

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**ESTRÉS LABORAL (SINDROME DE BURNOUT) Y EFECTOS EN LA
SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO EN LAS EMPRESAS
PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
BÁSICO DE LA REGIÓN PUNO; 2016**

PRESENTADA POR:

WENDY VIDANGOS DELGADO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGÍSTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

PUNO, PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

TESIS

ESTRÉS LABORAL (SINDROME DE BURNOUT) Y EFECTOS EN LA
SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO EN LAS EMPRESAS
PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
BÁSICO DE LA REGIÓN PUNO; 2016

PRESENTADA POR:
WENDY VIDANGOS DELGADO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



Dr. EDGAR CALLOHUANCA AVALOS

PRIMER MIEMBRO



Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

SEGUNDO MIEMBRO



Dr. MANUEL PACHAPURI QUISPE

ASESOR DE TESIS



Dra. MARÍA AMPARO CATACORÁ PEÑARANDA

ÁREA: Gestión administrativa

TEMA: Recursos humanos

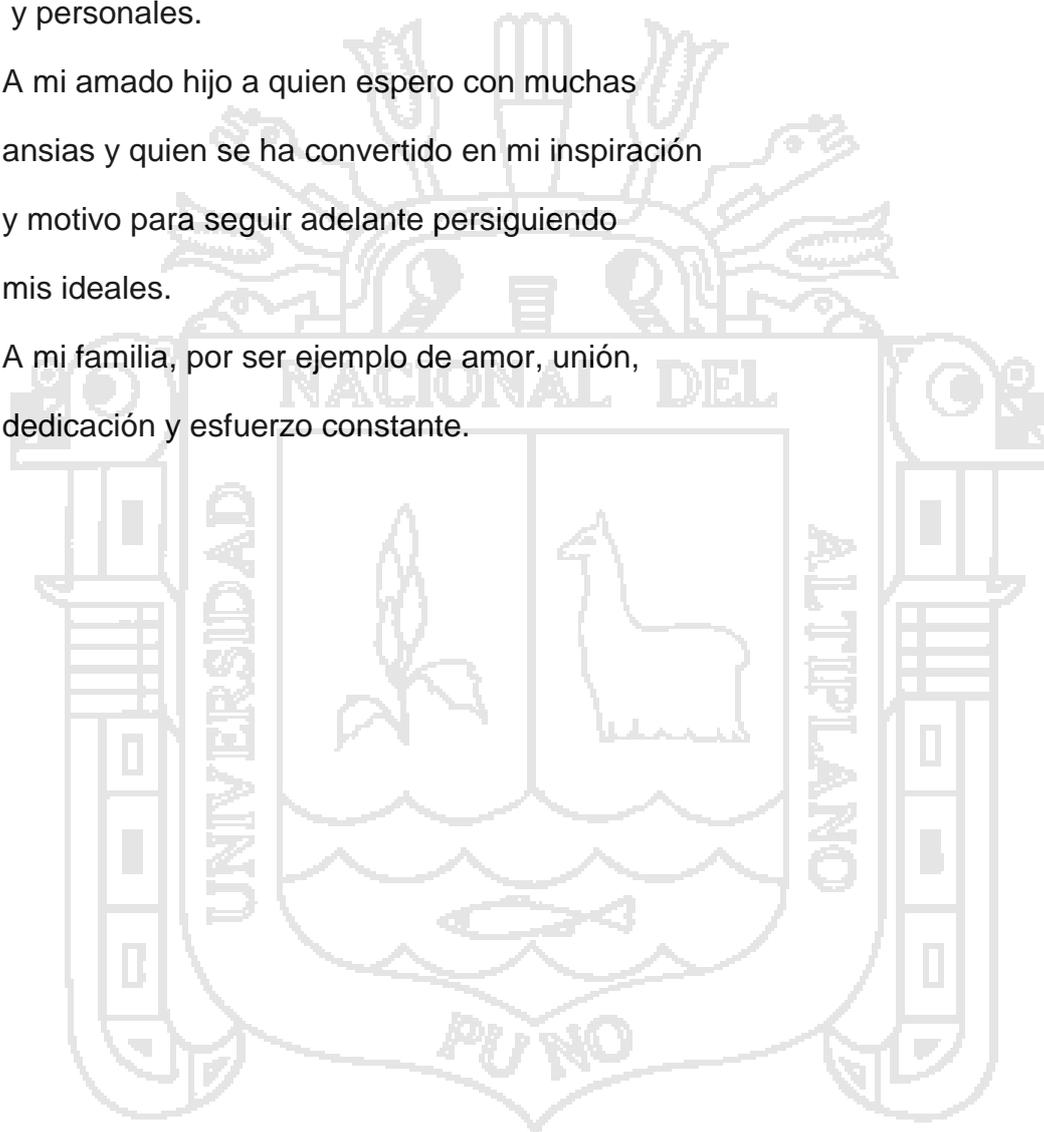
Puno, 19 de abril de 2017

DEDICATORIA

A mi amado esposo, por ser mi apoyo
y animarme diariamente en la lucha
por conseguir mis objetivos profesionales
y personales.

A mi amado hijo a quien espero con muchas
ansias y quien se ha convertido en mi inspiración
y motivo para seguir adelante persiguiendo
mis ideales.

A mi familia, por ser ejemplo de amor, unión,
dedicación y esfuerzo constante.



AGRADECIMIENTOS

- A Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado
- A la Universidad Nacional del Altiplano, mediante su Facultad de Ciencia Contables y Administrativas, que me brindó la oportunidad de realizar mis estudios de Maestría y del cual he recibido el apoyo académico necesario para mejorar mis competencias profesionales.
- A los docentes de la Escuela de Posgrado, especialmente a los docentes que participaron en el proceso de enseñanza en la Maestría en Gestión Pública.
- A los trabajadores de las Empresas de Saneamiento Básico Ambiental de la Región de Puno, EMSA PUNO y SEDA JULIACA, por su colaboración en la realización del presente trabajo de investigación.
- Mi Reconocimiento especial a los miembros del jurado del presente trabajo de investigación y a mi Gran Asesor del tema, que me llevo a concretar mi investigación
- A mi familia, quienes son mi apoyo constante en cada paso de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos	6
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos:.....	6
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. ESTRÉS.....	7
2.1.1. Concepto de Estrés	7
2.1.2. Consecuencias del Estrés	9
2.1.3. El Síndrome de Burnout: Síntomas, Causas y Medidas de Atención en la Empresa	10
2.1.4. Satisfacción Laboral.....	18
2.1.5. Diseño de un programa de relaciones con los empleados	22
2.1.6. Modelo teórico basado en la satisfacción de necesidades	23
2.1.7. Bienestar social y satisfacción laboral.	24
2.1.8. Determinantes de la satisfacción laboral	25
2.1.9. Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg.....	27
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	29
2.3. ANTECEDENTES	32
2.4. HIPOTESIS	34

2.4.1. Hipótesis General	34
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	34

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA**

3.1. ÁMBITO O LUGAR DE ESTUDIO.....	35
3.2. MATERIALES Y METODOS	41
3.2.1. Método de Investigación	41
3.3. TIPO DE INVESTIGACION.....	41
3.4. NIVELES DE INVESTIGACION.....	42
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	42
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	42
3.6.1. Técnicas	42
3.6.2. Instrumentos	43
3.7. PROCEDIMIENTOS PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	43
3.8. POBLACION Y MUESTRA.....	44
3.8.1. Población.....	44
3.8.2. Muestra.....	44
3.9. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	45

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Estrés Laboral	50
4.2. VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción Laboral	52
4.3. CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS.....	84
CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES	102
BIBLIOGRAFÍA	104
ANEXOS	106

ÍNDICE DE TABLAS

1.	Resumen del procesamiento de los casos	48
2.	Estadísticos de fiabilidad	48
3.	Estadísticos de análisis de las tablas de frecuencia respecto al objetivo general	49
4.	Variable Independiente Estrés Laboral (agrupado)	50
5.	Indicadores del estrés laboral	51
6.	Variable Dependiente – Satisfacción laboral (agrupado)	53
7.	Indicadores de nivel de satisfacción laboral	54
8.	Indicadores del nivel de satisfacción laboral extrínseco	55
9.	Indicadores del nivel de satisfacción laboral intrínseco	56
10.	Indicadores del distrés laboral	58
11.	Indicadores del distrés laboral: Agotamiento emocional	59
12.	Agotamiento emocional (agrupado)	61
13.	Indicadores del distrés laboral: Despersonalización.	62
14.	Despersonalización (agrupado)	63
15.	Impacto del distrés laboral en la satisfacción laboral intrínseca (Agrupado)	66
16.	Impacto del distrés laboral en la satisfacción laboral extrínseca (agrupado)	68
17.	Indicadores del eustrés laboral: Realización personal	71
18.	Indicadores del eustrés laboral: Realización Personal	72
19.	Realización personal (agrupado)	74
20.	Libertad para elegir su propio método de trabajo	75
21.	Satisfacción laboral sobre posibilidades de promoción	76
22.	Nivel de satisfacción laboral respecto a la Condiciones Físicas de Trabajo	77
23.	Nivel de satisfacción laboral con los compañeros de trabajo	78
24.	Nivel de satisfacción laboral respecto al jefe inmediato superior.	79
25.	Nivel de satisfacción laboral respecto a la remuneración	80
26.	Nivel de satisfacción laboral respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa.	81
27.	Nivel de Satisfacción laboral respecto al horario de trabajo.	82

28. Nivel de satisfacción laboral respecto a la estabilidad en el empleo	83
29. Correlaciones a nivel de variables de la hipótesis general	85
30. Correlaciones a nivel de la hipótesis específica 1, dimensión agotamiento emocional con satisfacción laboral	86
31. Correlaciones a nivel del objetivo específico 1, dimensión despersonalización y satisfacción laboral	87
32. Correlaciones a nivel del objetivo específico 2.	88



RESUMEN

El planteamiento del problema surge a partir de conocer cuáles son los principales efectos del estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno y tiene por objetivos; en determinar cuál es el principal efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas objeto de estudio. La metodología utilizada es de diseño no experimental, de tipo o alcance correlacional-explicativo, y el instrumento de recolección de datos fue el del cuestionario, debidamente validados, además de la observación directa. En el procesamiento de información se utilizó las tablas de frecuencia y para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. La muestra estuvo representada por 123 trabajadores encuestados: 66 de EMSA Puno y 57 de SEDA Juliaca. Se ha arribado a las siguientes conclusiones: La encuesta determina que el 58,5% de los trabajadores tiene estrés laboral “algunas veces a la semana y 25,2% “algunas veces al mes”, y solo el 1,6% nunca ha experimentado situaciones de estrés en el ámbito laboral. Las condiciones estresantes en los empleados se incrementa el ausentismo, impuntualidad, falta de motivación, incapacidades por enfermedad y en ocasiones la renuncia del trabajador. Según la tabla 2 la sumatoria del agotamiento emocional y despersonalización tienen un 51,99%, el cual interpreta la sumatoria del estrés laboral negativo o destructivo o estrés laboral, en una proporción mayor al 48,01% que expresa la realización personal, como estrés laboral positivo o eustrés laboral. También los factores intrínsecos tienen influencia en la conducta laboral de los trabajadores, como por ejemplo la libertad para elegir tu propio método de trabajo (20.11%), reconocimiento por el trabajo bien hecho (19.10%), y la posibilidad de utilizar tus capacidades (20.84%), posibilidades de promoción (17.05%).

Palabras clave: Estrés laboral, satisfacción laboral, empresa, prestación de servicios, Puno.

ABSTRACT

The approach of the problem arises from knowing what are the main effects of the labor distress in the labor satisfaction of the workers of the Basic Environmental Services Provider Companies of the Puno Region and has as objectives precisely to determine which the main effect of the labor eustress In the labor satisfaction of the workers of the companies under study. The methodology used for the execution of the research work is of non-experimental design, of descriptive-correlational type or scope, and the instrument of data collection was that of the questionnaire, duly validated, in addition to direct observation. The frequency tables were used for information processing and the Pearson correlation coefficient was used for the hypothesis test. The sample was represented by 123 workers surveyed: 66 from EMSA Puno and 57 from SEDA Juliaca. The following conclusions were drawn: The survey found that 58.5% of workers had work stress "some times a week and 25.2%" a few times a month ", and only 1.6% never had Experienced stressful situations in the workplace. Stressful conditions in employees increase absenteeism, impunuality, lack of motivation, incapacities due to illness and sometimes the resignation of the worker. According to Table 2 the sum of emotional exhaustion and depersonalization have a 51.99%, which interprets the sum of negative or destructive work stress or labor distress, in a proportion greater than 48.01% that expresses personal fulfillment, such as stress Positive labor market or labor devaluation. Intrinsic factors also influence workers' behavior, such as freedom to choose their own method of work (20.11%), recognition for good work (19.10%), and the ability to use their skills (20.84%), promotion possibilities (17.05%).

Keywords: Company, job stress, job satisfaction, providing services, Puno.

INTRODUCCION

El trabajo de investigación se realiza al conocer la problemática de estrés laboral y satisfacción en el trabajo, ya que el trabajador es constantemente sometido a múltiples presiones que generan estrés laboral, como producto de su adaptación al puesto de trabajo, a su centro laboral, a los procedimientos de trabajo, a las interrelaciones personales de formalidad, la convivencia en el centro de trabajo con diversidad de personal de distinto género, posición económica, religión, pertenencia social, diferencias remunerativas y otros por los cuales el trabajador demuestra fuerza de adaptación, pero que finalmente incide en su conducta laboral.

El estrés puede considerarse de dos tipos: el tipo positivo, llamado también "estrés constructivo" o "eustrés", y el estrés negativo, llamado también "estrés destructivo" o "distrés". El tipo positivo produce efectos beneficiosos, tanto para el individuo como para la organización, ya que alienta la diligencia en el trabajo, estimula la creatividad y aumenta el esfuerzo en el desempeño de las labores. El estrés negativo produce disfunciones al individuo y a la organización, ya que al sobrecargar los sistemas físicos y mentales de las personas, trastorna su funcionamiento y ocasiona reacciones negativas, expresadas en la forma de mayor ausentismo, accidentes, insatisfacción y menor desempeño y calidad en el trabajo y en la productividad, por lo tanto: el estrés se convierte en distrés cuando empezamos a tener una pérdida de nuestros sentimientos de seguridad y suficiencia.

La investigación se encuentra dividido en cuatro capítulos:

En el Capítulo I. Presenta el problema de investigación, se determina las interrogantes que deben ser respondidas mediante la demostración de la hipótesis.

En el Capítulo II. Presenta los antecedentes, el marco teórico, marco conceptual. Se ha definido los conceptos más relevantes relacionados al estrés laboral y la satisfacción en el trabajo, lo que permitió la formulación de los objetivos y la hipótesis respectivos.

En el Capítulo III. Presenta la metodología que incluye el enfoque, diseño, tipo, método, población y muestra, variables e indicadores, fuente de información y el ámbito de estudio de la investigación.

En el Capítulo IV. Presenta los resultados y discusión, constituido por el desarrollo de cada objetivo de la investigación. Nos muestran los resultados mediante cuadros estadísticos, los mismos que son analizados mediante los procedimientos utilizados y la Contrastación de la hipótesis, para determinar la relación entre las variables de estudio.

Finalmente se presentan las conclusiones a las que se han arribado en la investigación, recomendaciones y las referencias bibliográficas consultadas, se adjuntan como anexos el modelo del instrumento utilizado para la recopilación de información.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención importante a la influencia del estrés laboral en la conducta de los trabajadores, es decir esta ya se manifiesta como un problema de salud pública y que definitivamente influye en el rendimiento del personal, en su conducta en el hogar, en la relación con sus compañeros de trabajo, y con sus jefes inmediatos superiores.

Es posible que el estrés sea confundido con actitudes de pereza, desgano, falta de voluntad, por parte de los trabajadores, pero ello solamente son consecuencias o efectos del estado emocional en el que se encuentra el trabajador al momento de ejercer sus funciones en su puesto de trabajo.

El trabajador es constantemente sometido a múltiples presiones que generan estrés laboral, como producto de su adaptación al puesto de trabajo, a su centro laboral, a los procedimientos de trabajo, a las interrelaciones personales de formalidad, la convivencia en el centro de trabajo con diversidad de personal de distinto género, posición económica, religión, pertenencia social, diferencias remunerativas y otros por los cuales el trabajador demuestra fuerza de adaptación, pero que finalmente incide en su conducta laboral.

No existen estudios sobre efectos del estrés, sobre la sintomatología, o estudios estresantes en la empresa, menos propuesta de cómo hacer frente a esta problemática de cómo afrontar situaciones estresantes, por lo que es necesario que sea analizado para que sea tomado en cuenta por la institución.

En la empresa se presentan dos situaciones: los funcionarios de la empresa que en cumplimiento de sus funciones exigen a los trabajadores el cumplimiento de las metas de trabajo y mayor colaboración con la institución, y por otro lado los trabajadores que solicitan mayor remuneración y mejores condiciones de trabajo. En estas circunstancias surgen una serie de tensiones psicológicas, para ambos sectores, sin embargo estos síntomas no tienen medición o no hay forma de resolver o finalmente no se le da importancia a esta problemática laboral.

En la actualidad se observa en las empresas EMSA-Puno y SEDA-Juliaca, que existe una alta rotación de personal, es decir rescisión de contratos para unos y la firma de contratos para los nuevos trabajadores y con diferencias de remuneraciones entre los trabajadores de confianza, los administrativos y los operadores directos.

Existen diferencias abismales por los convenios colectivos de trabajo, entre los trabajadores estables o con contrato indeterminado y los trabajadores temporales o con contrato a plazo fijo.

En estas empresas objeto de estudio se desconoce la relación que existe entre la satisfacción laboral y el nivel de identidad institucional, no se determina cuanto pueda afectar la cultura organizacional en la actitud de los trabajadores. No se da importancia o se desconoce el nivel de autoestima de los trabajadores en

función de su puesto de trabajo y las actividades que realiza en ella. No hay estudios sobre liderazgo de los que ocupan cargos jerárquicos y como inciden estas actitudes de los jefes inmediatos superiores en el cumplimiento de funciones de los trabajadores. Y finalmente no se conoce cuál es la influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores. Es decir los funcionarios de la empresa en el área de recursos humanos y a niveles de jefatura no le dan la importancia debida a estos estados psicológicos y no perciben su importancia en la conducción del potencial humano en la consecución de metas para la organización objeto de estudio.

Es necesario realizar estudios sobre la conducta del trabajador y conocer sus rasgos de personalidad, sus actitudes, creencias y valores y conocer con exactitud cuáles son los factores motivantes del estrés laboral en las Empresas EMSA-Puno y SEDA-Juliaca, para conocer también su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores, que debe expresarse en la identidad institucional, clima organizacional favorable y la construcción de una cultura organizacional sólida. Con el presente trabajo de investigación se pretende diagnosticar la problemática y proponer alternativas para una mejor concentración de trabajadores en la ejecución de sus labores diarias y que puedan mejorar su rendimiento en su puesto de trabajo.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo influye el estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Básico ambiental de la Región Puno- 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuáles son los principales efectos del distrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016?
- ¿Cuál es el principal efectos del eustrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016?
- ¿Es posible presentar una propuesta para mejorar la satisfacción laboral en el trabajo y superar los problemas de estrés laboral en las EPS de la Región Puno?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas de Servicios de Saneamiento Básico Ambiental de la Región Puno – 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Determinar cuáles son los principales efectos del distrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016.
- Determinar cuál es el principal efecto del eustrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016.
- Proponer lineamientos generales para mejorar la satisfacción laboral en el trabajo y superar los problemas de estrés laboral en las EPS de Región Puno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ESTRÉS

2.1.1. Concepto de Estrés

El estrés puede considerarse de dos tipos: el tipo positivo, llamado también "estrés constructivo" o "eustrés", y el estrés negativo, llamado también "estrés destructivo" o "distrés". El tipo positivo produce efectos beneficiosos, tanto para el individuo como para la organización, ya que alienta la diligencia en el trabajo, estimula la creatividad y aumenta el esfuerzo en el desempeño de las labores.

De ese modo el: "eustrés es el estrés o tensión positiva que acompaña el logro y el regocijo. El eustrés es la tensión que ayuda a vencer los retos como los que se encuentran en un trabajo directivo o una actividad física (...) y nos obliga a hacer grandes progresos contra los obstáculos." (Sherman & Bohlander, 1994)

El estrés negativo produce disfunciones al individuo y a la organización, ya que al sobrecargar los sistemas físicos y mentales de las personas, trastorna su funcionamiento y ocasiona reacciones negativas, expresadas en la forma de mayor ausentismo, accidentes, insatisfacción

y menor desempeño y calidad en el trabajo y en la productividad, por lo tanto: el estrés se convierte en distrés cuando empezamos a tener una pérdida de nuestros sentimientos de seguridad y suficiencia. El desamparo, desesperación y desilusión convierten el estrés en distrés." (Sherman & Bohlander, 1994)

En ese orden de ideas la administración de cualquier organización debe preocuparse por identificar los indicadores de estrés y atenderlos de manera tal que se conviertan en advertencias para un pronto control del mismo, antes de que se transformen en un asunto grave, lo que sin duda será de beneficio para las partes involucradas. Algunos de los indicadores que ayudan a saber si un individuo con estrés positivo pasa al estrés negativo son: problemas para dormir bien y cansancio acumulado; sensaciones de mareo o aturdimiento, agotamiento y debilidad, desasosiego y desánimo; sentimientos de desorientación, inquietud y nerviosismo; hipertensión; sensaciones de dolores y molestias; frecuentes dolores de cabeza; dolores musculares en cuello y espalda; cambios en los hábitos alimenticios; problemas digestivos; aumentos en el fumado y la bebida; incapacidad para concentrarse, enfrentar problemas y relajarse; depresión o irritabilidad; inestabilidad emocional; descuidos, equivocaciones; errores de juicio; impuntualidad; ausentismo; actitudes negativas; pérdida de interés; falta de entusiasmo; mal humor e impaciencia; complejos de culpa y de persecución; resistencia a los cambios; malas relaciones con los demás; actitudes poco cooperativas, etc.

Dado que tal gama de indicadores abarca desde síntomas meramente físicos hasta los puramente mentales o conductuales, la administración debe interesarse por identificar sus posibles fuentes, con el propósito de discriminar si son atribuibles al individuo, a la organización o al entorno.

2.1.2. Consecuencias del Estrés

El estrés puede generar diversos efectos o consecuencias, tanto para el individuo en particular como para la organización en general, en términos que van desde los aspectos meramente físicos, hasta los mentales y económicos y pueden agruparse de la siguiente manera:

- a) **Consecuencias fisiológicas:** son difíciles de relacionar sólo con el estrés, pues también pueden ser producto de verdaderas enfermedades en el nivel puramente físico. Algunas de las más comunes son: cambios en el metabolismo; aumento del ritmo cardíaco; aumento del ritmo respiratorio; elevación de la presión sanguínea; dolores de cabeza y jaquecas; úlceras y gastritis; síntomas de infarto; dolores musculares; altos niveles de colesterol; etc.
- b) **Consecuencias psicológicas:** al igual que las fisiológicas, éstas se pueden vincular con diversas enfermedades. Algunas de las consecuencias pueden ser: apatía; aburrimiento; irritabilidad; ansiedad; retraimiento; regresiones y fijaciones; sensación de agotamiento; crisis nerviosas; deseos de aislamiento; insatisfacción en el trabajo; etc.

c) **Consecuencias conductuales:** se refieren a aquellas que evidencian cambios en la conducta normal de los individuos, que afectan su desenvolvimiento en las organizaciones, como por ejemplo: divagaciones; aceleración del habla; ausentismo persistente; aumento de accidentes; excesiva rotación del trabajo; renunciaciones imprevistas; agresión a los compañeros; disminución de la productividad; sabotaje a la organización; etc.

Desde el punto de vista de la organización es necesario enfocar las consecuencias negativas que el estrés tiene sobre la vida laboral, ya que no sólo minan la salud física y mental de los trabajadores, sino que involucran costos en términos de ineficiencia, poca concentración, bajo desempeño, escasa productividad y pérdidas económicas.

2.1.3. El Síndrome de Burnout: Síntomas, Causas y Medidas de Atención en la Empresa

Dentro de los riesgos psico-sociales relacionados con el excesivo nivel de exigencia laboral, sobresale como fuente de enfermedad, aparte de la adicción al trabajo y el estrés laboral, el síndrome de burnout. Este concepto normalmente es conocido y utilizado como sinónimo de fatiga por un porcentaje importante de encargados de recursos humanos o gerentes, pero en general sigue siendo desconocida su naturaleza más compleja, en la cual es posible describir una serie de síntomas asociados a la condición, causas favorecedoras y finalmente medidas sistemáticas que pueden prevenir su ocurrencia en la empresa. El presente artículo busca explicar de forma breve la naturaleza de la enfermedad.

¿Qué es el Síndrome de Burnout? El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. Edelwich & Brodsky (1980) lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico o en su definición comúnmente más conocida, como una condición multidimensional agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente.

Independientemente de la definición particular de los diferentes estudiosos en el campo, lo cierto es que el burnout es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre. Actualmente, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.

Síntomas y Consecuencias del Burnout.- Cuando se dice que una persona padece de burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse

en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta.

En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome. A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.

Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome.

En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa

hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

Causas del burnout.- Dada la amplia gama de consecuencias o síntomas de la condición, es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout que merecen especial atención. A continuación se presentan los principales.

Como un primer agente de riesgo, el síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición.

Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos.

El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros).

En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo (Albee, 2000)

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante (Chermiss, 1980). En este proceso se distinguen tres fases:

- a. Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- b. Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- c. Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

No se cuenta a la fecha con un único modelo que explique el burnout, pero sí se pueden considerar para interés de administradores, encargados de recursos humanos, psicólogos laborales y en general

personal con trabajos de servicio que puedan presentar riesgos asociados al concepto, una serie de factores comunes o complementarios entre los modelos que brindan mayor detalle de posibles causas asociadas.

A nivel cognitivo, se pueden distinguir como variables las siguientes:

- a. Existencia de factores organizacionales que dificultan la realización de la labor del trabajador, como ausencia sostenida de recursos.
- b. Nivel de alineamiento entre los objetivos y valores del trabajador con los de la organización. Si sostenidamente no se logran los objetivos, por ejemplo por ser estos no realistas, se generan sentimientos de frustración en la persona que pueden ser el asidero para el desarrollo del síndrome.
- c. Falsas expectativas del trabajador no cumplidas en la realidad de la labor. Esta situación puede llevar a aumentar niveles de estrés y frustración para la persona, haciéndolo candidato al síndrome en etapas posteriores. La frustración puede ser mayor, entre mayor sea el nivel de motivación e identificación inicial del trabajador con la labor dada.
- d. Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, así como apoyo social de compañeros que permitan finalmente desarrollar en el trabajador un sentimiento de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida.

Discutido por Chermis (1980), los trabajadores con niveles positivos de los factores previos, especialmente el de autoeficacia, experimentan menos estrés y por tanto son menos propensos a desarrollar el burnout, pero bajos niveles de autoeficacia más bien fomentan el desarrollo de la condición.

Desde el enfoque de relaciones, el foco de la explicación del síndrome se sitúa en las relaciones tanto con el cliente, como con los compañeros del trabajo. El agotamiento emocional puede surgir en la relación con los clientes, especialmente en situaciones de incertidumbre o sentimiento de falta de control; por ejemplo, mientras se ejecuta un proyecto dado o se trata de mantener una relación comercial difícil de forma sostenida.

La comparación con compañeros, la ausencia de apoyo de estos en situaciones de estrés o incluso el miedo a la crítica o a ser tratados como incompetentes por parte de estos ante la búsqueda de su apoyo por problemas de trabajo, lleva a que las personas no pidan dicha ayuda, con lo cual aumenta el sentido de despersonalización y baja autorrealización, que en conjunto con el agotamiento emocional llevan a padecer el síndrome.

Desde la teoría organizacional, se comprende que las personas llegan al burnout como consecuencia de las condiciones de estrés laboral y las tensiones que este genera. El estrés normalmente se da por demandas excesivas de trabajo así como por la falta de revalorización del puesto, y sus consecuencias incluyen pérdida de autonomía, ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, irritabilidad, cansancio, desgaste, confusión y fatiga.

Ante estas situaciones, el trabajador finalmente se distancia del trabajo o rol que le genera estrés, llegando a la despersonalización, al cinismo, a la pérdida de empatía tanto con el cliente como con los compañeros. La frustración aflora y el ciclo se vuelve vicioso al buscar refugio en el trabajo. Lo anterior es apoyado por la estructura organizacional, el clima laboral o la falta de apoyo social.

Albee (2000) considera que el exceso de estandarización de métodos de trabajo y conformidad con normas muy rígidas genera un ambiente más propenso al burnout que aquel en el cual aunque haya burocracia, se estandarizan las habilidades, y se fomenta la creatividad y la autonomía. También señala que entornos que propician la rutina por su estructura y sistemas de procedimientos, la monotonía y la falta de control pueden igualmente llevar al burnout, aunque aquellos más libres enfocados en la estandarización de habilidades también pueden ocasionarlo en situaciones en las cuales se den ambigüedades de rol, conflictos personales o falta de una estructura realmente operativa que defina nortes para la actuación. En cualquier estructura, el apoyo social entre compañeros es muy relevante para el burnout, pero la falta de este contribuye al síndrome.

Como proceso evolutivo, hay mayor acuerdo entre los estudiosos del tema. Salessy (2014) describen una secuencia de factores, que parten desde el desarrollo de sentimientos de agotamiento emocional en el trabajador que llevan a que este genere una actitud despersonalizada hacia las personas que atiende, y que finalmente lo llevan a perder el compromiso personal y a disminuir la realización personal en el trabajo. Estos factores son retomados por diferentes autores, aunque no necesariamente en el mismo orden.

Estos pueden llevar a sentimientos de remordimiento y culpa por los desajustes que el síndrome ocasiona, fomentando a veces el refugio en el mismo trabajo como se decía, conduciendo el burnout a niveles más peligrosos. (Forbes, 2011).

2.1.4. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que (Salessy, 2014) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral. (Robbins, 2004).

Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y:

- buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada,
- salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés,

- conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos.
- Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959) citado por (Hernández & Otros., 2005), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

En la obra Estrategias de capital humano, Gratton, (2011) dice que es muy importante comprender y analizar las capacidades, actitudes y conductas de los empleados, ya que son estas últimas las que impulsan el rendimiento. Los caminos que menciona esta autora son diversos, e incluyen, además de los mencionados por nosotros, evaluaciones de

desempeño juntamente con la autoevaluación, y evaluaciones de 360 grados (o de 180 grados en algunos casos); sugiere además la comparación con otras empresas del mercado (benchmarking), y encuestas entre los empleados (encuestas de clima) con preguntas para evaluar datos duros (por ejemplo, con cuánta frecuencia hablan los empleados con el director del área) y datos blandos (como qué grado de satisfacción tienen las personas respecto de su propio rendimiento). A las evaluaciones mencionadas se pueden sumar las que se realizan a través de un assessment center (ACM), o las entrevistas individuales para evaluar competencias (entrevista por incidentes críticos o BEI). Mediante cualquiera de estos métodos, debe evaluarse la brecha existente entre lo requerido por el puesto y la persona que lo ocupa. (Alles, 2005).

La moderna gestión del talento humano implica varias actividades, como descripción y análisis de cargos, planeación de RH, reclutamiento, selección, orientación y motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar, etc. (Chiavenato, Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones., 2002).

Respecto a Satisfacción laboral en 1982, Blum & Naylor, (1983), definieron a la satisfacción laboral, como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. Según la definición de (Blum & Naylor, 1983), podemos deducir que la satisfacción laboral,

surgirá o dependerá de las diferencias y discrepancias entre las aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias existentes entre las expectativas y los logros, afectando la motivación del trabajador, hasta el extremo de que éste se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando.

Así mismo, las actitudes son afirmaciones de valor favorable o desfavorable acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo se sienten las personas acerca de algo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa).

Satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Werther, (2008) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones: a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo. b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias. c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo. d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el

estilo de dirección, los superiores y toda la organización. (Caballero, 2014).

La satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construida a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo. La relevancia de estudiar la satisfacción laboral está asociada al desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, porque es un componente de la calidad de vida y porque un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho. Se vive una época de transición de modelos laborales que han caído en desuso a otros no muy bien definidos que provocan un estado de readaptación permanente, generando incertidumbre en un contexto tan básico como el bienestar laboral, provocando que el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral sea cada vez más difícil de mantener. La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables con los que los empleados perciben su trabajo. El interés por estudiar la satisfacción en el trabajo es porque está ligada al desarrollo de los trabajadores como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y finalmente, porque un empleado satisfecho presentará más conductas a favor de la organización que uno menos satisfecho. (Aguilar, 2007).

2.1.5. Diseño de un programa de relaciones con los empleados

- a) **Comunicación:** la organización debe comunicar su filosofía a los empleados y pedirles sugerencias y opiniones sobre temas laborales.

- b) **Cooperación:** la organización debe compartir la toma de decisiones y el control de las actividades con los empleados, para obtener su cooperación.
- c) **Protección:** el sitio de trabajo debe contribuir al bienestar de los empleados y garantizar protección contra posibles persecuciones.
- d) **Asistencia:** la organización debe responder a las necesidades especiales de cada empleado, brindándole asistencia.
- e) **Disciplina y conflicto:** la organización debe tener normas claras para imponer la disciplina y manejar el conflicto. (Chiavenato, 2002)

2.1.6. Modelo teórico basado en la satisfacción de necesidades

El papel básico que desempeñan las necesidades en el comportamiento del individuo y los múltiples esfuerzos desarrollados por los investigadores para establecer taxonomías y jerarquías de las distintas necesidades del sujeto humano. Algunos autores señalan que lo que determina la satisfacción en el trabajo es precisamente el grado en que éste llega a cubrir las necesidades distintas del ser humano.

Han tratado de especificar los tipos de necesidades concretas cuya reducción produce mayor grado de satisfacción en el trabajo.

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow resulta más satisfactoria para los empleados los puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de las necesidades señaladas por Maslow. Los diferentes puestos de trabajo, en función de las necesidades que llegan a cubrir con eficacia, producirán una satisfacción diferencial en los distintos individuos

según el nivel de la jerarquía de necesidades en la que se encuentran y de acuerdo con las necesidades que resultan en cada caso prepotentes.

Se han dirigido críticas a esta teoría pues ninguna necesidad humana llega a estar permanentemente satisfecha como resultado de un acto singular o de una secuencia de acciones. Una característica fundamental de las necesidades es que deben ser satisfechas en repetidas ocasiones para que sea posible la supervivencia del organismo.

Respecto al tema de las necesidades la teoría que más ha influido en el campo específico de la satisfacción en el trabajo ha sido la teoría de los 2 factores de Herzberg.

El modelo original lo propuso en 1959 Herzberg, Mausner y Snyderman, en un estudio en el que se ocupaban de la investigación de las causas de la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo de ingenieros y contables. Entrevistaron a 200 personas de modo individual. Según la técnica de incidentes críticos, a cada persona se le pedía que describiera de un modo detallado, las veces que se había sentido excepcionalmente bien o mal en su trabajo, señalando si esto les había llevado a trabajar con mayor, menor o igual intensidad. Tras el análisis de la información se identifican en cada situación una serie de elementos que eran la causa de su sentimiento de satisfacción o insatisfacción en el trabajo. (Robbins, 2004)

2.1.7. Bienestar social y satisfacción laboral.

Al hablar de capital humano es indispensable mencionar el bienestar, concebido como el nivel alcanzado en la satisfacción de las

necesidades básicas fundamentales de la sociedad, que se expresan en los niveles de educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda, desarrollo urbano y medio ambiente. El bienestar social, en términos económicos se puede definir en función del incremento del producto; el aumento en la participación del gasto social respecto al total de ingresos, mejora en la distribución del ingreso, aumento del empleo y fortalecimiento en la balanza de pagos; en el ámbito social se mediría por el incremento en los niveles de salud, educación, vivienda, alimentación y erradicación de la pobreza extrema; desde el aspecto ecológico a través del combate a la contaminación, reforestación de áreas verdes y fortalecimiento de la red hidráulica y su dosificación, entre otros. El bienestar individual consiste en que la persona se encuentre bien en los diversos niveles: físicos, ambientales, sociales, psicológicos y espirituales, por lo cual, se dice que el bienestar social e individual se encuentran estrechamente relacionados. Algo que impacta directamente en el bienestar individual es la calidad de vida laboral, entendida como la condición de vida favorable o desfavorable de un ambiente laboral general para las personas (Davis & Newstrom, 1993).

2.1.8. Determinantes de la satisfacción laboral

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y

retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. (Blum & Naylor, 1983).

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 2004).

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado.

Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990).

2.1.9. Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez. Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»).

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y

políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas.

En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

Factores Intrínsecos o Motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, 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» (Atalaya, 1995).

Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores -por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado- causaría insatisfacción.

Su mejoramiento aumento de sueldo- eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud (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. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (Stonner & Freeman, 1994).

Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad. (Atalaya, 1995)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Satisfacción laboral. - Se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene

el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: las necesidades, los valores, rasgos personales. (Robbins, 2004)

Al igual que la mayoría de los constructos de la psicología organizacional, la satisfacción laboral reconoce entre sus antecedentes tanto a variables contextuales como disposicionales. En lo que respecta a las primeras, se han estudiado preferentemente características inherentes a la estructura y cultura organizacional, aspectos relativos al puesto y las tareas asignadas, factores económicos y sociales, así como la compatibilización de los requerimientos laborales con otros roles relevantes para la persona, especialmente los vinculados a los deberes domésticos y al cuidado familiar. Entre los factores disposicionales, la afectividad y los rasgos de personalidad han sido las variables que han concentrado los mayores esfuerzos de investigación. (Salessy, 2014)

Estrés laboral. - Entendemos por estrés una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Se asume, así como un "mecanismo de defensa" que conlleva un conjunto de reacciones de adaptación del organismo. (Sherman & Bohlander, 1994).

Insatisfacción laboral. - Respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo, y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona. (Robbins, 2004)

Investigación de Herzberg. - El hallazgo principal de la investigación de Herzberg fue la constatación de que los factores que crean insatisfacción en el trabajo son distintos de los que originan satisfacción. Dicho de otro modo: hay necesidades que, cuando no están colmadas, el hombre se siente tremendamente insatisfecho, pero que al atenderse suficientemente no producen una especial satisfacción, y hay otras necesidades que, si no están suficientemente atendidas, el hombre no se siente especialmente desgraciado, pero que cuando se colman, producen en el hombre una gran satisfacción. (Puchol, 2003).

Motivación. - La gente trabaja por una gran variedad de razones, que sus expectativas difieren y que los distintos aspectos del trabajo y sus recompensas lo motivan de modo diferente. Sin embargo, lo común e invariable es la responsabilidad de cada líder de equipo en cuanto a conocer las necesidades de cada empleado y suministrar oportunidades y apoyo para que sean satisfechas, por consiguiente, un personal demostrativo no responderá a los clientes con actitud mental apropiada y ésta es una forma segura de descarrillar una iniciativa de servicio al cliente. (Robbins, 2004)

Administración de recursos humanos. - Función administrativa que se ocupa de reclutar, colocar, capacitar y desarrollar a los miembros de la organización. Función administrativa de personal encargada de mantener a la organización provista de personal indicado, en los puestos convenientes, cuando estos se necesitan. Se encarga de reclutar, colocar, capacitar y desarrollar a los miembros de la organización.

2.3. ANTECEDENTES

Gutiérrez, (2014), concluye que como resultado se obtendrá mayor motivación de los colaboradores al crear las condiciones, para que puedan ser incluidos, ya que al haber participado las personas se sienten más implicadas con el resultado final. Cuando fuera posible incluir bonificaciones por productividad incentiva al trabajador y a la cuadrilla a ejecutar un trabajo en el menor plazo, siempre y cuando los procedimientos constructivos estén claramente especificados y se controle la calidad del producto alcanzado durante las diversas etapas de la materialización. Utilizar sistemas de bonificación por aumentos de producción e informar con claridad acerca de la forma en que se liquidan los tratos.

Existen casos en los cuales por diversas razones, se debe realizar modificaciones en cuanto a los programas ofrecidos y a los tratos pactados con los trabajadores. La siguiente recomendación consiste en respetar los tratos pactados, con el objetivo de transmitir confianza al trabajador y garantizarle que se respetará los compromisos contractuales asumidos por parte de la empresa, evitando de esta manera que el obrero genere algún nivel de insatisfacción debido a este incumplimiento por parte de la empresa donde labora.

Como se indica debe ser aplicado con las condiciones adecuadas y siempre que sea posible. Por ejemplo en el caso de proyectos de construcción en los cuales, existe la necesidad de reducir el tiempo de ejecución total de proyecto, o en el caso de construcciones especiales, puede ser una opción adecuada, siempre y cuando se halla establecido claramente las condiciones para una adecuada medición. En muchas investigaciones los obreros indicaron

su preferencia por los sistemas de pago por desempeño, como el sistema de pago por trato (unidad).

Montero, (2010), concluye que el estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y de nuestro espíritu al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Aun los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones, y recomienda mantener su concentración en lo que estudien y dejar a un lado los problemas del hogar ya que esto puede afectar en su rendimiento académico y se recomienda a los estudiantes que mantengan un equilibrio estable tanto en su vida laboral como personal.

Gómez, Pasache, & O'Donnell, (2011), concluye que en el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). A mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguidos por los funcionarios, y debajo de ellos los promotores de venta y asesores de ventas y servicios.

2.4. HIPOTESIS

2.4.1. Hipótesis General

El nivel de estrés laboral influye en forma destructiva y constructiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresa de Saneamiento Básico ambiental de la Región Puno – 2016.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- Los principales efectos del distrés laboral son el agotamiento emocional y la despersonalización que influyen de manera negativa y destructiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016.
- El principal efecto del eustrés laboral es la realización personal que influye de manera positiva y constructiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. ÁMBITO O LUGAR DE ESTUDIO

Ubicación.- Puno es un departamento del Perú situado en el sureste del país. Ocupa 67 mil km² de territorio conformado por la mitad occidental de la Meseta del Collao, al oeste del lago Titicaca, y las yungas amazónicas al norte. Limita al este con territorio boliviano, al suroeste con los departamentos de Tacna, Moquegua y Arequipa, al oeste con el del Cuzco y al norte con Madre de Dios.

Geografía.- La región Puno se localiza en la sierra sudeste del país, en la meseta del Collao a: 13°00'66"00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich. Limita por el Sur, con la región Tacna. Por el Este, con la República de Bolivia y por el Oeste, con las regiones de Cusco, Arequipa y Moquegua. La región Puno se encuentra en el Altiplano entre los 3,812 y 5,500 msnm y entre la ceja de selva y la Selva alta entre los 4,200 y 500 msnm. Cabe mencionar que la capital del departamento es la ciudad de Puno y está ubicada a orillas del lago Titicaca.

Economía.- La Región concentra gran parte de su PBI en el sector primario, llámense actividades extractivas como la minería, ganadería, agricultura, esta última sobre todo tiene subsistencia en las áreas con menos accesibilidad y con

menor índice de desarrollo humano, es el primer productor nacional de: Estaño, Fibra de alpaca, Papas, Carne de ovino, Lana, Quinoa, representando en la mayoría de los casos más del 40% de la producción total del país.

La Población Económicamente Activa (PEA) es de aproximadamente 749,5 miles, existe una tasa de desempleo de 1,9%, y una Población Económicamente Inactiva de 163.0 miles personas todo esto según datos del INEI para el año 2009. Del total de la PEA el 49.5% pertenece al sector primario (actividades extractivas), el 14,4% al comercio, 8,1% a la manufactura, 6,7% a transporte y comunicaciones, 3% a la construcción, 18,3% a otros servicios.

Población del departamento de Puno.- En la Región Puno, según el último censo Económico del INEI existe un total de 37663 establecimientos comerciales, de los cuales el 41% se halla en la provincia de San Román, el 22,6% en la provincia de Puno, y el porcentaje restante es dividido entre las demás provincias de la Región. El PBI de la Región Puno es para el año 2009 de 3754,3 mil millones de nuevos soles.

EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO AMBIENTAL S.A. – Puno

La sociedad denominada “Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno Sociedad Anónima” EMSAPUNO S.A., es una sociedad anónima, en virtud de lo dispuesto por la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N° 26338 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES. En su Artículo 57 de los Estatutos menciona que los trabajadores sean funcionarios, empleados y obreros de la sociedad están sujetos al régimen laboral establecido para sector privado.

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 26284, Decreto Supremo N° 024-94-PRES y Ley N° 26338, con Resolución de Superintendencia N° 016-95-PRES/VMI/SSS, del 20 de Febrero de 1995, se reconoce como Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento a la "Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, Sociedad Anónima" EMSAPUNO S.A cuyo ámbito de responsabilidad comprende las provincias de Puno, Chucuito y El Collao.

Misión.- Somos la mejor empresa de saneamiento del sur del Perú, abastecemos con agua de calidad en forma racional y oportuna, recolectamos y tratamos las aguas servidas eficazmente, con el fin de brindar mejores condiciones de salud y salubridad a nuestros usuarios de las ciudades de Puno, Ilave y Desaguadero; basados en principios y valores institucionales sólidos y preservando el medio ambiente. (Memoria Anual, 2015).

Visión.- Contribuir a mejorar las condiciones de salud y salubridad de nuestros usuarios en las ciudades de Puno, Ilave y Desaguadero; con un servicio racional y oportuno de agua potable, de recolección y tratamiento de aguas servidas, preservando el medio ambiente y cumpliendo con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001; con capital humano plenamente comprometido con el desarrollo de la Empresa. (Memoria Anual, 2015).

Principios y Valores

Orientación al cliente.- Nos debemos al cliente, constituye el agente más importantes de nuestra organización, mantenemos una comunicación permanente a fin de atender sus demandas oportunamente.

Eficiencia y eficacia.- El mejoramiento continuo es la norma institucional, el mismo que se refleja en la optimización de procesos y procedimientos, lo que

permite constituirnos en una empresa competitiva líder en su género, manteniendo los estándares de calidad.

Valoración personal y profesional de los recursos humanos.- Los recursos humanos son parte fundamental de EMSAPUNO SA, por lo que valoramos y fortalecemos sus capacidades en forma permanente, mediante la capacitación y motivación.

Innovación tecnológica.- La innovación tecnológica es una de las prioridades de la organización, en un entorno de acelerado avance tecnológico, el mismo que nos permite mejorar continuamente los servicios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Liderazgo.- El liderazgo es valorado y apoyado en todos los niveles de organización de la Empresa, constituye uno de los ejes principales para la cohesión interna y logro de los propósitos institucionales; construye nuestra imagen y nos orienta hacia la mejora continua.

Respeto al medio ambiente.- Reconocemos al medio ambiente como la principal fuente de vida, por ello todas nuestras acciones están encaminadas a su uso racional y preservación. Los miembros de la organización tenemos alta sensibilidad ambiental.

Política de Calidad:

Contribuir a mejorar las condiciones de salud y salubridad de nuestros usuarios, brindando el servicio vital de agua potable con calidad, continuidad y presiones adecuadas, así como, prestar el servicio básico de alcantarillado sanitario con eficacia; cumpliendo los requisitos de nuestros clientes y preservando el medio

ambiente con responsabilidad social; sustentados en la competencia de los trabajadores y directivos, quienes comprometidos con la mejora continua y la innovación, proponemos consolidarnos como una empresa del sistema de gestión de la calidad, proponemos consolidarnos como Empresa económicamente sólida y sostenible en el mediano plazo.

Objetivos Institucionales

- Prestar los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado, tratamiento y evacuación de aguas servidas de manera continua y confiable, ampliando y mejorando su infraestructura.
- Lograr el equilibrio y sostenibilidad financiera y técnica, optimizando los procesos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y la utilización racional de recursos.
- Posicionamiento social de la Empresa basado en la comunicación relacionada con la Imagen Institucional y Educación Sanitaria.

Funcionarios.- Los funcionarios tienen un papel decisivo en el éxito de los propósitos que la Empresa se ha planteado en el Plan Estratégico. Son ellos los llamados a liderar los procesos de mejora y cambio, contagiando el espíritu de trabajo y compromiso institucional a todos los miembros de la organización. Su principal responsabilidad es mantener los propósitos del área operativa y evaluar periódicamente los logros alcanzados. En la medida en que los funcionarios son los principales gestores del Plan, ellos deberán tener una actitud abierta de escucha y amplia convocatoria, que permita facilitar el logro de las metas propuestas.

Trabajadores.- Los trabajadores de la Empresa tendrán la responsabilidad de coadyuvar en forma eficiente a los procesos mejora del abastecimiento del agua potable y los servicios de alcantarillado. Este trabajo implica un compromiso institucional del cumplimiento de sus funciones y trabajo en equipo; estableciendo los procedimientos técnicos y administrativos más apropiados y que aseguren calidad de los servicios.

La EPS SEDAJULIACA S.A. es una empresa de tratamiento empresarial de derecho privado, constituida como Sociedad Anónima, a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Sus servicios son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social.

Misión.- Brindar servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a la población de nuestro ámbito en condiciones de calidad y protegiendo el medio ambiente, sustentado en eficiencia empresarial, comunicación constante, crecimiento tecnológico y solidez económica y financiera. (Memoria Anual)

Visión.- Ser una empresa líder en la región, brindando servicios de calidad a satisfacción de la población. (Memoria anual).

Objetivos Estratégicos:

- Mejorar y ampliar los servicios de saneamiento
- Asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la EPS
- Optimizar y fortalecer la gestión comercial
- Mejorar la imagen institucional

3.2. MATERIALES Y METODOS

3.2.1. Método de Investigación

El método deductivo consiste en la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones finales a partir de unos enunciados supuestos llamados premisas si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia. El argumento deductivo se contrapone al método inductivo, en el sentido de que se sigue un procedimiento de razonamiento inverso. En el método deductivo, se suele decir que se pasa de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser axiomático-deductivo, cuando las premisas de partida están constituidas por axiomas, es decir, proposiciones no demostrables, o hipotéticos-deductivo, si las premisas de partida son hipótesis contrastables (Caballero, 2014)

3.3. TIPO DE INVESTIGACION

La investigación es de nivel correlacional explicativo, porque busca conocer el nivel de estrés laboral y la satisfacción laboral en el trabajo.

Los estudios Correlacionales miden cada variable para ver si existe o no relación entre ellas, este tipo de estudios son cuantitativos e intentan predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o fenómenos en una variable, a partir del valor que tienen en la (s) variable(s) relacionada(s). (Hernández & Otros., 2005)

El cuarto y más profundo nivel en las investigaciones es el explicativo los cuales pretenden determinar cómo mencionamos antes “relaciones causales” que permitan explicar por qué se dan los fenómenos o la relación entre dos o más variables o situaciones.

3.4. NIVELES DE INVESTIGACION

Investigación aplicada: Esta clase de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, que como ya se dijo requiere de un marco teórico. En la investigación aplicada o empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El Diseño No Experimental, para determinar la relación de las puntuaciones obtenidas de ambas variables.

$$y = a + bx$$

Donde:

y = variable independiente

a = es una constante

x = variable dependiente

b = medida de variación de y por x

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1. Técnicas

La técnica para la recolección de información en el presente estudio será mediante la revisión de documentos, además de aplicar la técnica de

observación directa, entrevista y las encuestas a los trabajadores y funcionarios de la empresa objeto de estudio.

3.6.2. Instrumentos

El instrumento que corresponde a la encuesta es el Cuestionario a los trabajadores es aplicando la escala de Likert, utilizando instrumentos validados tales como: MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) y la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall.

3.7. PROCEDIMIENTOS PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El procesamiento de datos será en forma manual y electrónica, a través del uso de las computadoras y determinados programas de procesamiento:

- Cuadros de Distribución de frecuencias
- Media Aritmética, para conocer el promedio de las frecuencias y analizar desde el punto de vista descriptivo
- Dado dos variables, la correlación permite hacer estimaciones del valor de una de ellas conociendo el valor de la otra variable. Los coeficientes de correlación son medidas que indican la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan.

Concluido el procesamiento de información anterior se procedió a realizar el análisis de la información e interpretación, con la finalidad de determinar las conclusiones del trabajo de investigación.

Técnicas de Análisis de Información

En el análisis de datos se utilizará tablas de frecuencia que representara a la frecuencia relativa y acumulada por cada uno de ítems determinado en los indicadores según las respuestas en los instrumentos de recolección de información.

3.8. POBLACION Y MUESTRA

3.8.1. Población

Las empresas de saneamiento ambiental del departamento de puno están compuestas por EMSA PUNO (ciudad de Puno y localidades de llave y Desaguadero) con 180 trabajadores y SEDA JULIACA con 157 trabajadores, considerando al personal por contrato de locación de servicios o servicios no personales. La población total está constituida por 337 trabajadores.

3.8.2. Muestra

La muestra es no probabilista y estará representada por el total de empleados a plazo fijo, pertenecientes al régimen laboral del Decreto Legislativo N° 728: (123 trabajadores), constituidos de la siguiente manera:

Detalle de la muestra no probabilista:

Encuestados en Emsa Puno : 66 trabajadores

Encuestados en Seda Juliaca : 57 trabajadores

3.9. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OBJETIVO ESPECIFICO 1:

Determinar cuáles son los principales efectos del estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016.

a) Frecuencia temporal requerida para la toma de datos.

Aplicación de cuestionario en distintas fechas y por una sola vez en cada una de las áreas funcionales de la empresa, posterior a la aprobación del proyecto de investigación.

b) Materiales y equipos a ser utilizados

Técnica : Encuesta

Instrumento : Cuestionario MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Pc : Laptop para procesamiento de información

c) Variables a ser analizadas.

Estrés laboral y sus indicadores de: Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización personal.

OBJETIVO ESPECIFICO 2:

Determinar cuál es el principal efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016.

a) Frecuencia temporal requerida para la toma de datos.

Aplicación de cuestionario en distintas fechas y por una sola vez en cada una de las áreas funcionales de la empresa al personal indicado en la muestra.

b) Materiales y equipos a ser utilizados

Técnica : Encuesta;

Instrumento : Cuestionario Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall.

Pc : Laptop para procesamiento de información

c) Variables a ser analizadas.

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL y sus indicadores: Factores intrínsecos y Factores extrínsecos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Es importante para la responsable de la ejecución del informe de investigación conocer cuáles son los resultados de la recolección de información realizada, que valida el proceso de análisis e interpretación de los datos logrados, mediante la aplicación de dos cuestionarios, aplicados a cada uno de las variables en estudios, en forma explicativa analizando sus indicadores y en forma correlacional para llegar a determinantes entre las variables de estudio. La presentación de los resultados se realiza mediante tablas de frecuencias y su correspondiente interpretación y luego se analiza las determinantes logradas por la aplicación de Pearson.

Antes de iniciar la presentación de resultados del trabajo de investigación presentamos el Análisis de fiabilidad: COEFICIENTE DE CRONBACH: Con dicho análisis se expresa la validez de la información obtenida en el cuestionario aplicado en las empresas objeto de estudio que garantizan la efectividad de la información obtenida. Estos porcentajes están expresados como resultado del número de encuestas aplicadas, las encuestas excluidas, que en este caso es cero, y la cantidad de las respuestas contestadas por cada uno de los encuestados por cada uno de los cuestionarios y preguntas.

Se trabajó con una Escala General, es decir a nivel de ambas variables, analizando las respuestas a las 34 preguntas por parte de 123 encuestados y los resultados fueron los siguientes.

Tabla 1. Resumen del procesamiento de los casos

		Frecuencia	%
Casos	Válidos	123	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	123	100,0

Fuente: Aplicación de los resultados de la encuesta.
Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

Como se observa en el cuadro, para el análisis de fiabilidad se tomaron 123 encuestas en armonía con la muestra hallada para la investigación. No se presentaron casos excluidos por lo que se trabajó a un nivel porcentual del 100%.

Obteniéndose de este análisis un Alfa de Cronbach de 0.744 en un total de 34 indicadores pertenecientes a los dos instrumentos usados para la investigación.

Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,744	,728	34

Fuente: Aplicación de los resultados de la encuesta.
Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

Un Alfa de Cronbach de 0.744 significa que la consistencia de los indicadores es aceptable para la investigación, por lo que ambos instrumentos de recolección de datos presentan una fiabilidad admisible. El alfa de Cronbach nos ha permitido cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud

inobservable construida a partir de los números de variables observadas, según la estructura de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la muestra.

OBJETIVO GENERAL: Determinación del nivel de estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas de servicios de saneamiento básico ambiental de la región puno – 2016

A efecto de determinar la exactitud de las respuestas en los cuestionarios emitidos por los encuestados y determinar su procedencia para un análisis e interpretación con mayor precisión se presenta el siguiente cuadro:

Tabla 3. Estadísticos de análisis de las tablas de frecuencia respecto al objetivo general

		SATISFACCIÓN LABORAL (agrupado)	ESTRES LABORAL (agrupado)
N	Válidos	123	123
	Perdidos	0	0
Desv. típ.		1,608	,755
Varianza		2,584	,571
Asimetría		-,274	-,870
Error típ. de asimetría		,218	,218
Rango		6	4
Mínimo		1	1
Máximo		7	5

Fuente: Según resultados de las encuestas de cada una de las variables, aplicados a los trabajadores de la muestra.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

La desviación típica mide el grado en que las puntuaciones de la variable se alejan de su media, en 1,608 la variable satisfacción laboral y 0,755 la variable estrés laboral.

La varianza se mide en unas unidades que son el cuadrado de la propia variable. Mientras que el rango o amplitud es la diferencia entre los valores mayor y menor de una variable numérica; el máximo menos el mínimo. También se denomina recorrido o rango de la variable.

Mientras que el mínimo: es el valor más pequeño y máximo, el valor más grande.

4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Estrés Laboral

Definición operacional. - Es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce si existe un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o para controlarlas.

Tabla 4. Variable Independiente Estrés Laboral (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
NUNCA	2	1,6	1,6
ALGUNAS VECES AL AÑO	3	2,4	2,4
ALGUNAS VECES AL MES	31	25,2	25,2
ALGUNAS VECES A LA SEMANA DIARIAMENTE	72	58,5	58,5
Total	123	100,0	100,0

Fuente: Según resultados de la encuesta MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) a trabajadores de la muestra.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

La encuesta determina que el 58,5% de los trabajadores tiene estrés laboral “algunas veces a la semana y 25,2% “algunas veces al mes”, y solo el 1,6% nunca ha experimentado situaciones de estrés en el ámbito laboral. Las

condiciones estresantes en los empleados se incrementa el ausentismo, impuntualidad, falta de motivación, incapacidades por enfermedad y en ocasiones la renuncia del trabajador. A nivel de discusión muchos estudios han considerado la relación entre el estrés laboral y una variedad de enfermedades. Las más frecuentes están relacionadas con alteraciones de humor y de sueño, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza y problemas familiares. Los efectos del estrés de trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de identificar, ya que estas requieren más tiempo para manifestarse y determinar de qué manera fueron el factor desencadenante del mismo.

Para evitar los síntomas de estrés como política de prevención debe evitarse en las organizaciones por ejemplo, el trabajo pesado con pocos descansos, evitar los estilo de dirección, liderazgo poco claro, vertical, con poca o nula acción participativa y de trabajo en equipo, evitar las deficientes relaciones interpersonales, ambientes sociales desagradables y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores y finalmente debe evitarse la inseguridad de trabajo y falta de crecimiento personal, o ascensos.

Tabla 5. Indicadores del estrés laboral

Ítems	Indicadores de estrés laboral	Frecuencia de valor de Respuestas	Porcentaje
1	Agotamiento Emocional	2575	34.97
2	Realización personal	3535	48.01
3	Despersonalización	1253	17.02
Total		7363	100

Fuente: Según resultados de la encuesta MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) a trabajadores de la muestra.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

Sin embargo, también es necesario interpretar el nivel de estrés laboral a nivel de indicadores como factores negativos o positivos en algunos casos. Según la tabla anterior la sumatoria del agotamiento emocional y despersonalización tienen un 51,99%, el cual interpreta la sumatoria del estrés laboral negativo o destructivo o distrés laboral, en una proporción mayor al 48,01% que expresa la realización personal, como estrés laboral positivo o eustrés laboral. Esto determina que las situaciones presentadas por aspectos laborales negativos en la organización, no siempre crea efecto negativo en la actitud de los trabajadores, sino también una reacción ante ello, pero de manera positiva, demostrando mayor identidad institucional, actitud normal en el cumplimiento de las metas laborales, por ejemplo, es decir este grupo de trabajadores no se dejan avasallar por el estrés laboral y reaccionan positivamente ante ello mediante el indicador de realización personal.

4.2. VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción Laboral

Definición Operacional. - Condición que adopta el personal, respecto al trabajo que desempeña, admitiendo actitudes y aptitudes positivas y negativas con su labor, consigo mismo y con otros. La satisfacción laboral incide en el ambiente general de la organización, produciendo un clima de armonía y estabilidad psicológica o de hostilidad e inconsistencia.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nivel de satisfacción intrínseca. - Es el nivel de satisfacción caracterizado por la libertad para elegir método de trabajo, el reconocimiento de los jefes inmediatos superiores, la utilización de las capacidades, ascensos y

promociones en la organización y por la variedad de trabajo que el ofrece el puesto laboral.

Nivel de satisfacción extrínseca. - Es el nivel de satisfacción caracterizado por las adecuadas condiciones de trabajo en la organización, buenas relaciones con los compañeros de trabajo y con los jefes inmediatos, por el adecuado horario de trabajo y la estabilidad en el empleo.

Tabla 6. Variable Dependiente – Satisfacción laboral (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy insatisfecho	6	4,9	4,9
Insatisfecho	12	9,8	9,8
Moderadamente insatisfecho	14	11,4	11,4
Ni satisfecho ni insatisfecho	33	26,8	26,8
Moderadamente satisfecho	23	18,7	18,7
Satisfecho	24	19,5	19,5
Muy satisfecho	11	8,9	8,9
Total	123	100,0	100,0

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

Los resultados de la encuesta determinan que el 4,9% se sienten muy insatisfechos, 9,8% insatisfecho y 11,4% expresan estar moderadamente insatisfecho, el cual suma el 45,5% de trabajadores que expresan insatisfacción laboral, el cual determina que los directivos deben realizar estudios más profundos respecto a las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales entre los trabajadores y el personal directivo, porque de continuar dicho estado emocional se va a derivar en una

disminución de la productividad, en menor participación en la organización, clima laboral desfavorable y las actividades laborales y la conducta de los trabajadores no estarán orientadas a lograr la visión de la empresa.

Tabla 7. Indicadores de nivel de satisfacción laboral

Items	Indicador de satisfacción laboral	Frecuencia de valor de respuestas	Porcentaje
1	Nivel de satisfacción extrínsecos	3651	58.59%
2	Nivel de satisfacción intrínsecos	2581	41.41%
		6232	100%

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

La tabla 7, expresa el porcentaje de los niveles de satisfacción **extrínsecos**, expresados en el cuestionario como : condiciones físicas de trabajo, tus compañeros de trabajo, tu jefe inmediato superior, tu remuneración, relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa, tu horario de trabajo y tu estabilidad en el empleo, y como los de nivel **intrínsecos**, expresados en el cuestionario, como: libertad para elegir tu propio método de trabajo, reconocimiento por el trabajo bien hecho, la posibilidad de utilizar tus capacidades, tus posibilidades de promoción y la variedad de tareas que realizas en tu trabajo, que son explicados detalladamente en las siguientes tablas.

Tabla 8. Indicadores del nivel de satisfacción laboral extrínseco

Ítems	Factores extrínsecos	Frecuencia de valor de respuestas	Porcentaje
1	Condiciones Físicas de Trabajo	491	13.45
2	Tus compañeros de trabajo	564	15.45
3	Tu jefe inmediato superior	576	15.78
4	Tu remuneración	370	10.13
5	Relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa	487	13.34
6	Tu horario de trabajo	588	16.11
7	Tu estabilidad en el empleo	575	15.75
Total		3651	100

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

En realidad el factor más determinante en la satisfacción laboral son los de naturaleza extrínseca, esta patología expresada en niveles de satisfacción o insatisfacción expresados en el cumplimiento de su trabajo o en expresiones de atención al cliente deben tomarse en cuenta y anticiparse a los hechos por lo que debe eliminarse la rutina y monotonía de un puesto de trabajo incluso inyectarle un poco de humor sin dejar de lado los objetivos de la empresa aseguran un incremento en la satisfacción del trabajador.

No podemos dejar de lado el dinero que es un gran incentivo y debe ver una adecuada correlación entre esfuerzo-recompensa-deseos, ofrecer bonos extras o algún tipo de refuerzo cada vez que se logre una meta o se logre un nuevo record por ejemplo en producción asegurara una mayor satisfacción laboral. La Oficina de Recursos Humanos y los jefes inmediatos superiores debe

asegurarse que las metas se consideren asequibles por los trabajadores que las llevarán a cabo, se deben personalizar las recompensas, para lo cual se debe tomar en cuenta el rendimiento y las características individuales de los trabajadores, es decir vincular las recompensas y el desempeño, ello implica emplear la teoría del reforzamiento, en la medida que los trabajadores se acerquen al comportamiento deseado, o lleguen a la meta, se les debe recompensar con diferentes incentivos como elogios, ascensos, aumentos y finalmente cerciorarse de la equidad del sistema empleado para motivar a la gente. El trabajador se siente inclinado a la justicia, en tal sentido, si considera que se le trata equitativamente, que se les brindan las mismas oportunidades y trato que a sus compañeros, que desempeñan cargos similares, estará más dispuesto a cooperar con la organización y será más productivo.

Tabla 9. Indicadores del nivel de satisfacción laboral intrínseco

Ítems	Factores intrínsecos	Frecuencia de valor de respuestas	Porcentaje
1	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	519	20.11
2	Reconocimiento por el trabajo bien hecho	493	19.10
3	La posibilidad de utilizar tus capacidades	538	20.84
4	Tus posibilidades de promoción	440	17.05
5	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	591	22.90
Total		2581	100

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

También los factores intrínsecos influencia en la conducta laboral de los trabajadores, como por ejemplo la libertad para elegir tu propio método de trabajo (20.11%), reconocimiento por el trabajo bien hecho (19.10%), la posibilidad de utilizar tus capacidades (20.84%), posibilidades de promoción (17.05%) y la variedad de tareas que realizas en tu trabajo (22.90%), en particular en las empresas de saneamiento de Puno y Juliaca, según las encuestas, que en promedio no representan una mayor diferencia en porcentajes pero los trabajadores los consideran que son los factores intrínsecos que afectan a la satisfacción laboral.

Ante ello es necesario, seleccionar a la persona adecuada para el puesto de acuerdo con sus intereses y habilidades, la persona presentara un mayor rendimiento si se encuentra en el puesto correcto, proporcionar cierta autonomía a las personas para que puedan asumir desafíos con su respectiva recompensa si están en lo correcto ya sea presentando recomendaciones a la empresa, y finalmente reconocer las diferencias individuales del personal.

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Determinación de los principales efectos del distrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas prestadoras de servicios básicos ambientales de la Región Puno – 2016.

VARIABLE DEPENDIENTE: DISTRÉS LABORAL

DEFINICION OPERACIONAL. - Conjunto de estímulos dañinos que debilitan al trabajador, le restan confianza y fuerza para actuar. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las

funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

INDICADORES DEL DISTRES LABORAL:

Agotamiento emocional. - Se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales.

Despersonalización. - Despersonalización o deshumanización consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado.

Tabla 10. Indicadores del distrés laboral

Ítems	Indicadores de estrés laboral	Frecuencia de valor de Respuestas	Porcentaje
1	Agotamiento Emocional	2575	34.97
2	Despersonalización	1253	17.02
	Total	3828	51.99

Fuente: Según resultados de la encuesta MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) a trabajadores de la muestra.
Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

La tabla 10 demuestra que el indicador de distrés laboral está representado en mayor proporción por el agotamiento emocional expresado en 34.97% y la despersonalización en 17.02%. Estos indicadores determinan que los trabajadores se sienten afectados de forma significativa por el síndrome de Burnout observados por ejemplo por el deterioro en la calidad de atención a los usuarios de las empresas prestadoras de saneamiento, expresados en una baja satisfacción laboral, el indicador de incremento del ausentismo o llegar tarde al

trabajo, tendencia a abandonar frecuentemente el puesto de trabajo, la disminución del interés y el esfuerzo por realizar las actividades laborales o lograr las metas de trabajo en tiempo establecido, el aumento de los conflictos interpersonales con los compañeros de trabajo, con los jefes inmediatos superiores, colaboradores y los usuarios y prácticamente una disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales que empiezan a perder el autoestima.

Tabla 11. Indicadores del distrés laboral: Agotamiento emocional

Ítems	Indicadores de distrés laboral: Agotamiento emocional	Frecuencia de valor de respuesta	Porcentaje
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	300	11.65%
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	373	14.49%
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	282	10.95%
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	272	10.56%
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.	271	10.52%
6	Me siento frustrado por el trabajo.	236	9.16%
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	348	13.51%
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	223	8.66%
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	270	10.49%
Total		2575	100.00%

Fuente: Según resultados de la encuesta MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) a trabajadores de la muestra.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

El agotamiento emocional está determinado por el cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos.

Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Estas características generales están expresadas en las respuestas de los encuestados con afirmación como:

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado (14,49%), siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo (13.51%), me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo (11.65%), según la tabla 8.

Ante los indicadores anteriores es necesario implementar un proceso de desarrollo organizacional es un proceso de cambio planificado que busque mejorar las organizaciones en estudio a través de esfuerzos sistemáticos y planificados a largo plazo, focalizados en mejorar la cultura organizacional, y en los procesos sociales y humanos de la organización.

El objetivo de dicho proceso de desarrollo organizacional es mejorar los procesos de renovación y de solución de problemas de una organización mediante una gestión de la cultura organizacional más eficaz y colaborativa.

El énfasis del desarrollo organizacional se sitúa en los equipos formales de trabajo, pero también considerando a los grupos informales de la organización conformado por grupos de trabajadores de distintas oficinas o áreas, pero que finalmente conforman un grupo que incide en el logro de metas de la organización.

Tabla 12. Agotamiento emocional (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	2	1,6	1,6
Algunas veces al año	37	30,1	30,1
Algunas veces al mes	54	43,9	43,9
Algunas veces a la semana	19	15,4	15,4
Diariamente	11	8,9	8,9
Total	123	100,0	100,0

Fuente: Según resultados de la encuesta MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) a trabajadores de la muestra.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

La tabla 12 determina que la mayoría de los trabajadores expresan tener agotamiento emocional, excepto el 1,6% que indica que nunca ha experimentado agotamiento emocional. Y el mayor porcentaje está en la afirmación de que ha experimentado agotamiento emocional “algunas veces al mes” expresado por el 43,9% de los encuestados.

Para evitar estos síntomas se hace necesario trabajar utilizando un mayor apoyo social en el trabajo, entre compañeros de trabajo y supervisores. A través de ello es decir de la implementación de programas sociales, es posible otorgar nuevas informaciones, y orientarlos a adquirir nuevas habilidades o mejorar las que ya tienen y que exista implementación de variedad en el trabajo de tal manera que se pueda evitar la rutina de trabajo diario. Todas estas prácticas de retroalimentación para mejorar el cumplimiento de tarea consiguen apoyo emocional y seguridad emocional en el trabajo. Se debe considerar el problema no tanto a nivel individual, sino a nivel organizacional, pues el origen de estos síntomas expresados en la tabla de frecuencia 12, se encuentran en el contexto laboral, por

tanto, la alta dirección debe implementar programas para mejorar el ambiente laboral y crear un clima organizacional favorable.

Tabla 13. Indicadores del distrés laboral: Despersonalización.

Ítems	Indicadores de distrés laboral: Despersonalización	Frecuencia de valor de respuesta	Porcentaje
1	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	231	18.44%
2	Siento que me he hecho más duro con la gente.	285	22.75%
3	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	257	20.51%
4	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	216	17.23%
5	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	264	21.07%
Total		1253	100.00%

Fuente: Según resultados de la encuesta MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) a trabajadores de la muestra.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

La despersonalización lo entendemos como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo. Estas afirmaciones se observan en la tabla 10, cuando los encuestados indican en mayor proporción: “Siento que me he hecho más duro con la gente” en 22.75% y “Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus

problemas” en 21.07%. El trabajador despersonalizado trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando etiquetas despectivas, al mismo tiempo que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral.

Tabla 14. Despersonalización (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	17	13,8	13,8
Algunas veces al año	45	36,6	36,6
Algunas veces al mes	41	33,3	33,3
Algunas veces a la semana	13	10,6	10,6
Diariamente	7	5,7	5,7
Total	123	100,0	100,0

Fuente: Según resultados de la encuesta MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) a trabajadores de la muestra

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

En la tabla 14 se observan las siguientes frecuencias de despersonalización en forma agrupada, el mismo que se expresa con “algunas veces al año con 36,6% y “algunas veces al mes” con 33,3% y los trabajadores que nunca han experimentado una actitud de despersonalización es el 13,8%.

Con ello se puede observar con los resultados anteriores y otros que se especifican en la tabla 09, que se presenta un sentimiento de bajo Logro o realización profesional y/o personal que surge cuando se verifica que las demandas que se le hace exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral,

incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción. Como consecuencia, surge la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, y el ausentismo aparecen como síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. Para evitar niveles de despersonalización en el trabajo como efectos del estrés laboral, se propone lo siguiente:

Establecer una rutina de trabajo Es importante tener una rutina de trabajo. Para ello, puede planificar, con la ayuda de alguna agenda de escritorio, un programa semanal y diario de trabajo.

Puede hacer, incluso, una lista de sus actividades pendientes, pero vigilar que ésta no sea demasiado larga, de lo contrario puede desalentarle, desmotivarle y hasta causarle el estrés negativo. Tampoco resulta conveniente tratar de hacer demasiadas cosas a la vez.

Poner prioridades y hacer lo esencial primero. Si trabaja con una lista de actividades, se podrá realizar lo más importante primero e inclusive abordar enseguida tareas de la lista que más le disguste, ya que una vez realizada se sentirá gratificado.

Reservar media hora al día para los imprevistos. - Si ocurre algún imprevisto y cuenta con media hora, puede manejar la situación mejor que cuando no dispone con tiempo para ello.

Delegar cuantas más tareas mejor y no cargar con todas las tareas.

Organizar su escritorio o lugar de trabajo. - Si tiene un escritorio repleto de papeles sin orden, se sentirá desorientado y con estrés. Es necesario organizar su mesa, disponer de bandejas de entrada, salida y pendientes, y colocar a mano lo que necesite. Debe tener bolígrafos y recambios a mano y debe desechar los que ya estén gastados.

Tomar tiempo para pensar. - Muchas veces por tratar de terminar más rápido, no tomamos el tiempo necesario para analizar y hasta reflexionar sobre las actividades que estamos realizando. Esta situación puede ocasionar que cometamos más errores lo cual reduce nuestra eficiencia y productividad.

Es importante tomar unos momentos para pensar, esto le dará la oportunidad de actuar con mayor conciencia y por tanto reaccionará en cada situación de la forma más adecuada. Una pausa a su debido tiempo también le permitirá saber decir que "no" y evitar así comprometerse con demasiados asuntos a la vez.

Tomar un descanso Si trabajamos horas tras horas sin parar no sólo puede disminuir nuestra capacidad para concentrarnos y nuestras habilidades sino también puede perjudicar nuestra salud.

Para reducir el cansancio mental y el impacto de la mala postura, es importante tomar un descanso al menos una vez cada hora. Para ello, conviene levantarse, estirarse y caminar por la oficina.

**VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION LABORAL POR EFECTO DEL
DISTRES LABORAL**

INDICADORES: Factores intrínsecos y Factores extrínsecos.

A continuación, analizamos los efectos del distrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas objeto de estudio, como resultado del procesamiento de los datos obtenidos en el procesador SPSS.

Tabla 15. Impacto del distrés laboral en la satisfacción laboral intrínseca (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	16	13,0	13,0	13,0
Insatisfecho	7	5,7	5,7	18,7
Moderadamente insatisfecho	19	15,4	15,4	34,1
Válidos Ni satisfecho ni insatisfecho	25	20,3	20,3	54,5
Moderadamente satisfecho	19	15,4	15,4	69,9
Satisfecho	27	22,0	22,0	91,9
Muy satisfecho	10	8,1	8,1	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall
Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

Los resultados obtenidos en la encuesta, acopiada en la tabla de frecuencia N° 15, se obtienen los resultados de insatisfacción en distintos niveles, tales como: muy insatisfecho (13,0%), insatisfecho (5,7%) y moderadamente insatisfecho (15,4%), los cuales hacen una sumatoria de 34.10% de insatisfacción laboral como expresión de las respuestas por parte de los trabajadores de las empresas objeto de estudio. Estos datos indudablemente afectan el cumplimiento de las metas de trabajo e inclusive los objetivos estratégicos de las organizaciones en estudio. Los efectos visibles como producto del distrés laboral será la disminución de producción o calidad del servicio prestado a los usuarios, la falta

de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; la necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de ausentismo, y se propicia más conflictos interpersonales.

En todo caso los factores que las organizaciones en estudio deben considerar a efectos de mejorar el nivel de satisfactores intrínsecos, está en considerar las políticas de otorgar mayor libertad para que los trabajadores puedan elegir los procedimientos más adecuados como métodos de trabajo en las organizaciones que se puede conciliar de una manera participativa considerar también los objetivos y metas organizacionales.

La implementación de políticas de reconocimiento por el trabajo bien hecho, utilizar de manera adecuada las capacidades y habilidades de los trabajadores ubicándolos en los puestos que les corresponde de acuerdo a su formación técnica o profesional o en los puestos que tienen mayor competencia y mejor desempeño, previa evaluación por competencias.

También son necesarias la programación de los ascensos y promociones para el desarrollo de personal en base a una línea de carrera que determine el inicio, proceso y término de las escalas de puestos jerárquicos y remunerativos en la organización.

Finalmente realizar estudios de racionalización del trabajo respecto a implementar programas en los puestos de trabajo para implementar la variedad de tareas y no caer en estados funcionales de rutina laboral.

Tabla 16. Impacto del distrés laboral en la satisfacción laboral extrínseca (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	2,4	2,4	2,4
Insatisfecho	10	8,1	8,1	10,6
Moderadamente insatisfecho	16	13,0	13,0	23,6
Ni satisfecho ni insatisfecho	30	24,4	24,4	48,0
Moderadamente satisfecho	27	22,0	22,0	69,9
Satisfecho	25	20,3	20,3	90,2
Muy satisfecho	12	9,8	9,8	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

La tabla 16 da a conocer las respuestas agrupadas de insatisfacción laboral por factores extrínsecos en escalas de muy insatisfecho (2,4%), insatisfecho (8,1%), moderadamente insatisfecho (13,0%), los cuales en total significa el 23.5% de insatisfacción por factores extrínsecos tales como las condiciones físicas de trabajo, en relación a sus compañeros de trabajo, su jefe inmediato superior, el aspecto remunerativo, las relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa, el horario de trabajo y la estabilidad en el empleo.

Para mejorar los niveles de satisfacción laboral debe promoverse las adecuadas relaciones interpersonales, consideración de la mejora en los sueldos, mejorar los niveles y estilos de supervisión, y la mejora de las condiciones de trabajo en general

Toda actitud favorable tiene que ver con el percibir una situación equitativa, ser

tratado con justicia, o en todo caso, tener los mismos beneficios, oportunidades, posibilidades y limitaciones que los compañeros de trabajo.

Sentir que se le retribuye con recompensas que sean importantes, con incentivos valiosos y que le sirvan para satisfacer sus necesidades y expectativas, asumiendo que son personas peculiares y diferentes entre sí.

Se debe comprometer al trabajador en la fijación de metas, que se les comunique con claridad en qué consisten, permitir asumir retos, e informar al personal sobre su desempeño.

Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas.

Los principales factores extrínsecos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

A nivel de discusión, se destaca que los factores extrínsecos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados porque el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajaran más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo.

Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Cuando los factores extrínsecos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores extrínsecos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinación del principal efecto del eustrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas prestadoras de servicios básicos ambientales de la Región Puno

VARIABLES INDEPENDIENTE: EUSTRES LABORAL

DEFINICION OPERACIONAL. - Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello.

Es asimismo un estado de conciencia, en el cual pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital.

INDICADOR DEL EUSTRES LABORAL: REALIZACION PERSONAL:

- Entiende fácilmente a las personas
- Trato efectivo a las personas
- Crea un clima agradable de trabajo
- Los problemas son tratados de forma adecuada

Tabla 17. Indicadores del eustrés laboral: Realización personal

Ítems	Indicadores de estrés laboral	Frecuencia de valor de Respuestas	Porcentaje
1	Realización personal	3535	48.01
	Total	3535	48.01

Fuente: Según resultados de la encuesta MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) a trabajadores de la muestra.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

El nivel de realización personal, de acuerdo a la encuesta aplicada es de 48.01% en relación al distrés laboral que se analizó anteriormente.

Este factor de realización personal incluye la actitud favorable de entendimiento fácil a las personas, el trato efectivo a las personas, creación de un clima agradable de trabajo, y que los problemas son tratados de forma adecuada.

Si bien la realización personal puede ser positivo como reacción del estrés laboral, también podría resultar que la “falta de realización personal”, resulte como sentirse decepcionado, descontento consigo mismo, insatisfecho con los resultados laborales, o que sienten que su trabajo ofrecen escasos retos profesionales, escaso interés por el desarrollo; y que la tarea que hacen dista de ser la que hubieran querido hacer.

Tabla 18. Indicadores del eustrés laboral: Realización Personal

Ítems	Indicadores de estrés laboral	Frecuencia de valor de Respuestas	Porcentaje
1	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	526	14.89%
2	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	467	13.21%
3	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	414	11.71%
4	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	461	13.04%
5	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	472	13.35%
6	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	439	12.42%
7	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	427	12.08%
8	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	329	9.30%
Total		3535	100.00%

Fuente: Según resultados de la encuesta MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) a trabajadores de la muestra.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

De acuerdo a la tabla 18, el mayor indicador de realización persona es la afirmación: “Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender” expresado en un 14.89%, y “Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo” en un 13.35%, expresan los sentimientos o actitudes positivas por parte de los encuestados, es decir que son trabajadores con alto autoestima que a pesar de las circunstancias negativas o falencias

administrativas en la organización, aún se mantienen íntegros como personas y trabajadores capaz de cumplir con sus metas de trabajo a pesar de las circunstancias que tienden a crear una insatisfacción laboral.

Además de las mencionadas, otros indicadores hacen que el eustrés laboral sea aprovechado positivamente en la organización que según a porcentajes similares expresan lo siguiente: Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo (11,71%), Me siento muy enérgico en mi trabajo (13,04%), Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender (12,42%), Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo (12,08%), y siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada (9.30%).

Si bien se puede tomar el indicador de realización personal como un factor positivo de la reacción ante el estrés laboral, el abandono de la realización personal, se puede expresar en un progresivo retiro de todas las actividades que no sean las laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. También comienza a generarse pérdida de ideales y, fundamentalmente, un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión y aislamiento. Los demás comienzan a percibirlo como una especie de fanático depresivo y hostil.

Tabla 19. Realización personal (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,6	1,6	1,6
Algunas veces al año	8	6,5	6,5	8,1
Algunas veces al mes	23	18,7	18,7	26,8
Algunas veces a la semana	46	37,4	37,4	64,2
Diariamente	44	35,8	35,8	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall. Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

De acuerdo a las encuestas realizadas existe un alto nivel de realización personal como indicador del eustrés laboral, porque solo el 1.6% de los encuestados indican que nunca experimentaron una actitud de realización personal ante circunstancias organizacionales negativas o de comportamiento organización desfavorable, en las empresas en estudio. Es decir que la realización en el caso de los resultados de esta encuesta esta puntuando en orden inverso, es decir que la alta realización personal es indicador de menos burnout, es decir que el personal actual que labora en estas empresas en análisis tiene una alta potencialidad de resistencia al estrés en el grupo de personas que asumen la dimensión de realización personal. Por último, al contrario de lo expresado anteriormente, la falta de realización personal es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional. Afectando principalmente a individuos que trabajan con personas,

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION LABORAL POR EFECTO DEL EUSTRES LABORAL

Indicadores De Satisfacción Laboral: Nivel De Satisfacción Intrínseca

Tabla 20. Libertad para elegir su propio método de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	3	2,4	2,4	2,4
Muy insatisfecho	8	6,5	6,5	8,9
Insatisfecho	9	7,3	7,3	16,3
Moderadamente insatisfecho	28	22,8	22,8	39,0
Válidos Ni satisfecho ni insatisfecho	10	8,1	8,1	47,2
Moderadamente satisfecho	29	23,6	23,6	70,7
Satisfecho	28	22,8	22,8	93,5
Muy satisfecho	8	6,5	6,5	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall. Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

El nivel de insatisfacción está determinado por muy insatisfecho (6,5%), insatisfecho (7,3%) y moderadamente insatisfecho (22,8%), es decir que la sumatoria en este indicador de libertad para elegir su propio método de trabajo es de 36.6%, como factor que determina la insatisfacción laboral. Los trabajadores deben tener la posibilidad de elegir sus propios métodos de trabajo con tal conseguir o lograr las metas y estas deben estar compatibilizadas en el marco del manual de procedimientos de la organización, y en las metas de trabajo en el plan operativo institucional, en el plan estratégico institucional y el manual de organización y funciones de tal manera que exista compatibilidad entre los intereses de los trabajadores y de la organización. Este determina

también el hecho de que exista variedad en la ejecución de la tarea, de tal manera que no se convierta en una rutina que determina agotamientos físicos y emocionales.

Tabla 21. Satisfacción laboral sobre posibilidades de promoción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	4	3,3	3,3	3,3
Muy insatisfecho	13	10,6	10,6	13,8
Insatisfecho	33	26,8	26,8	40,7
Moderadamente insatisfecho	6	4,9	4,9	45,5
Válidos Ni satisfecho ni insatisfecho	16	13,0	13,0	58,5
Moderadamente satisfecho	30	24,4	24,4	82,9
Satisfecho	18	14,6	14,6	97,6
Muy satisfecho	3	2,4	2,4	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall. Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

El nivel de insatisfacción laboral en el indicador de Posibilidad de Promoción, esta expresado por las respuestas de muy insatisfecho (10,6%), insatisfecho (26,8%) y moderadamente insatisfecho (4,9%), los mismos que suman 42.3% que está en desacuerdo con las políticas de promoción o no tienen oportunidades para poder ascender. Esta problemática se presenta por la ausencia de línea de carrera a los distintos niveles jerárquicos, y ello significa que un trabajador durante años puede estar en el mismo puesto y nivel jerárquico sin tener oportunidad de desarrollarse personal y profesionalmente, el cual genera disconformidad e insatisfacción laboral.

INDICADORES DE SATISFACCION LABORAL: NIVEL DE SATISFACCION EXTRINSECA

Tabla 22. Nivel de satisfacción laboral respecto a la Condiciones Físicas de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	4,1	4,1	4,1
Insatisfecho	31	25,2	25,2	29,3
Moderadamente insatisfecho	18	14,6	14,6	43,9
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	7,3	7,3	51,2
Moderadamente satisfecho	28	22,8	22,8	74,0
Satisfecho	30	24,4	24,4	98,4
Muy satisfecho	2	1,6	1,6	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall.
Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

La encuesta determina que el 25,2% de los trabajadores se encuentran insatisfechos y moderadamente insatisfechos el 14,6%, respecto a las condiciones de trabajo en la empresa. Estas estas referidas por ejemplo por la saturación de oficinas en los pisos, creando incomodidad a los trabajadores o la falta de seguridad de sus bienes patrimoniales a su cargo, el cual necesita una redistribución de las oficinas correspondientes. En el área de mantenimiento e ingeniería igualmente las condiciones de trabajo están representadas por el material que deben disponer para cumplir sus trabajos de mantenimiento y operaciones o de instalaciones domiciliarias, los mismos que no cuenta con la indumentaria necesaria para cumplir con sus funciones y otras adicionales como

servicios de movilidad a los puntos de trabajo diario en la parte externa de las empresas en estudio.

Tabla 23. Nivel de satisfacción laboral con los compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	2,4	2,4	2,4
Insatisfecho	13	10,6	10,6	13,0
Moderadamente insatisfecho	12	9,8	9,8	22,8
Ni satisfecho ni insatisfecho	19	15,4	15,4	38,2
Moderadamente satisfecho	40	32,5	32,5	70,7
Satisfecho	29	23,6	23,6	94,3
Muy satisfecho	7	5,7	5,7	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

Los mayores indicadores en esta tabla sobre los niveles de satisfacción laboral se encuentran las afirmaciones de moderadamente satisfecho en 32,5% y satisfecho en 23,6% en relación a sus compañeros de trabajo.

Es decir que medianamente las interrelaciones personales con sus compañeros de trabajo son adecuadas, los mismos que deberían contrastarse con otros estudios de clima laboral y cultura organizacional para determinar si estas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajos crean ambientes favorables o desfavorables.

Tabla 24. Nivel de satisfacción laboral respecto al jefe inmediato superior.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy insatisfecho	5	4,1	4,1
Insatisfecho	9	7,3	7,3
Moderadamente insatisfecho	22	17,9	17,9
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	7,3	7,3
Moderadamente satisfecho	28	22,8	22,8
Satisfecho	39	31,7	31,7
Muy satisfecho	11	8,9	8,9
Total	123	100,0	100,0

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

Igualmente es favorable el nivel de satisfacción laboral respecto a las relaciones interpersonales con el jefe inmediato superior, según indica la tabla con las respuestas de moderadamente satisfecho en 22,8%, satisfecho 31,7% y muy satisfecho que responde el 8,9%, haciendo la sumatoria de 63.4%, el cual es significativo porque determina las buenas relaciones con los jefes inmediatos superiores. Estos indicadores son posibles de ser aprovechados por los directivos y funcionarios de la empresa para realizar el seguimiento y cumplimiento de metas que la empresa programe, porque existe el entendimiento necesario entre los jefes inmediatos superiores y los colaboradores en la empresa. También en el marco del funcionamiento de la estructura de la organización formal será adecuado por el respeto a los niveles jerárquicos en la empresa.

Tabla 25. Nivel de satisfacción laboral respecto a la remuneración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	1	,8	,8
Muy insatisfecho	26	21,1	21,1
Insatisfecho	33	26,8	26,8
Moderadamente insatisfecho	12	9,8	9,8
Válidos Ni satisfecho ni insatisfecho	18	14,6	14,6
Moderadamente satisfecho	28	22,8	22,8
Satisfecho	5	4,1	4,1
Total	123	100,0	100,0

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

De acuerdo a la tabla anterior se puede determinar que es mayor el nivel de insatisfacción laboral respecto a las remuneraciones percibidas o a su política de incentivos, expresado por las respuestas de: muy insatisfecho 21,1%, como insatisfecho el 26,8% y moderadamente insatisfecho el 9,8%, los cuales suman: 57.7%.

Esta insatisfacción se puede inferir que es por la inadecuada política remunerativa determinada en base a los ingresos y gastos de las empresas, los mismos que no han previsto el crecimiento moderado del incremento de las tarifas en proporciones mínimas durante todos los años, sino que el incremento de las tarifas fueron congelados en años anteriores por medidas de naturaleza política o de populismo, el mismo que ha determinado casi el colapso financiero de la empresa, ya que como tal las planillas y el nivel de inversiones se incrementan de acuerdo a los ingresos que la empresa percibe.

Asimismo, la insatisfacción surge como consecuencia de las diferencias remunerativas entre el personal que pertenece al régimen laboral del D.L. 728 y los del régimen de contrato a plazo fijo o el del personal bajo el régimen laboral de Contratado administrativo de servicios (CAS). Y finalmente las diferencias que existen entre la escala de remuneraciones del personal de funcionarios, empleados y obreros de las organizaciones en estudio.

Tabla 26. Nivel de satisfacción laboral respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	1	,8	,8	,8
Muy insatisfecho	9	7,3	7,3	8,1
Insatisfecho	16	13,0	13,0	21,1
Moderadamente insatisfecho	19	15,4	15,4	36,6
Válidos Ni satisfecho ni insatisfecho	23	18,7	18,7	55,3
Moderadamente satisfecho	33	26,8	26,8	82,1
Satisfecho	22	17,9	17,9	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall. Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

Respecto al nivel de satisfacción laboral de las relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa están en general satisfechos, expresados por las siguientes respuestas: moderadamente satisfecho (26,8%) y satisfechos (17,9%). En este indicador las relaciones laborales entre los órganos de dirección

y los trabajadores, o los representantes de la empresa y los representantes laborales deben ser las más adecuadas, en bases al dialogo y participación de ambos sectores, ya que las empresas en estudio no son generadores de grandes ingresos como influencia de los factores económicos, legales y de naturaleza social de la región de Puno. Estos aspectos deben conciliar los intereses de los trabajadores y de la empresa para establecer de manera mutua los objetivos de la empresa y los beneficios para cada uno de los sectores representados por los directivos y los trabajadores.

Los convenios colectivos son los instrumentos que determinan las buenas relaciones en cuanto a las condiciones de trabajo en las empresas en estudio.

Tabla 27. Nivel de Satisfacción laboral respecto al horario de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy insatisfecho	6	4,9	4,9
Insatisfecho	10	8,1	8,1
Moderadamente insatisfecho	10	8,1	8,1
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	10,6	10,6
Moderadamente satisfecho	30	24,4	24,4
Satisfecho	48	39,0	39,0
Muy satisfecho	6	4,9	4,9
Total	123	100,0	100,0

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

Respecto al Nivel de Satisfacción laboral del horario de trabajo, los trabajadores no tienen mayor inconveniente, ya que en general están de acuerdo con el

horario de trabajo expresado en las siguientes respuestas: Moderadamente satisfecho 24,4%, satisfecho 39,0%, muy satisfecho 4,9%, dichas respuestas suman: 68.3%.

Esta respuesta está determinada porque el horario está establecido desde hace varios años tanto en el convenio colectivo como en los contratos de trabajo, los mismos que no son modificados por que la mayoría de los trabajadores es consciente de la labor que debe realizar en el horario establecido por la empresa según las necesidades de atención a los usuarios y naturaleza del trabajo realizado en la parte administrativa como en la parte de ingeniería, operaciones y mantenimiento.

Tabla 28. Nivel de satisfacción laboral respecto a la estabilidad en el empleo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Muy insatisfecho	3	2,4	2,4
Insatisfecho	10	8,1	8,1
Moderadamente insatisfecho	12	9,8	9,8
Válidos Ni satisfecho ni insatisfecho	17	13,8	13,8
Moderadamente satisfecho	41	33,3	33,3
Satisfecho	37	30,1	30,1
Muy satisfecho	3	2,4	2,4
Total	123	100,0	100,0

Fuente: Según resultados de la encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la muestra: Adaptado de la Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall.

Elaboración: SPSS v. 20, para determinar su fiabilidad.

El nivel de satisfacción laboral respecto a la estabilidad en el empleo también es positivo en mayor proporción, expresado por las respuestas; moderadamente

satisfecho 33,3%, satisfecho 30,1% y muy satisfecho expresado por el 2,4% de los encuestados, haciendo una sumatoria de: 65.8%.

Esta respuesta es pertinente por la aplicación legal del D.L. 728, el cual expresa su naturaleza de otorgar al personal el contrato indeterminado, que significa una estabilidad relativa para los trabajadores, considerando que la mayoría de ellos tienen años de servicios y solo podrían ser despedidos o separados por faltas graves.

4.3. CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS

Prueba de hipótesis general:

El nivel de estrés laboral influye en forma destructiva y constructiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresa de Saneamiento Básico ambiental de la Región Puno – 2016.

Lo que se quiere probar con esta hipótesis general es el nivel de correlación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de acuerdo a las respuestas de las encuestas aplicadas a los trabajadores, el cual puede determinar la correlación en forma positiva (orientado a 1) o en forma negativa (orientado a -1) y en niveles de baja intensidad o alta intensidad de correlación.

Tabla 29. Correlaciones a nivel de variables de la hipótesis general

		SATISFACCIÓN LABORAL (agrupado)	ESTRES LABORAL (agrupado)
SATISFACCIÓN LABORAL (agrupado)	Correlación de Pearson	1	-,824**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	123	123
ESTRES LABORAL (agrupado)	Correlación de Pearson	-,824**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	123	123

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla anterior presenta un coeficiente de Pearson de **-0.824**, lo que significa que existe una correlación negativa, es decir mientras menor es el estrés laboral, mayor es la satisfacción laboral.

El cual es visible en las interpretaciones que se ha realizado en la Tabla de Frecuencia N°02, es decir que a nivel de estrés laboral destructivo es de 51.99% (producto de la sumatoria de agotamiento emocional con 34.97% y despersonalización con 17.02%) y el nivel laboral constructivo está determinado por el estrés laboral en su modalidad de realización personal representado por el 48.01%. Este resultado nos permite interpretar que el estrés laboral de alguna manera es equilibrado en las empresas en estudio, equilibrado entre los valores de estrés destructivo (distrés laboral) y estrés constructivo (eustrés laboral). Estos valores indican una orientación fuerte al -1 de correlación negativa representado por el valor obtenido de -0.824, con lo cual se demuestra la hipótesis general mediante la correlación de Pearson.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Los principales efectos del distrés laboral son el agotamiento emocional y la despersonalización que influyen de manera negativa y destructiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016.

Tabla 30. Correlaciones a nivel de la hipótesis específica 1, dimensión agotamiento emocional con satisfacción laboral

		SATISFACCIÓN LABORAL (agrupado)	AGOTAMIENTO EMOCIONAL (agrupado)
Satisfacción laboral (agrupado)	Correlación de Pearson	1	-,726**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	123	123
Agotamiento emocional (agrupado)	Correlación de Pearson	-,726**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	123	123
Despersonalización (agrupado)	Correlación de Pearson	-,620**	,836**
	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	123	123

Tabla 31. Correlaciones a nivel del objetivo específico 1, dimensión despersonalización y satisfacción laboral

		DESPERSONALIZACIÓN (agrupado)
SATISFACCIÓN LABORAL (agrupado)	Correlación de Pearson	-,620
	Sig. (bilateral)	,000
	N	123
AGOTAMIENTO EMOCIONAL (agrupado)	Correlación de Pearson	,836**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	123
DESPERSONALIZACIÓN (agrupado)	Correlación de Pearson	1**
	Sig. (bilateral)	
	N	123

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Para la prueba de la hipótesis específica 1, existe un coeficiente de Pearson de: Satisfacción Laboral vs Agotamiento Emocional: -0.726, lo que significa que existe una correlación negativa moderada, es decir la satisfacción laboral no depende en su totalidad del nivel de agotamiento emocional, se puede estar agotado y aun así estar satisfecho laboralmente.

Satisfacción Laboral vs Despersonalización: -0.620, lo que significa que existe una relación negativa moderada, es decir la Satisfacción laboral no depende en su totalidad de la despersonalización,

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

El principal efecto del eustrés laboral es la realización personal que influye de manera positiva y constructiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016

Tabla 32. Correlaciones a nivel del objetivo específico 2

	SATISFACCIÓN LABORAL (agrupado)	REALIZACIÓN PERSONAL (agrupado)
Satisfacción laboral (agrupado)	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,216*
	N	123
Realización personal (agrupado)	Correlación de Pearson	,216*
	Sig. (bilateral)	,017
	N	123

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se prueba con un coeficiente de Pearson de 0.216, se demuestra que no existe correlación entre las variables, es decir la Satisfacción Laboral no depende totalmente de la Realización Personal.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Propuesta de lineamientos generales para mejorar la satisfacción laboral en el trabajo y superar los problemas de estrés laboral en las eps de la Región Puno.

Con la finalidad de cumplir el logro del objetivo específico 3 del presente trabajo de investigación presentamos lineamientos generales para que la alta dirección de las empresas en estudio y los trabajadores puedan asumir programas y actitudes que a continuación detallamos:

Propuesta de lineamientos generales para disminuir los niveles de estrés laboral en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento básico.

La clave para un tratamiento eficaz del Síndrome de Burnout es detectarlo en sus primeras fases, por lo que cuanto antes trabajemos en el problema tras identificarlo, antes seremos capaces de mantenerlo bajo control. Por supuesto, la iniciativa en cuanto a su tratamiento puede provenir tanto del propio trabajador como de la empresa o institución para la que trabaja, por lo que es importante que haya una buena comunicación entre ambas partes y que se establezcan los mecanismos necesarios para detectar este tipo de casos en una etapa temprana, mediante la realización de cuestionarios.

Se indican algunas recomendaciones que inciden sobre la organización, y que pueden ayudar a combatir las causas del estrés:

- a) Incrementar el grado de control que el trabajador tiene su trabajo. - El incremento del autocontrol debe ser aceptado por el trabajador y estar preparado para ello, ya que si no puede ser una fuente adicional de estrés. Puede haber distintas posibilidades:
- Control sobre las funciones, competencias, cantidad y calidad de los resultados de su trabajo.
 - Control sobre la forma o el método de realizar el trabajo.

- Control sobre los tiempos de trabajo y descanso (por ejemplo: posibilidad de elegir los turnos, distribución flexible del ritmo de trabajo, etc.).
- Participación en la toma de decisiones en aspectos relacionados con el trabajo.
- Organizar unos sistemas eficientes de información y comunicación a todos los niveles. La comunicación ha de abarcar no solo los aspectos estrictamente laborales sino todo aquello relacionado con los recursos humanos del centro: tareas a realizar, competencias de cada profesional, organización del trabajo, actividades extra-laborales, procedimientos y gestiones, etc.
- Evitar los estilos de mando o dirección que sean autoritarios, coercitivos o que estén basados únicamente en las recompensas.
- Aumentar el interés por el trabajo actuando sobre la organización del trabajo, es decir, modificando la manera de realizarlo, modificando sus fases, intercambiando las tareas con otros trabajadores (rotación de tareas), realizando una mayor diversidad de tareas (ampliación de tareas) o realizando tareas de mayor cualificación relacionadas con el puesto como la planificación del trabajo, el control de calidad, etc.

Con respecto al BURNOUT, además de las recomendaciones expuestas anteriormente, pueden destacarse las siguientes:

- b) **Entrenamiento en habilidades sociales.** Es muy importante que los trabajadores adquieran técnicas que les permitan interactuar con los

usuarios sin que ello suponga una implicación excesiva o un desgaste emocional. Algunos puntos importantes son:

- Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas
 - Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.
 - Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobre implicación y la indiferencia.
 - Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
 - Establecer programas de acogida que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.
- c) **Promover el trabajo en equipo.** Es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento. Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal.
- d) **Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de roles.** Establecer objetivos claros para los profesionales.
- e) **Promover el apoyo social en el trabajo.** Se recomienda realizar grupos de apoyo para discutir la relación con el trabajo por parte de los profesionales.

- f) Formación en distintas técnicas que ayuden al trabajador a afrontar o superar las situaciones de estrés:
- g) **Técnicas de autorregulación o autocontrol:** de gestión del tiempo, de delegación, de desarrollo de habilidades sociales, de asertividad, de entrenamiento en solución de problemas, etc., que mantengan la motivación y el sentido del desempeño del puesto en el trabajo.

Lineamientos para la prevención del estrés laboral

Aunque no existe una receta general para prevenir el estrés en el trabajo, es posible ofrecer pautas en el proceso de la prevención de él en organizaciones.

En todas las situaciones, el proceso supone tres pasos distintos:

1. La identificación del problema,
2. La intervención, y
3. La evaluación.

La preparación de un programa de prevención del estrés debe incluir lo siguiente:

- Construir una conciencia general sobre el estrés de trabajo (causas, costos, y control)
- Asegurar la dedicación y el apoyo del área administrativa de la organización para el programa
- Incorporar la participación del empleado en todas las fases del programa, incluyendo sus aportaciones al mismo.
- Establecer la capacidad técnica para llevar a cabo el programa (la capacitación especializada para el personal de la organización o el uso de consultores del estrés de trabajo)

- Conformar un grupo de trabajo que incluya a todo el personal de la organización para la elaboración del programa

Entre los cambios a encontrar una vez implementado el programa de prevención del estrés en los trabajadores se detecta:

- Asegurar que la carga de trabajo esté acorde a las habilidades y recursos
- Fomentar el uso de las habilidades
- Definir claramente funciones y responsabilidades
- Dar oportunidad de participar en las acciones y decisiones
- Mejorar la comunicación, con esto se reduce la incertidumbre
- Fomentar la interacción social entre los trabajadores

Las investigaciones de NIOSH han identificado características organizativas asociadas con el trabajo sano de bajo estrés y con niveles altos de productividad.

Ejemplos de estas características son:

- El reconocimiento de empleados por buen rendimiento en el trabajo
- Oportunidades para el fomento de la carrera
- Una cultura de organización que valora al trabajador individual

Acciones de la dirección que concuerdan con los valores organizativos:

- 1) Atención Individual del Problema. - Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores, esto con la

finalidad de ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema.

La idea principal consiste en tratar de identificar las causas del estrés y hacer consciente al trabajador, y mostrarle las posibilidades de solución, para lograr un manejo inteligente, actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

Es importante, señalar al trabajador que debe mejorar sus hábitos como: llevar una alimentación correcta, realizar actividad física moderada de forma gradual y progresiva, respetar sus horarios de sueño, propiciar actividades recreativas y disminuir adicciones (si es que están presentes, considerando en estas al tabaquismo y alcoholismo principalmente).

Además, son de gran utilidad las técnicas para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Entre las técnicas más utilizadas están los: ejercicios de relajación respiratorios, así como la meditación y yoga.

En forma complementaria, pueden utilizarse estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo en la capacidad de planeación, técnicas de negociación; y ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución del conflicto, conducta asertiva, el desarrollo de mejores relaciones humanas.

- 2) **Medidas Organizacionales.** - En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensas dentro de la empresa u organización.

Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.

Es importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral, ya que tienen particular relevancia para los trabajadores; puesto que es una preocupación real para ellos y debe ser un esfuerzo permanente de la empresa para mejorar el bienestar de sus empleados.

El cambio se debe propiciar por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización, a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.

Estrategias institucionales para prevenir el estrés laboral

Estas recomendaciones proceden de la Guía europea sobre el estrés de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo (2000). Para identificar el estrés relacionado con el trabajo, sus causas y consecuencias, hay que controlar el contenido y las condiciones del trabajo, los términos del contrato, las relaciones sociales en la empresa, la salud, el bienestar y la productividad. Las principales recomendaciones para prevenir el estrés y las enfermedades relacionadas con el trabajo son las siguientes:

- a) **Horarios de trabajo y estrés:** Diseñar horarios de trabajo que no entren en conflicto con las exigencias y responsabilidades no relacionadas con el trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una rotación que vaya en sentido mañana-tarde-noche.
- b) **Participación/control y estrés:** Permitir que los trabajadores tomen parte en las decisiones o actuaciones que afecten a sus puestos de trabajo (por ejemplo, organización de tareas)
- c) **Carga de trabajo y estrés:** Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos del trabajador y prever un tiempo de recuperación en caso de tareas especialmente arduas, físicas o mentales.
- d) **Contenido de la tarea y estrés:** Diseñar las tareas para que tengan sentido, estimulen, aporten sentimientos de satisfacción y la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos.
- e) **Roles y estrés:** Definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo de cada empleado.
- f) **Entorno social y estrés:** Es importante brindar oportunidades de interacción social, incluso la posibilidad de recibir apoyo social y emocional y ayuda mutua entre compañeros de trabajo.
- g) **Carrera profesional, perspectivas de futuro y estrés:** Sería muy recomendable evitar la ambigüedad en cuestiones como la seguridad del empleo y el desarrollo de la carrera, potenciar el aprendizaje permanente y la empleabilidad.

Propuesta de lineamientos generales para mejorar la satisfacción en el trabajo en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento básico

La satisfacción en el trabajo es muy importante ya que una serie de beneficios se derivan de su incremento como la productividad, participación en la organización, clima laboral y visión de la empresa.

A continuación, se presentan algunos lineamientos generales para mejorar los niveles de satisfacción laboral:

- a) Seleccionar la persona adecuada para el puesto de acuerdo con sus intereses y habilidades, la persona presentara un mayor rendimiento si se encuentra en el puesto correcto.
- b) Proporcionar cierta autonomía a las personas para que puedan asumir desafíos con su respectiva recompensa si están en lo correcto ya sea presentando recomendaciones a la empresa.
- c) Eliminar la rutina y monotonía de un puesto de trabajo incluso inyectarle un poco de humor sin dejar de lado los objetivos de la empresa aseguran un incremento en la satisfacción del trabajador.
- d) No podemos dejar de lado el dinero que es un gran incentivo y debe ver una adecuada correlación entre esfuerzo-recompensa-deseos, ofrecer bonos extras o algún tipo de refuerzo cada vez que se logre una meta o se logre un nuevo record por ejemplo en producción asegurara una mayor satisfacción laboral.
- e) Reconocer las diferencias individuales del personal.

- f) Correlacionar a la gente con los puestos, esto es, se debe realizar un cuidadoso trabajo de selección de personal para que exista equilibrio entre las personas y las posiciones que desempeñan.
- g) Asegurarse que las metas se consideren asequibles por los trabajadores que las llevarán a cabo.
- h) Personalizar las recompensas, para lo cual se debe tomar en cuenta el rendimiento y las características individuales de los trabajadores.
- i) Vincular las recompensas y el desempeño, ello implica emplear la teoría del reforzamiento, en la medida que los trabajadores se acerquen al comportamiento deseado, o lleguen a la meta, se les debe recompensar con diferentes incentivos como elogios, ascensos, aumentos, etc.
- j) Cerciorarse de la equidad del sistema empleado para motivar a la gente. El trabajador se siente inclinado a la justicia, en tal sentido, si considera que se le trata equitativamente, que se le brindan las mismas oportunidades y trato que a sus compañeros, que desempeñan cargos similares, estará más dispuesto a cooperar con la organización y será más productivo.

Además de las anteriores propuestas, para lograr una satisfacción laboral adecuada, es necesario implementar lo siguiente:

- a) Crear un programa de incentivos por objetivos cumplidos. La idea de esta acción propuesta es que se lleve a cabo la ejecución de un programa de incentivos para beneficio a los trabajadores que efectivamente cumplen con sus labores y creen una cultura de cumplimiento de objetivos o metas o trabajo por resultados. Con ello se generaría mayor satisfacción laboral, ya que se les estaría premiando o bonificando por sus logros,

promoviendo de ese modo la superación del presente factor crítico en lo referente al factor de condiciones laborales.

- b) Establecer cronogramas de atención a los trabajadores para brindarles procesos de retroalimentación en el cumplimiento de sus funciones. Al ejecutar esta acción propuesta se conseguiría ayudar a los trabajadores reconocer si efectivamente está cumpliendo o no con sus propios objetivos propuestos, y al mismo tiempo se estaría orientando en cuanto al cumplimiento de sus funciones y obligaciones, generando mayor satisfacción en ellos, sobre todo si estos resultados fueran tomados en cuenta para el aspecto remunerativo de manera justa y equitativa.
- c) Establecer equipos de trabajo interniveles jerárquicos para realizar trabajos establecidos por la alta dirección. La idea de la acción propuesta es generar mayor integración entre los trabajadores; es decir; permitir que se agrupen de forma aleatoria y no necesariamente por empatía, años de antigüedad, por niveles o por áreas establecidas, sino que puedan formar equipos de trabajo, sea para organización de los diversos eventos que maneja las organizaciones en estudio durante todo el año o para otras actividades específicas.

CONCLUSIONES

Objetivo General: Determinar el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas de Servicios de Saneamiento Básico Ambiental.

- La encuesta determina que el 58,5% de los trabajadores tiene estrés laboral “algunas veces a la semana y 25,2% “algunas veces al mes”, y solo el 1,6% nunca ha experimentado situaciones de estrés en el ámbito laboral. Las condiciones estresantes en los empleados se incrementa el ausentismo, impuntualidad, falta de motivación, incapacidades por enfermedad y en ocasiones la renuncia del trabajador.
- Según la tabla 2 la sumatoria del agotamiento emocional y despersonalización tienen un 51,99%, el cual interpreta la sumatoria del estrés laboral negativo o destructivo o distrés laboral, en una proporción mayor al 48,01% que expresa la realización personal, como estrés laboral positivo o eustrés laboral.
- También los factores intrínsecos tienen influencia en la conducta laboral de los trabajadores, como por ejemplo la libertad para elegir tu propio método de trabajo (20.11%), reconocimiento por el trabajo bien hecho (19.10%), la posibilidad de utilizar tus capacidades (20.84%), posibilidades de promoción (17.05%) y la variedad de tareas que realizas

en tu trabajo (22.90%), en particular en las empresas de saneamiento de Puno y Juliaca.

- La tabla 7 demuestra que el indicador de distrés laboral está representado en mayor proporción por el agotamiento emocional expresado en 34.97% y la despersonalización en 17.02%.
- Los resultados obtenidos en la encuesta, acopiada en la tabla de frecuencia N° 12, se obtienen los resultados de insatisfacción en distintos niveles, tales como: muy insatisfecho (13,0%), insatisfecho (5,7%) y moderadamente insatisfecho (15,4%), los cuales hacen una sumatoria de 34.10% de insatisfacción laboral como expresión de las respuestas por parte de los trabajadores de las empresas objeto de estudio.
- La tabla 13 da a conocer las respuestas agrupadas de insatisfacción laboral por factores extrínsecos en escalas de muy insatisfecho (2,4%), insatisfecho (8,1%), moderadamente insatisfecho (13,0%), los cuales en total significa el 23.5% de insatisfacción por factores extrínsecos tales como las condiciones físicas de trabajo, en relación a sus compañeros de trabajo, su jefe inmediato superior, el aspecto remunerativo, las relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa, el horario de trabajo y la estabilidad en el empleo.
- El nivel de realización personal, de acuerdo a la encuesta aplicada es de 48.01% en relación al eustrés laboral que se analizó anteriormente. Este factor de realización personal incluye la actitud favorable de entendimiento fácil a las personas, el trato efectivo a las personas, creación de un clima agradable de trabajo, y que los problemas son tratados de forma adecuada.

RECOMENDACIONES

- Ante la presencia de estrés laboral, la oficina de recursos humanos debe implementar programas para promover la variedad en el trabajo a fin de evitar el ejercicio laboral con altos niveles de rutina y evitar el incremento del ausentismo, impuntualidad, falta de motivación, y hasta la renuncia del trabajador.
- Debe implementarse una política de mayor comunicación con los trabajadores que tienen mayor índice de agotamiento emocional y despersonalización a fin de mantener un equilibrio entre las actitudes de estrés laboral negativo o destructivo o distrés laboral y la realización personal, como estrés laboral positivo o eustrés laboral.
- Respecto a que los factores intrínsecos tienen influencia en la conducta laboral de los trabajadores es necesario mejorar las condiciones de trabajo en las empresas en estudio, como por ejemplo realizar las promociones en el trabajo, realizar el reconocimiento por el cumplimiento de metas, y que los trabajadores promuevan sus propios métodos de trabajo en la parte de operaciones.
- A fin de disminuir los niveles de distrés laboral debe implementarse los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la

difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores, esto con la finalidad de ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Será de gran utilidad utilizar las técnicas para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral.

- Con la finalidad de disminuir los niveles de insatisfacción en distintos niveles, se recomienda implementar programas de entrenamiento en habilidades sociales, el cual es muy importante que los trabajadores adquieran técnicas que les permitan interactuar con los usuarios sin que ello suponga una implicación excesiva o un desgaste emocional e implementar acciones específicas para mejorar las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.
- Para disminuir los niveles de insatisfacción laboral por factores extrínsecos debe mejorarse las condiciones físicas de trabajo, promover una mejor interrelación con sus compañeros de trabajo, con su jefe inmediato superior, mejorar el aspecto remunerativo, y promover la estabilidad en el empleo.
- Se debe aprovechar también los niveles de realización personal, que de acuerdo a la encuesta aplicada es de 48.01%, con la finalidad de promover el entendimiento entre las personas, mejor trato, adecuado clima laboral y solución de problemas en forma adecuada y oportuna.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, N. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral*. (2da ed.). Lima.
- Albee, M. (2000). *Causas del burnout*. (2da ed.), México: Mc Graw Hill.
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano*. Argentina: Granica S.A.
- Atalaya, M. (1995). *Satisfacción académico-administrativa en estudiantes de postgrado*. UMNSM.Lima, Peru.
- Blum, M., & Naylor, J. (1983). *Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Tercera reimpresión. Offset Universal S.A.
- Caballero, A. (2014). *Metodología de la investigación científica: diseños con hipótesis explicativas*. Lima, Peru: UDEGRAF S. A.
- Chermis, R. (1980). *Síntomas y Consecuencias del Burnout*. (2da ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. (8a ed.). México D.F. :McGraw-Hill.
- Edelwich, & Brodsky. (1980). *Qué es el Síndrome de Burnout*. (2da ed.). México: Pearson Educación.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Artículo de la revista *Éxito Empresarial*, No. 160, 201. Recuperado en fecha 29 de junio del 2016 http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome_de_. *Éxito Empresarial*, 201.

- Gómez, C., Pasache, O., & O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso de estudio*. Lima: Tesis PUCP, Asesor José Antonio Espinoza Ballena.
- Gratton, L. (2011). *Estrategias de capital humano. Como situar a las personas en el corazón de la empresa*. México: Prentice Hall.
- Gutiérrez, A. (2014). *Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros de Construcción Civil: Bases para Futuras Investigaciones*. Lima: Tesis PUCP, Asesor P. Orihuela.
- Hernández, R., & Otros. (2005). *Metodología de investigación*. . Bogota: Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Montero, G. (2010). *Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Lima: Tesis UNE-Cantuta.
- Puchol, L. (2003). *Dirección y gestión de recursos humanos*. (5ta ed.). Madrid, España: Rústica-Hilo, S. L.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. (10ma ed.). México: Ediciones Prentice Hall.
- Salessy, S. (2014). *Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte*. Lima: Revista de Psicología Vol. 10 N° 19.
- Sherman, & Bohlander. (1994). *Nivel de Estrés Laboral*. 3ra reimpresión, México: Offset Universal S.A.
- Stonner, J., & Freeman, E. (1994). *Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Werther, W. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: (6ta ed.). México:McGrawHill.



ANEXOS 1. TÍTULO: ESTRES LABORAL (SINDROME DE BURNOUT) Y EFECTOS EN LA SATISFACCION EN EL TRABAJO EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO BASICO DE LA REGION PUNO – 2016.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo influye el estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Básico ambiental de la Región Puno- 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas de Servicios de Saneamiento Básico Ambiental de la Región Puno – 2016.</p>	<p>HIPTESIS GENERAL: El nivel de estrés laboral influye en forma destructiva y constructiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresa de Saneamiento Básico ambiental de la Región Puno – 2016.</p>	<p>VI: LABORAL VD: SATISFACCION LABORAL</p>	<p>Agotamiento Emocional Despersonalización Realización personal Factores intrínsecos Factores extrínsecos</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO 1: ¿Cuáles son los principales efectos del estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICO 1 Determinar cuáles son los principales efectos del estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016.</p>	<p>HIPTESIS ESPECÍFICA 1 Los principales efectos del estrés laboral son el agotamiento emocional y la despersonalización que influyen de manera negativa y destructiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016.</p>	<p>VI: LABORAL VD: SATISFACCION LABORAL</p>	<p>Agotamiento emocional Despersonalización Factores intrínsecos Factores extrínsecos</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO 2 ¿Cuál es el principal efectos del estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICO 2 Determinar cuál es el principal efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016</p>	<p>HIPTESIS ESPECÍFICA 2 El principal efecto del estrés laboral es la realización personal que influye de manera positiva y constructiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios Básico Ambiental de la Región Puno – 2016</p>	<p>VI: EUSTRES LABORAL VD: SATISFACCION LABORAL</p>	<p>Realización Personal Factores intrínsecos Factores extrínsecos</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO 3 ¿Es posible presentar una propuesta para mejorar la satisfacción laboral en el trabajo y superar los problemas de estrés laboral en las EPS de la Región Puno?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 3 Proponer lineamientos generales para mejorar la satisfacción laboral en el trabajo y superar los problemas de estrés laboral en las EPS de la Región Puno</p>			<p>Propuesta para disminuir el estrés laboral Propuesta para mejorar la satisfacción laboral.</p>

DISEÑO DE INVESTIGACION	METODO DE INVESTIGACION	TECNICAS DE INVESTIGACION	INSTRUMENTOS	POBLACION Y MUESTRA
No experimental Transecional Correlacional y Explicativo	Deductivo Comparativo (Emsa Puno y Seda Juliaca)	<p>TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Observación directa 2. Entrevista 3. Encuesta <p>TECNICAS DE PROCESAMIENTOS DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentajes • Tendencia central: media • Dispersión: Coeficiente de correlación de Pearson 	<p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guía de observación 2. Guía de entrevista estandarizada 3. Cuestionario 	<p>POBLACION:</p> <p>EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO BASICO DE LA REGION PUNO</p> <p>EMSA PUNO: 99 SEDA JULIACA: 85</p> <p>TOTAL 184</p> <p>MUESTRA</p> <p>123 trabajadores del régimen laboral D.L. 728</p> <p>Encuestados en Emsa Puno : 66 Encuestados en Seda Juliaca : 57</p> <p>TOTAL: 123</p> <p>(La tabla de Fisher, Arkin y Colton, indica que si la población es menos de 500, debe tomarse como muestra una cantidad igual al 40% o más de la población, para cualquier margen de error.)</p>

ANEXO 2: ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN LABORAL

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979.

Con la finalidad de concluir un trabajo de investigación en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, solicitamos a Ud. Indicarnos, cómo se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, para lo cual se presentan varias opciones (de Muy **Insatisfecho** a Muy **Satisfecho**) entre las que usted se autoevaluará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer. **Muchas gracias por su colaboración.**

	INDICADORES	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	No satisfecho o ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	Condiciones físicas de trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento por el trabajo bien hecho							
5	Tu jefe inmediato superior							
6	Tu remuneración							
7	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
8	Relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa							
9	Tus posibilidades de promoción							
10	Tu horario de trabajo							
11	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
12	Tu estabilidad en el empleo							

ANEXO 3: MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

1	2	3	4	5
Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente

Por favor, señale el número que considere más adecuado:

1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	1	2	3	4	5
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	1	2	3	4	5
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	1	2	3	4	5
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	1	2	3	4	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	1	2	3	4	5
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	1	2	3	4	5
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	1	2	3	4	5
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	1	2	3	4	5
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	1	2	3	4	5
13	Me siento frustrado por el trabajo.	1	2	3	4	5
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	1	2	3	4	5
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	1	2	3	4	5
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	1	2	3	4	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1	2	3	4	5
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	2	3	4	5
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	1	2	3	4	5