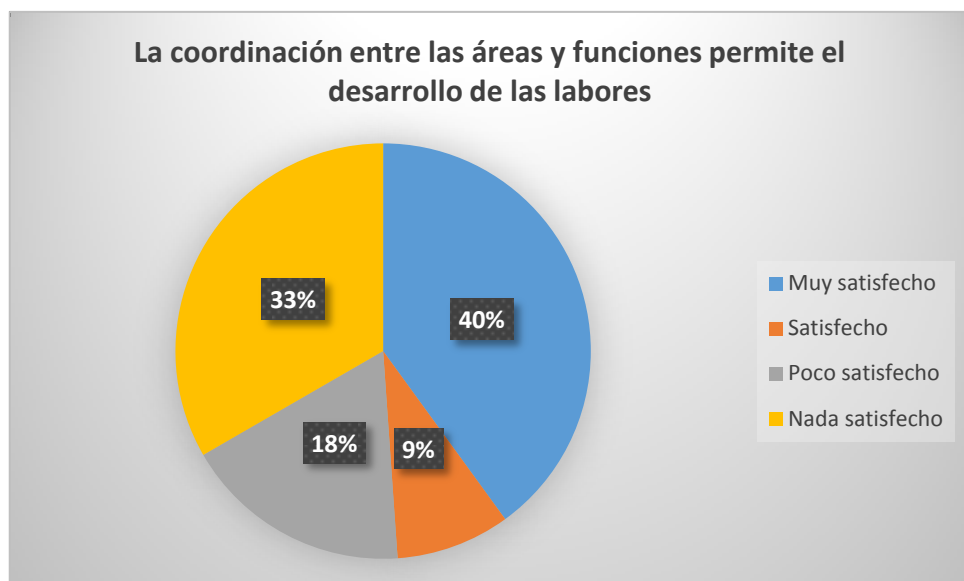
En el gráfico 4, se observa que el 36% se encuentra poco satisfecho, el 35% está en un nivel muy satisfecho, el 22% está en un nivel satisfecho y el 7% se encuentra en un nivel muy satisfecho estos resultados afirman que 16 de 45 personas el salario que percibe cubre sus necesidades.

Tabla 5: “La coordinación entre las áreas y funciones permite el desarrollo de las labores”

Según en la muestra se observa en el personal una cantidad de 18 personas que se encuentran muy satisfechas, 4 persona satisfechas, 8 personas poco satisfechas y 15 personas nada satisfechas, de 45 personas.

Categorías	Valores	ctda
Muy satisfecho	1	18
Satisfecho	2	4
Poco satisfecho	3	8
Nada satisfecho	4	15
	Total	45

Gráfico 5:



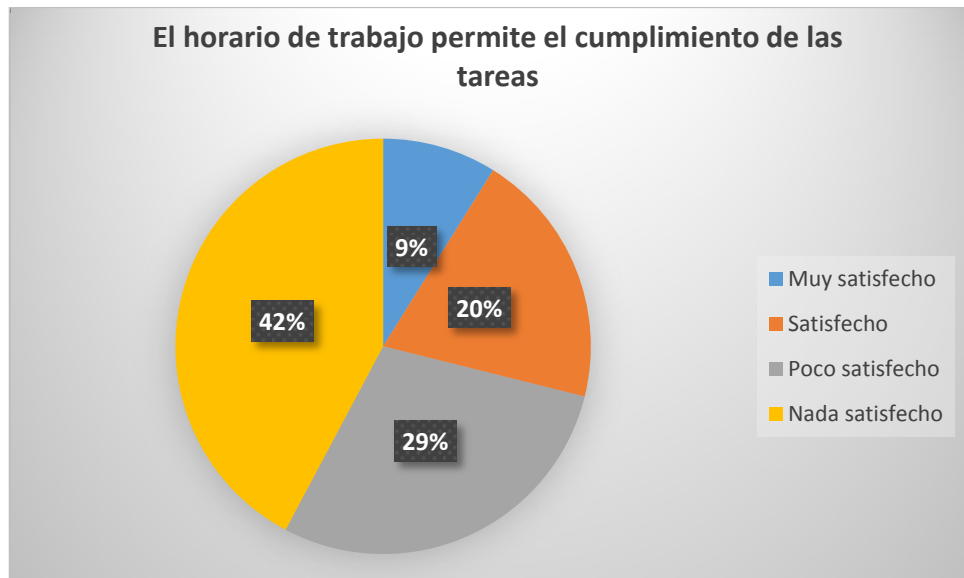
En el gráfico 5, se observa que el 40% se encuentra nada muy satisfecho, el 33% está en un nivel nada satisfecho, el 18% está en un nivel poco satisfecho y el 9% se encuentra en un nivel satisfecho estos resultados afirman que 18 de 45 personas tiene una coordinación entre las áreas y funciones que permiten el desarrollo de las labores.

Tabla 6: “El horario de trabajo permite el cumplimiento de las tareas”

Según en la muestra se observa en el personal una cantidad de 11 personas que se encuentran muy satisfechas, 9 personas satisfechas, 15 personas poco satisfechas y 10 personas nada satisfechas, de 45 personas.

Categorías	Valores	ctd
Muy satisfecho	1	11
Satisfecho	2	9
Poco satisfecho	3	15
Nada satisfecho	4	10
	Total	45

Gráfico 6:



En el gráfico 6, se observa que el 42% se encuentra nada satisfecho, el 29% está en un nivel poco satisfecho, el 20% está en un nivel satisfecho y el 9% se encuentra en un nivel muy satisfecho. Estos resultados afirman que 11 de 45 personas su horario de trabajo permite el cumplimiento de las tareas.

Tabla 7: “Existe una adecuada comunicación entre los colaboradores”

Según en la muestra se observa en el personal una cantidad de 6 personas que se encuentran muy satisfechas, 8 persona satisfechas, 15 personas poco satisfechas y 16 personas nada satisfechas, de 45 personas.

Categorías	Valores	ctd
Muy satisfecho	1	6
Satisfecho	2	8
Poco satisfecho	3	15
Nada satisfecho	4	16
	Total	45

Gráfico 7:



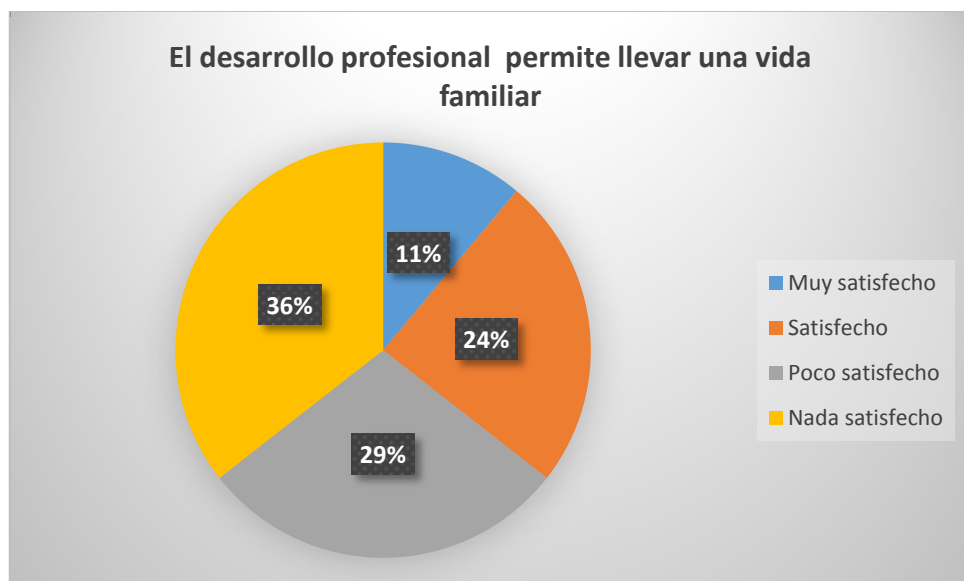
En el gráfico 7, se observa que el 36% se encuentra nada satisfecho, el 33% está en un nivel poco satisfecho, el 18% está en un nivel satisfecho y el 13% se encuentra en un nivel muy satisfecho estos resultados afirman que 6 de 45 personas pueden cumplir las responsabilidades asignadas.

Tabla 8: “El desarrollo profesional permite llevar una vida familiar”

Según en la muestra se observa en el personal una cantidad de 5 personas que se encuentran muy satisfechas, 11 persona satisfechas, 13 personas poco satisfechas y 16 personas nada satisfechas, de 45 personas.

Categorías	Valores	ctd
Muy satisfecho	1	5
Satisfecho	2	11
Poco satisfecho	3	13
Nada satisfecho	4	16
	Total	45

Grafico 8:



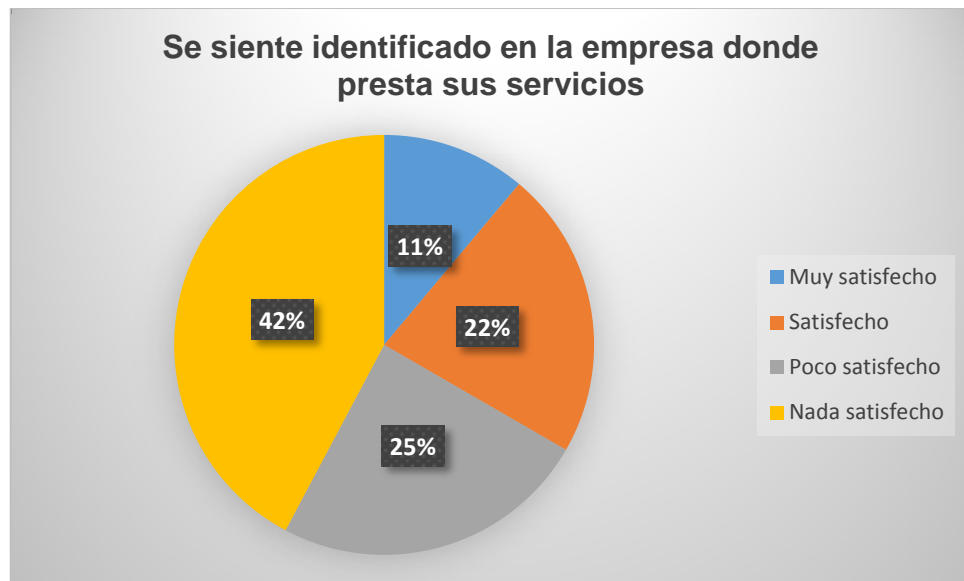
En el gráfico 8, se observa que el 36% se encuentra nada satisfecho, el 29% está en un nivel poco satisfecho, el 24% está en un nivel satisfecho y el 11% se encuentra en un nivel muy satisfecho estos resultados afirman que 5 de 45 personas pueden cumplir el desarrollo profesional que les permita llevar una vida familiar.

Tabla 9: “Se siente identificado en la empresa donde presta sus servicios”

Según en la muestra se observa en el personal una cantidad de 5 personas que se encuentran muy satisfechas, 10 persona satisfechas, 11 personas poco satisfechas y 19 personas nada satisfechas, de 45 personas.

Categorías	Valores	ctda
Muy satisfecho	1	5
Satisfecho	2	10
Poco satisfecho	3	11
Nada satisfecho	4	19
	Total	45

Gráfico 9:



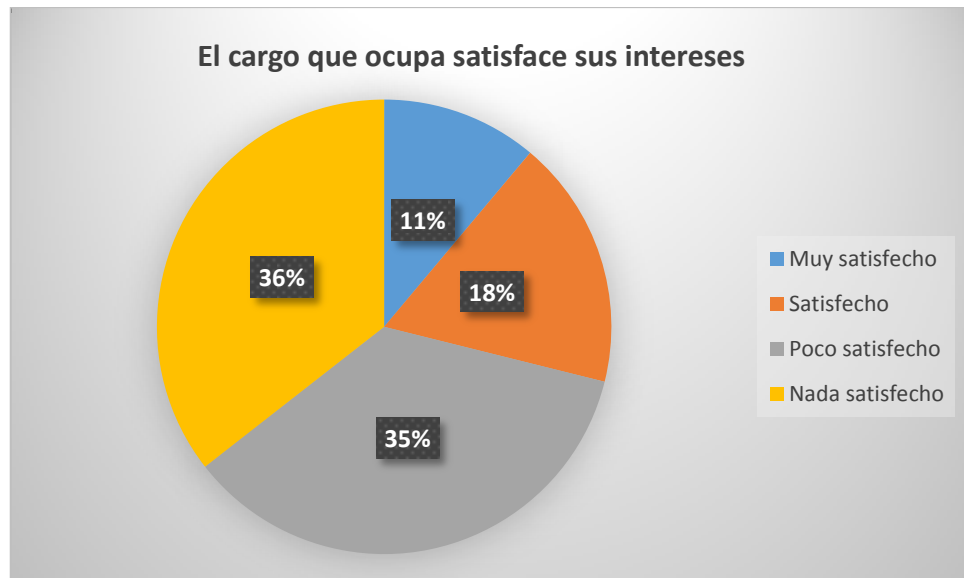
En el gráfico 9, se observa que el 42% se encuentra nada satisfecho, el 25% está en un nivel poco satisfecho, el 22% está en un nivel satisfecho y el 11% se encuentra en un nivel muy satisfecho estos resultados afirman que 5 de 45 personas tienen un horario de jornada laboral que les permite cumplir con sus expectativas.

Tabla 10: “El cargo que ocupa satisface sus intereses”

Según en la muestra se observa en el personal una cantidad de 5 personas que se encuentran muy satisfechas, 8 persona satisfechas, 16 personas poco satisfechas y 16 personas nada satisfechas, de 45 personas.

Categorías	Valores	ctda
Muy satisfecho	1	5
Satisfecho	2	8
Poco satisfecho	3	16
Nada satisfecho	4	16
	Total	45

Grafico 10:



En el gráfico 10, se observa que el 36% se encuentra nada satisfecho, el 35% está en un nivel poco satisfecho, el 18% está en un nivel satisfecho y el 11% se encuentra en un nivel muy satisfecho estos resultados afirman que 5 de 45 personas con capacitación le facilita el desarrollo de las funciones.

ANEXO 2
INFORME PSICOSOCIAL DE GRUPO VICMER SECURITY SAC 2015


	INFORME DE RIESGOS PSICOSOCIALES	GRUPO VICMER S.A.C. 30/04/2015
---	---	---



INFORME DE RIESGOS PSICOSOCIALES
EN
GRUPO VICMER SECURITY SAC



ABRIL 2015

	INFORME DE RIESGOS PSICOSOCIALES	GRUPO VICMER S.A.C. 30/04/2015
---	---	---

INFORME DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN VICMER SECURITY

I) **INTRODUCCIÓN**

Como cualquier otro factor de riesgo, los riesgos psicosociales deben ser objeto de estudio en la evaluación de riesgos que el empresario debe realizar. Evaluar los riesgos es el proceso mediante el cual se obtiene la información necesaria para que la organización esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad de adoptar acciones preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de acciones que deben adoptarse.

La evaluación de riesgos es una pieza clave para la prevención. Aquí es donde se van a identificar los problemas, se van a fijar los límites admisibles y se van a elaborar las propuestas de control.


II) **MARCO LEGAL REGULATORIO**

El desarrollo del presente estudio considera la aplicación de los siguientes requisitos técnicos-normativos:

- **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 375-2008-TR:**
- Norma básica de Ergonomía y de procedimientos de evaluación de riesgo disergonómico, "establece los parámetros que permitan la adaptación de las condiciones de trabajo a las características físicas y mentales de los trabajadores con el fin de proporcionarles bienestar, seguridad y mayor eficiencia en su desempeño".
- **Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo: Artículo 56**
- Exposición en zonas de riesgo: "El empleador prevé que la exposición a los agentes físicos, **DS 005-2012 TR:**

Artículo 33.-Los registros obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- c) Registro del monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, y factores de riesgo disergonómicos."

	INFORME DE RIESGOS PSICOSOCIALES	GRUPO VICMER S.A.C.
		30/04/2015

MOTIVO DE CONSULTA:

Del total de casos atendidos, el 87% acude solicitando asesoramiento sobre una posible situación de acoso psicológico laboral (o bien porque se sienten acosados o bien porque creen que están viviendo una situación de acoso y piden aclaración), el 1% verbaliza haber sido víctima de una situación de violencia física en el trabajo, el 4% asegura estar viviendo una depresión relacionada con su trabajo, el 14% acude por ansiedad laboral, el 1% por una situación de acoso sexual y un 4% se engloba en la categoría de "Otros", que lo constituirían aquellos casos en los que sin cumplirse los criterios definitorios de las anteriores categorías, la persona verbaliza y manifiesta haber padecido sintomatología física y/o psicológica que achaca directamente a un origen laboral.

Después de realizar una valoración del relato de la persona afectada se extraen los siguientes datos:

RIESGOS PSICOSOCIALES	
Acoso psicológico laboral:	25%
Estrés laboral:	41%
Ansiedad laboral:	14%
Conflicto Laboral:	5%
Depresión laboral:	4%
Acoso Sexual:	1%
Violencia psicológica:	3%
Violencia física:	1%
Otros:	6%

GÉNERO

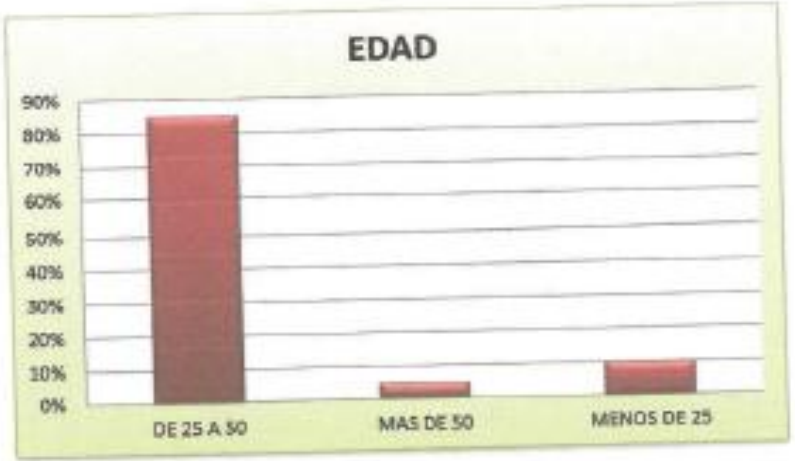
- El 97.5 % de las personas atendidas son hombres, mientras que el 2.5 % son mujeres.

Sexo	%
Hombres	97.50%
Mujeres	2.50%



EDAD:

- Entre 25 y 50 años: 86%
- Más de 50 años: 13%
- Menos de 25 años: 1%



TIPO DE CONTRATO:

- Tiempo completo: 100%



NACIONALIDAD:

- EL 99% de los trabajadores de Vicmer son peruanos.
- El 1% de procedencia extranjera del País de España.



FACTORES DE RIESGO

En este apartado se desglosan los factores de riesgo detectados en los casos atendidos.

- Inadecuada planificación y organización laboral: 30%.
- Relaciones personales: 40%.
- Escasez de personal: 2%.
- Conflicto/Ambigüedad de rol: 4%.
- Sobrecarga de trabajo: 20%.
- Otros: 4%.



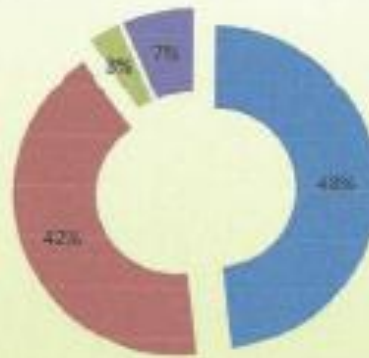
TIPOS DE COMPORTAMIENTO

Los tipos de comportamientos más frecuentes en los casos atendidos han sido:

- Acciones contra la reputación o la dignidad de la persona afectada: 48%.
- Acciones contra el desempeño laboral: 42%.
- Acciones de diferencia de trato: 3%.
- Otros: 7%.

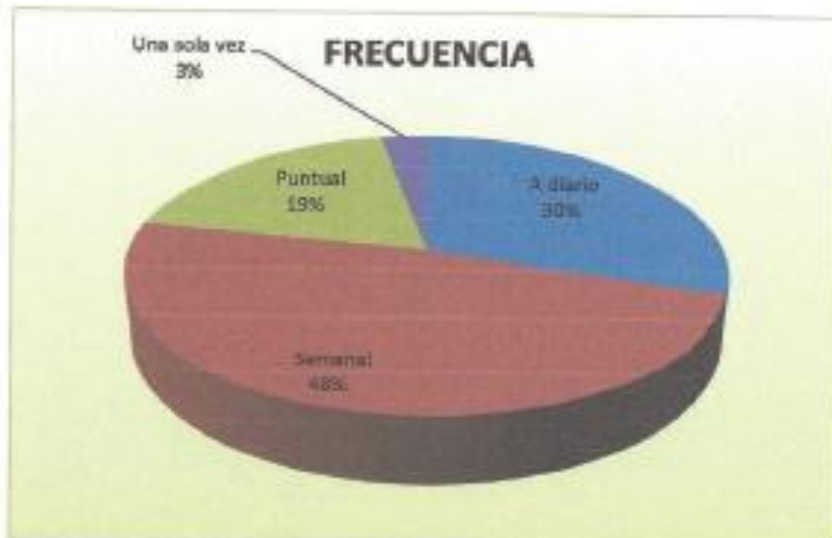
TIPOS DE COMPORTAMIENTO


- Acciones contra la reputación o la dignidad de la persona afectada
- Acciones contra el desempeño laboral
- Acciones de diferencia de trato
- Otros



FRECUENCIA

- A diario: 30%
- Semanal: 48%
- Puntual: 19%
- Una sola vez: 3%



	INFORME DE RIESGOS PSICOSOCIALES	GRUPO VICMER S.A.C.
		25/04/2015

SINTOMATOLOGIA

Las personas atendidas nos han verbalizado sentirse de la siguiente manera (hay que tener en cuenta que en este apartado, los criterios no son excluyentes, de tal manera que una persona que ha puntuado positivo en ansiedad, es posible que haya dado positivo también en problemas de sueño):

- Ansiedad: 60%.
- Depresión: 30%.
- Miedo: 20%.
- Ideación paranoide: 1%.
- Problemas de sueño: 25%.
- Hipersensibilidad a la crítica: 3%.
- Problemas con la alimentación: 10%.
- Problemas digestivos: 20%.
- Aislamiento social: 10%.

EXISTENCIA DE CRISIS DE ANSIEDAD

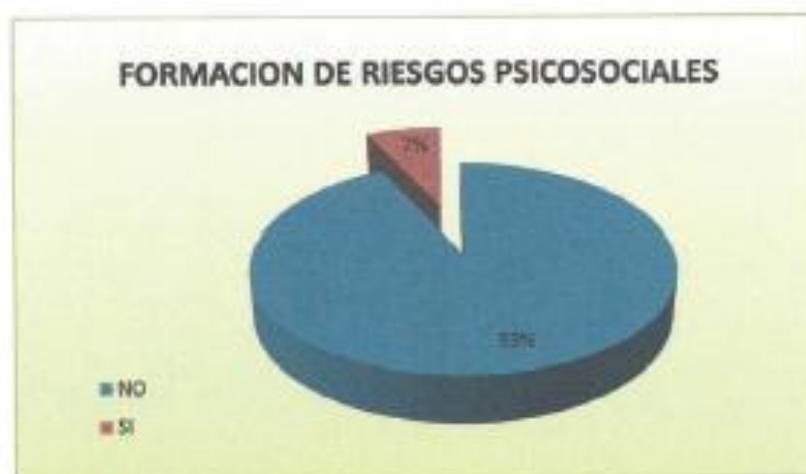
Después de formalizar la pregunta de si se ha sufrido una crisis de ansiedad por los motivos por los que acuden a consulta, el 30% de personas atendidas contestan afirmativamente. De este porcentaje, un 15% afirma que dicha crisis ha sucedido en el lugar de trabajo mientras desempeñaban sus funciones.

ANTECEDENTES

El 35% de los casos, afirma que en la empresa han existido con anterioridad situaciones de similares características a las relatadas.

FORMACION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

- No: 93%.
- Sí: 7%.



ACTUACION DEL TRABAJADOR/A

El trabajador/a ha comunicado su situación verbalmente a la empresa en un 35%, lo comunica a través de un escrito en un 4%, no realiza ningún tipo de actuación un 47% de los casos, denuncia ante un organismo oficial en un 4% de los casos, y realización cualquier otro tipo de actuación (Otros) en un 10%.



OBJETIVO DEL TRABAJADOR

- Mantener su puesto: 40%
- Denunciar: 10%
- Salida de la organización: 15%
- Información: 35%



ACTUACION DE LA EMPRESA

- Hace caso omiso/no actúa: 59%
- Sanción a la persona afectada: 9%
- Inicia procedimiento informal: 9%
- Ha tomado medidas para resolver la situación: 3%
- Propone la salida de la organización a la persona afectada: 12%
- Propone cambio de puesto a la persona afectada: 3%
- Otros: 5%



CONCLUSIONES

Tanto de los datos estadísticos presentados en este informe, como de las verbalizaciones de las personas atendidas por nuestra Oficina Técnica, se pueden obtener las siguientes conclusiones:

- Un gran porcentaje de las personas afectadas cree que sufre acoso psicológico de origen laboral (75%), aunque realmente sólo un 25% padece este acoso. Lo que demuestra que es necesaria una mayor información sobre estos problemas.
- Entre los factores de riesgo más relevantes se encuentran las relaciones personales (40%) y la inadecuada planificación y organización laboral (30%), lo que nos dice que las características del trabajo que están relacionadas con la organización laboral deben ser el objetivo primordial en la actuación preventiva psicosocial.
- En relación al tipo de comportamientos, las personas atendidas verbalizan la existencia de acciones contra la reputación o la dignidad de la persona en un 48% de los casos. Por lo que vemos que en la mayoría de situaciones conflictivas se atenta contra la integridad psicológica de la persona.
- El 10% de los trabajadores/as, soporta semanalmente comportamientos inadecuados que afectan significativamente a su salud tanto física y psicológica.
- En relación a la sintomatología que presentan las personas que acuden a nuestro servicio, un 60% han experimentado síntomas de ansiedad como por ejemplo: taquicardias, sudoración, sensación de quedarse sin oxígeno, opresión en pecho, nudo en estómago, entre otros.
- En un 35% de los casos, el trabajador/a verbaliza que con anterioridad en su empresa han existido situaciones similares a las que vive en el momento de la consulta. De ahí

la importancia de que la organización registre, trate y realice un seguimiento y un estudio de cada caso, puesto que conociendo el origen de la problemática, se podrá evitar la aparición de nuevos conflictos.

- Un 93% afirma no haber recibido ningún tipo de formación en materia de riesgos psicosociales, aspecto que nuevamente vuelve a ser indicativo de la falta de interés por parte de las empresas de dar información y formación en temática psicosocial.
- Cuando el trabajador/a acceda a nuestro servicio, lo que pretende es mantener su puesto de trabajo (40%). Sólo un 15% quiere irse de la empresa y el 10% quiere denunciar la situación.
- Por lo general, la empresa no actúa ante estos riesgos (59%) y cuando lo hace, se producen errores de forma y de actuación que obviamente no resuelven la situación conflictiva. En este sentido, es muy significativo que la totalidad de trabajadores/as manifiesten abiertamente que la empresa no ha resuelto la situación de manera satisfactoria para las partes.

EN EL AMBITO ORGANIZACIONAL

- Reforzar la acción preventiva en materia de riesgos psicosociales en la empresa (evaluación de riesgos psicosociales, puesta en marcha de medidas preventivas, evaluación de la eficacia, seguimiento), debido a que estos riesgos son los grandes ausentes de la actividad preventiva y en cambio están presentes en la mayor parte de empresas y son los más frecuentemente señalados por la población trabajadora.
- Potenciar la solidaridad de todos en casos de riesgo psicosocial.
- Realizar estudios en profundidad cuando las condiciones en la organización del trabajo (reparto de funciones, contenido del trabajo, estructura salarial, movilidad funcional, desigualdades) puedan originar un daño a la salud mental (alto grado de estrés ó ansiedad) con origen en la propia empresa. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales obliga al empresario a actuar sobre la organización del trabajo cuando ésta afecta a la salud, contando con la participación de los propios trabajadores/as.
- Llevar a cabo actuaciones con carácter proactivo de la prevención de los riesgos psicosociales para evitar que se produzca el daño en lugar de realizar una intervención a partir del daño. Apostar por la prevención en el origen.
- Impartir Información y Formación específica sobre riesgos psicosociales.
- Realizar campañas informativas preventivas con el fin de detectar y hacer frente a cualquier fenómeno derivado de la existencia de riesgos psicosociales.
- En el seno del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, se deben realizar y planificar la implantación de protocolos de actuación en casos de conflicto laboral (donde se incluya la violencia laboral en toda su amplitud: violencia verbal, física, acoso laboral, sexual), normas básicas de conducta, y códigos de buenas prácticas, donde intervengan, en una actuación conjunta, todas las partes implicadas en materia de riesgos psicosociales.

- Actuación del Comité de Seguridad y Salud ante la existencia de un número significativo de bajas laborales. Proponer un estudio para detectar si las bajas encierran en su origen un componente psicosocial.
- Elaborar un plan de acción preventivo: analizar la situación, plantear el problema a la empresa, posibles soluciones, propuesta y aplicación de medidas, externalización de la situación, realización de un informe general.

CONCLUSIONES GENERALES

- Los problemas psicosociales son un problema que va en aumento, sobre el que es necesario tomar medidas de forma inmediata.
- La infradeclaración de estos riesgos es debida al concepto de estigma que aún poseen estos factores dentro de la empresa, a la falta de implicación empresarial y al miedo que viven los trabajadores/as a la hora de defender sus derechos.
- Las relaciones interpersonales en el trabajo deben basarse en el respeto, el buen trato y la cooperación, tanto si hablamos de relaciones entre compañeros, como de relaciones entre trabajador/a y superior jerárquico, todo ello en los límites precisos, ya que si se torna excesivo puede derivar en problemas de índole psicosocial. Por ello se hace especialmente necesario que la empresa potencie un ambiente de trabajo adecuado así como unas relaciones interpersonales positivas.

ANEXO 3

ENCUESTA “NIVEL DE SATISFACCION Y ESTRÉS LABORAL SEGÚN CATEGORÍA”

Como Me Siento Respecto a:	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
El ambiente de trabajo facilita el desarrollo de las tareas.				
El horario de trabajo cumple con sus expectativas.				
El trabajo permite el desarrollo personal.				
Existe una adecuada comunicación entre los colaboradores				
La relación con los superiores es cordial				
El desarrollo profesional permite llevar una vida familiar				
El salario que se percibe cubre sus necesidades				
Se siente identificado en la empresa donde presta sus servicios				
La coordinación entre las áreas y funciones permite el desarrollo de las labores				
El cargo que ocupa satisface sus intereses				

ANEXO 4

MATRÍZ

Título: SATISFACCION LABORAL Y ESTRÉS EN EL PERSONAL DEL AREA DE OPERACIONES DEL GRUPO VICMER SECURITY SAC – LA VICTORIA 2015.

<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>PG: ¿Cuál es la relación entre satisfacción personal y el estrés laboral en el área de Operaciones del Grupo <u>Vicmer Security SAC, La Victoria?</u></p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>P1: ¿Cuál es la relación entre beneficios laborales y la alta cantidad de trabajo en el personal del área de Operaciones del Grupo <u>Vicmer Security SAC, La Victoria?</u></p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>OG: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el estrés en el personal del área de Operaciones del Grupo <u>Vicmer Security SAC, La Victoria.</u></p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>O1: Describir la relación entre beneficios laborales y la alta cantidad de trabajo en el personal del área de Operaciones del Grupo <u>Vicmer Security SAC, La Victoria.</u></p>	<p>Variable Satisfacción laboral</p>	<p>Beneficios laborales y/o remunerativos</p>	<p>Sueldo</p>
			<p>Políticas administrativas</p>	<p>Normas institucionales</p>
			<p>Desarrollo personal</p>	<p>Logros y realizaciones de la persona en el ambiente de trabajo.</p>

<p>P2: ¿Cuál es la relación entre políticas administrativas y conflicto de intereses en el personal del área de Operaciones del Grupo <u>Vicmer Security SAC</u>, La Victoria?</p>	<p>O2: Describir la relación entre políticas administrativas y conflicto de intereses en el personal del área de Operaciones del Grupo <u>Vicmer Security SAC</u>, La Victoria.</p>	<p>Variable Estrés en el personal</p>	<p>Factores intrínsecos</p>	<p>Cantidad de trabajo</p>
<p>P3: ¿Cuál es la relación entre desarrollo del personal y la falta de comunicación en el personal del área de Operaciones del Grupo <u>Vicmer Security SAC</u>, La Victoria?</p>	<p>O3: Describir la relación entre desarrollo del personal y la falta de comunicación en el personal del área de Operaciones del Grupo <u>Vicmer Security SAC</u>, La Victoria.</p>		<p>El desempeño del rol</p>	<p>Conflicto de intereses</p>
			<p>Estructura y clima organizacional</p>	<p>Falta de comunicación</p>

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES Y ACCIONES

N°	Objetivos / Temas	Participantes	2017												Horas
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
17	Sistema Integrado de Gestión	AVP			P										
18	ISO 9001	Administrativos y Supervisores			P										
19	Calidad Total y Atención al Cliente	A.V.P.			P										
25	Prácticas de Tiro : 3 tiros / Polígono (normas y procedimientos en el Polígono de Tiro)	A.V.P.			P										
		Supervisores					P								
		AVP									P				
26	Técnicas de Prevención en el Manejo y uso de Armas	AVP			P						P				
		Supervisores						P							
27	Ley 29783 y su Reglamento DS-005-2012-TR	AVP			P						P				
		Administrativos Supervisores Y CSS						P							
28	Técnicas de Manejo y Uso de EPP	AVP			P										
29	Higiene de Locales: Condiciones Ambientales.	Administrativo, supervisores					P								
			0	0	7	0	1	3	0	0	0	3	0	0	
		E	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		P	0	0	7	0	1	3	0	0	0	3	0	0	
		PROGRAMADO	0	0											
		EJECUTADO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	#DIV/0!	0%	0%	###	

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES Y ACCIONES

Nº	Objetivos / Temas	Participantes	2017												Horas	
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
30	Taller de Actitud Segura	Administrativos y Supervisores														1
7	Nutricion	Administrativos Y Supervisores														1
		AVP														1
	Fatiga y Somnolencia	Supervisores														
5	Ergonomia: Riesgos Disergonomicos; Pautas Activas	Administrativos y Supervisores														1
		A.V.P.						R								1
	Enfermedades Estacionales	AVP														1
	Psicologia Organizacional: Percepción del Riesgo	Administrativos, Supervisores y AVP													P	
	Identificación de Peligros y evaluación de Riesgos	Administrativos, Supervisores y AVP													P	
	Control de Fuegos y Manejo de Extintores	Brigadistas ,													R	2
		AVP													R	1
	Conocimientos basicos de Primeros Auxilios	Brigadistas ,C.S.S., Administrativos Y							R							2
		AVP							R							1
	Gestion de Seguridad basada	AVP														1
	Sistema Integrado de Gestión	AVP														1
	OSHAS	C.S. S., Administrativos y Supervisores													P	2
	Funciones de la Brigada de emergencia	Brigadistas					R								P	2
		AVP														1
	Normas Legales y Procedimientos de Seguridad	Administrativos y Supervisores														1
	Conscientización del Plan de Emergencia	Administrativos, Supervisores, C.S.S y Brigadistas													P	1
		AVP													P	
	Conscientizacion del IPER	Administrativos, Supervisores C.S.S. y Brigadistas													P	1
31	Estrés Laboral	Administrativos y Supervisores						R								1
32	Manos Sanas	Administrativos y Supervisores														1
36	Procedimiento de Logística	AVP														30 min.
37	Reglamento Interno: Ley 29783	Administrativos y Supervisores														2
		AVP														1
38	Bienestar social	AVP														1
39	Fidelización con la Empresa	Administrativos y Supervisores														1
		AVP														1
Indicador:% de Cumplimiento de Programa :																
			0	0	0	1	4	0	0	0	2	0	0	7		
E			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
P			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7		
PROGRAMADO			0	0												
EJECUTADO			0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
			0	0	12	3	8	10	4	3	4	9	1	7		
E			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
P			0	0	7	2	4	7	4	3	2	4	1	7		
PROGRAMADO			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
EJECUTADO			0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%		

Elaboración de Referencias

Libros

- Buendía, & Rodríguez. (1993). "Estres Laboral".
- Cooper, D. (2004). "Stress". Abrief History (1era Ed). Australia. Blackwell Publishing.
- Peiró, J.M. (1999). "El modelo amigo". Marco Contextualizador del desarrollo y la gestión de recursos humanos en las organizaciones. Papeles del psicólogo, 72, 3-15.
- López-Araújo, B.,osca-segovia, a., & peiró, j.m. (2007). "el papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre estrés y satisfacción laboral. Psicothema", 19, 81-87.
- Palma, S. (1999). "Elaboración y validación de una escala de satisfacción Laboral en trabajadores de lima metropolitana". Teoría e investigación en psicología, 9 (1), 27-34.
- Lazarus, r. (1993). "From psychological stress in the workplace. Journal of Social behavior and personality", 6, 1-13.
- Hergenhahn, b. (1992). "An introduction to the history of psychology (5ta Ed.). California, Estados Unidos: mc graw hill.
- González, f. (2007). "instrumentos de evaluación psicológica". Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas.
- Cooper, c.l., sloan, s. y williams, s. (1988). "Occupational stress indicator. windsor: nfer – nelson.
- Cassidy, t. (1999). "Stress, cognition and health". London. Rowtledge.
- Acosta, j. (2002). "el estrés ¿amigo o enemigo?". Valencia, España: Rustico.
- Flórez, j. (1992). "el comportamiento humano en las organizaciones". Lima, Perú. Universidad Del Pacífico.
- Hackman & Oldman (1975). "Development of the job diagnostic survey". journay of applied psychology, april, pp. 159-70 Usa.

- Aldwin. (2000). "Stress, coping, and development: an integrative Perspective". New York. The Guilford Press.
- McGrath. J. E. (1976). (2006). "Stress and behaviour in organisations". En M. D. Dunnette (ed.), Handbook of Industrial and Organisational Psychology. (1351-1396). Chicago. Rand McNally.
- Locke, e.a. (1976). "The nature and causes of job satisfaction". En M.D. Dunnette (ed.): "handbook of industrial and organizational psychology" (pp. 1293-1349). Chicago IL: Rand McNally.
- Lazarus, r.s., y folkman, s. (1984). "Stress, appraisal and coping". Nueva York: Springer publications.
- Robbins, (2004). "comportamiento organizacional". (10a Ed.). México: Pearson.
- Alvarez, h. (2015). "El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público". La Morita. Universidad de Carabobo.

Publicación periódica

- Contreras.(2008). "Estres Laboral".
- Doublet. (2000). "Estres Laboral".
- Hinkle. (1973). "Estres Laboral".
- Morales. (2011). "Estres Laboral".
- Selye, H. (1936). "Estres Laboral".
- Slipak. (1991). "Estres Laboral".

Informes

- Oms, O. M. (2008). "Estres Laboral".
- Organización mundial de la salud. (2008). "sensibilizando sobre el estrés Laboral en los países de desarrollo". Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Francia: serie v.

Tesis

- Morales, r. (2011). "Sistema de actividades de prevención del estrés laboral para la disminución de los signos de estrés en los docentes de la Universidad tecnológica ". San Antonio de Machala" (tesis Doctoral).universidad tecnológica san antonio de machala, Ecuador.
- Peiró. j.m. (2001). "Stressed teams in organizations: a multilevel approach to The study of stress in work units". En j. pryce, c. weilkert, & e. torkelson (eds.), occupational health psychology (pp. 9-13). Europa.
- Acosta, b., & Venegas, c. (2010). "Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio.peru". Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Alva Zapata, j. I., & Juarez Morales, j. a. (2014). "Relación entre el Nivel de Satisfaccion Laboral y el Nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria s.a del distrito de trujillo-2014" . Trujillo. Universidad privada Antenor Orrego.
- Diaz Reategui, I. D., & Gaviria Torres, K. J. (2013). "Estrés Laboral y su relacion con el desempeño profesional en el personal de enfermeria del hospital ii-2 tarapoto abril-julio 2013" . Tarapoto. Universidad Nacional de San Martin.
- Fuentes Navarro, S. M. (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) . Quetzaltenango. Universidad Rafael Landivar.
- Oramas Viera, A. (2013). "Estres laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria". La Habana. Ministerio de Salud Pública de Cuba.
- Taípe Peña, N. S. (2014). "Nivel de estrés y satisfaccion laboral del profesional de enfermeria del servicio de neonatologia del instituto nacional materno perinatal 2013". Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.