

**UNIVERSIDAD PRIVADA “ANTONIO GUILLERMO
URRELO”**



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de Empresas

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA
CONSORCIO RAMÍREZ CAJAMARCA -2021**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Estudiantes:

Azula Pérez Alicia Ramos

Quispe Dely Yovana

ASESOR:

Dr. Montenegro Cabrera Isaías Armando

Cajamarca – Perú

Abril – 2021

DEDICATORIA

Gracias a mis padres por ser el principal motivo en respaldarme durante la construcción de la carrera profesional siempre ayudándome en cada decisión que tomé, además a mis compañeros quienes compartieron sus conocimientos para ser una persona exitosa durante mi vida profesional.

Alicia Azula

Doy gracias a mis padres por apoyarme durante mi formación profesional. A mis, compañeros de estudio por sus consejos maravillosos ya que sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos y a mis estimados docentes por la paciencia y el apoyo incondicional, de antemano agradezco a todas aquellas personas quienes me tendieron la mano para ser una persona mejor.

Yovana Ramos

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis padres por el deseo de superación y el cariño que me dan día a día y además por saber guiar mi vida brindándome un futuro de tanto esfuerzo y sacrificio para ofrecerme una vida mejor.

Alicia Azula

En este presente trabajo agradezco a mis padres y familiares por brindarme su apoyo moral, económico y así lograr mi objetivo trazado para tener una vida mejor y un orgullo para ellos y para toda mi familia.

Yovana Ramos

| | |
|---|-----------|
| CARATULA..... | 1 |
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| <u>1.1</u> Presentación del tema | 4 |
| <u>1.2</u> TÍTULO | 4 |
| <u>1.3</u> OBJETIVO | 5 |
| <u>1.4</u> JUSTIFICACIÓN | 5 |
| II.CAPITULO II BREVE MARCO TEORICO | 5 |
| 2.1 Estrés | 5 |
| 2.1.1 Definición del estrés | 5 |
| <u>2.1.2</u> Consecuencias del Estrés Laboral | 6 |
| <u>2.1.3</u> Tipos de Estrés | 7 |
| <u>2.1.3.1</u> Estrés Agudo | 7 |
| <u>2.1.3.2</u> Estrés Agudo Episódico | 7 |
| <u>2.1.3.3</u> Estrés Crónico | 8 |
| 2.1.4. Teorías Relacionados con el Estrés | 9 |
| 2.1.4.1 Teoría Psicológica | 9 |
| 2.1.4.2 Teoría Biológica | 9 |
| 2.1.4.3 Teoría Social | 10 |
| 2.1.4.4 Teoría Industrial | 10 |
| 2.2 Satisfacción Laboral | 11 |
| 2.2.2Tipos de Satisfacción Laboral | 11 |
| 2.2.2.1 Satisfacción profesional intrínseca | 11 |
| 2.2.2.2 Satisfacción profesional extrínseca | 11 |
| 2.2.3 Factores que favorecen la satisfacción laboral | 11 |
| 2.2.4 Características de la satisfacción laboral | 12 |
| 2.2.4 Creencia en la compañía | 12 |
| 2.2.5 Contribución Personal | 12 |
| 2.2.6 Colega | 13 |
| 2.2.7 Justicia | 13 |
| III.METODOLOGÍA | 14 |
| IV. RESULTADOS QUE SE ESPERAN..... | 20 |
| V. CRONOGRAMA..... | 17 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 18 |
| VII REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS | 24 |

I. INTRODUCCIÓN

En la presente monografía, se estudiará las variables estrés y satisfacción laboral, donde daremos a conocer la importancia de del tema y como ayudaría al desarrollo de la sociedad. Por lo tanto, la variable estrés, definida y estudiada por una gran cantidad de autores es la capacidad que nosotros mismos lo conferimos y muchas de las características forman parte del aspecto cultural y socialmente afectados e incluso a veces incentivados, su facultada para pasar desapercibido viene dada por nuestro propio desconocimiento no sabemos que existe no lo identificamos y no actuamos, un punto importante en este estudio es ver cómo afecta al bienestar físico y psicológico de los colaboradores y de la empresa.

De tal modo la satisfacción laboral, según los autores la variable está relacionado con la concentración, bienestar y felicidad en relación al desempeño de su trabajo y su entorno y lograr un buen desarrollo laboral y así cumplir con las actividades de la empresa.

De tal manera en el presente trabajo monográfico analizaremos la importancia de las variables y como ayuda a la empresa y a sus colaboradores.

1.1 Presentación del tema

En esta monografía es necesario dar a conocer que la empresa Consorcio Ramírez este considerando al estrés y a la satisfacción laboral como una amenaza en cada uno de sus colaboradores porque afecta de manera laboral. El estrés es un riesgo desde el punto de vista laboral y también es el objetivo de la satisfacción laboral en el cual la empresa les ayuda a disminuir el estrés laboral en sus colaboradores, al evaluar el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Consorcio Ramírez, es muy importante dar a conocer cómo afecta a la calidad y a la productividad tanto de la persona como de la empresa. Desde el punto de vista de la administración la satisfacción laboral es considerada un índice clave para evaluar el estrés laboral en cada una de las personas el cual ayudaría mucho a la organización y a sus colaboradores.

1.2 TÍTULO

“Estrés y Satisfacción Laboral en la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca-2021”

1.3 OBJETIVO

Conocer de qué manera se relaciona las variables estrés laboral en los colaboradores con la satisfacción laboral.

Sistematizar la información que existe con respecto a las variables estrés laboral y satisfacción laboral, siguiendo adecuadamente las teorías aplicadas.

Seleccionar a los autores que definen el tema de manera precisa y específica con la finalidad de entender mejor cada una de sus teorías planteadas.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Este trabajo monográfico busca justificar de manera teórica entre el estrés y la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Ramírez, con el análisis y la respectiva relación que nos permite identificar los puntos críticos del entorno de la empresa, el propósito es permitirnos tomar decisiones que ayuden a dar soluciones posibles a los conflictos laborales de los colaboradores.

II. CAPITULO II BREVE MARCO TEORICO

2.1 Estrés

2.1.1 Definición del estrés

El estrés es como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para las acciones. Estas reacciones físicas pueden estar

protagonizadas por sensaciones como: tensión, agobio, angustia o nerviosismo. Dependiendo del individuo y de sus experiencias, estas sensaciones pueden ser caracterizadas de una forma u otra, que podrían ser beneficiosas o no. Chaco y Guillen, (2018), pág. 12

2.1.2 Consecuencias del Estrés Laboral

Señala Escobar, (2019), que las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al trabajador como a la empresa. Dentro de las consecuencias para el trabajador, debemos distinguir entre aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico. Algunas de estas consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como de la prolongación en el tiempo de dicha situación sin tomar las medidas adecuadas.

Por otra parte, es importante señalar que el estrés laboral rompe el delicado equilibrio cuerpo- mente de nuestro organismo por lo que una consecuencia psíquica puede provocar una alteración física y viceversa, de este modo, no es extraño, por ejemplo, que un trabajador que comienza a manifestar signos de ansiedad en sus primeras etapas (nivel psíquico)

acabe desarrollando más tarde problemas cardiovasculares o incluso enfermedades coronarias (nivel físico). pág. 32

2.1.3 Tipos de Estrés

2.1.3.1 Estrés Agudo

De acuerdo Miller y Dell, s.f., como se citó en Orozco, (2018) citado por Barreto y Piamonte, (2020). Este es el estrés que con más frecuencia se manifiesta en las personas. Aparece por causa de las pretensiones, requerimientos y presiones experimentadas en situaciones pasadas y de la inseguridad de lo que pueda pasar en el futuro. Este tipo de estrés se caracteriza por ser de corta duración y puede mantenerse en un rango de 3 a 30 días. Rodríguez, s.f., mencionado por Orozco, (2018) además de lo mencionado anteriormente, se puede presentar síntomas como emociones negativas, problemas musculares, problemas gástricos y sobreexcitación del sistema nervioso. pág. 10

2.1.3.2 Estrés Agudo Episódico

Para Miller y Dell, mencionado por Orosco, (2018) citado por Barreto y Piamonte, 2020, Este tipo de estrés surge en las personas que se imponen exigencias irreales. Tratan de asumir demasiadas responsabilidades que al final desbordan su capacidad de organizarse. Las personas con este tipo

de estrés corrientemente se topan de mal humor, irritables, ansiosas y por lo general su comunicación es hostil. El trabajo puede considerarse como un generador de estrés y esto puede tener como consecuencia que las relaciones interpersonales se empiecen a deteriorar y que también presenten un bajo rendimiento en sus actividades laborales. Rodríguez mencionado por Orozco, (2018) Añade que estas personas, que sufren este tipo de estrés, no están muy dispuestas o no son muy abiertas a algún tipo de cambio debido a que no se han dado cuenta de que llevan un estilo de vida inadecuado. pág. 11

2.1.3.3 Estrés Crónico

De acuerdo Miller y Dell, s.f., mencionado por Orozco, (2018) citado por Barreto y Piamonte, 2020, pág. 11)

El estrés crónico se considera el más peligroso, debido a que las personas presentan un desgaste mental y físico el cual conlleva afectaciones a la salud de quien lo padece. En este estado la persona no tiene la capacidad de resolver las situaciones que le produce estrés y en muchas ocasiones no se dan cuenta de ello, puede que se encuentren acostumbradas a este tipo de situación debido que es lo único que están experimentando y puede llegar a creer que el estrés forma parte de su vida. Rodríguez,

s.f., mencionado por Orozco, (2018) Los síntomas que puede presentar una persona con este tipo de estrés son ansiedad, depresión e inseguridad. En los casos más extremos el suicidio se puede considerar como salida al estrés, asimismo se puede presentar parálisis musculares o algún ataque cardíaco. Los síntomas se vuelven de difícil tratamiento debido a que los recursos físicos y mentales han sido muy desgastados por la exposición al estrés. pág. 11

2.1.4. Teorías Relacionados con el Estrés

2.1.4.1 Teoría Psicológica

Lazarus y Folkman, s. f., citado por Reátegui, (2017), según Barreto y Piamonte, (2020), Desde esta teoría se define el estrés como una conexión entre la persona y el entorno, que se evalúa por el mismo, como una situación que le supera o pone el riesgo su bienestar. pág. 13

2.1.4.2 Teoría Biológica

Cannon, s.f., citado por Reátegui, (2017)

Por otro lado, Barreto y Piamonte, 2020, desde una perspectiva biológica, el estrés se define como una reacción física producto de la interpretación de circunstancias negativas. Los síntomas amenazantes, además de ocasionar respuestas y emociones

negativas, puede afectar la salud de los individuos.
pág. 13

2.1.4.3 Teoría Social

Lazarus y Folkman, s.f., mencionado por Reátegui, (2017), además Barreto y Piamonte, (2020), pág. 13 Desde el ámbito social se toma el estrés como una exposición a sucesos adversos que el individuo percibe cuando se relaciona con su entorno social, debido a que puede afectar las relaciones con las demás personas y el trabajo, aumentando así el estrés. pág. 13

2.1.4.4 Teoría Industrial

Vitaliano y Cols, s.f., citados por Reátegui, (2017) por lo tanto Barreto y Piamonte, (2020) En esta teoría confirma que la unión entre una elevada exigencia laboral y un poco habilidad para controlarlo, ocasiona estrés, que, a su vez, esa explosión prolongada a tareas estresantes puede ocasionar enfermedades cardiovasculares. Asimismo, esta teoría afirma que a medida que la tecnología va progresando, hace que el trabajo manual se constituye por un trabajo automático, que tal vez ocasiona menor exigencia física, pero que, a su vez, exige una calma aparente a su estrés laboral en comunidad docente, empleados y los someten a que aguanten presiones sin protestar.

2.2 Satisfacción Laboral

2.2.1 Definición de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar en el individuo. Sanchez , (2017), pág. 3

2.2.2 Tipos de Satisfacción Laboral Según Escobar, (2019)

2.2.2.1 Satisfacción profesional intrínseca

Este tipo de satisfacción se debe a factores relacionados con la tarea en si (variedad, dificultad, interés, autonomía, capacidad de aprendizaje, entre otros).

2.2.2.2 Satisfacción profesional extrínseca

Se origina en fuentes externas al trabajador, relacionadas con el contexto o el entorno en el que se desarrolla la tarea (relaciones con los superiores y colegas, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento entre otros). pág. 41

2.2.3 Factores que favorecen la satisfacción laboral

Escobar, (2019). Los siguientes factores se suman al bienestar de los empleados y los sentimientos positivos: contratar a las personas

adecuadas para cada trabajo, crear vínculos con los trabajadores, tener un sistema de incentivos, promover el trabajo en equipo y la formación adecuada, cree espacio de descanso y desconexión donde los empleados puedan conversar tomando agua o un buen café. pág. 41

2.2.4 Características de la satisfacción laboral

Según Foley (2006) citado por Daza, (2017), pág. 35 Las diferentes características de la satisfacción laboral son:

2.2.5 Creencia en la compañía

Daza, (2017), pág. 36 nos dice que creer en los objetivos de una organización y compartir sus objetivos empresariales, así como sus valores éticos pueden ayudar a mejorar la satisfacción en el trabajo considerablemente.

2.2.6 Contribución Personal

Según Daza, (2017), pág. 36 Creer en los valores de la compañía es el único componente que permitirá mantener satisfecho al personal en su puesto de trabajo. Los trabajadores que no entienden como sus esfuerzos personales contribuyen a la imagen mayor de la empresa pueden sentirse insatisfechos y perder el interés. Los roles de trabajo en los que los trabajadores pueden ver resultados

visibles a sus esfuerzos son los que tienen más posibilidades de proporcionar satisfacción en el trabajo. pág. 36

2.2.7 Colega

De acuerdo Daza, (2017), Amar su trabajo y entender la importancia de su papel puede no ser suficiente si no se mantiene una buena relación con sus pares. La gente puede elegir a sus compañeros en base a las características de la personalidad, pero la mayoría de personal debe tratar con una gran cantidad de gente en el trabajo, de los cuales habrá muchos que no le simpaticen. Mostrar respeto por los otros y recibir lo mismo de sus compañeros y jefes son factores clave en la obtención de la satisfacción del trabajo. pág. 36

2.2.8 Justicia:

De esta manera Daza, (2017). La imparcialidad en el trabajo, en términos de pago, oportunidades y trato diario, es posiblemente el elemento más importante de la satisfacción en el trabajo. La satisfacción del trabajo tiene posibilidades de incrementar si los trabajadores reciben salarios justos basados en sus habilidades. Los planes de pensión, premios y días libres por año

son otros de los factores clave al encontrar un entorno de trabajo justo. Foley, (2006). pág. 36

III.METODOLOGÍA

En el presente trabajo monográfico consideramos la propuesta de la UNIVERSIDAD ALICANTE donde afirma que la busque de la información científica es de carácter global donde interviene una serie de factores relacionadas entre sí:

3.1 Etapas del proceso de búsqueda de información.

- Analizar la situación o el problema que ha generado la búsqueda y definir la misma
- Establecer el nivel y la cobertura de la búsqueda.
- Seleccionar las fuentes de información que vamos a utilizar.
- Elaborar la estrategia de búsqueda.
- Ejecutar la búsqueda y valorar los resultados.
- Recuperar y almacenar la información localizada.

3.2 Técnicas de búsqueda

- Definición del tema y selección de las palabras clave

- Lenguaje documental: listas de materia y tesauros.
- Campos de búsqueda y modos de búsqueda.
- Consejos para replantear la estrategia de búsqueda.

IV. RESULTADOS QUE SE ESPERAN

Este trabajo monográfico tiene como un alcance relevante de la información y de las distintas teorías, también permitirá determinar si existe relación entre las dos variables estrés laboral y satisfacción laboral.

El trabajo monográfico tiene como principales limitaciones, que una de las variables no tiene muchas teorías, también para la recolección de información en algunos sitios web solicitando permisos para adquirir información.

De acuerdo a Daza (2017), el objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez Cajamarca- 2021. La investigación es de tipo básico,

el nivel es correlacional y el diseño utilizado es transversal. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, en donde la muestra de estudio está constituida por los 20 colaboradores en el área de servicios en la empresa Consorcio Remires Cajamarca- 2021.

Según el autor Sánchez (2017), el exitoso de las organizaciones radica de una manera importante en capacidad de integrar a los colaboradores en proyectos empresariales. Considerando el factor humano para la base para lograr la competitividad, con un personal calificado y motivado. El presente trabajo monográfico distingue la relación entre el estrés y la satisfacción laboral entre los colaboradores de la empresa Consorcio Ramírez.

V. CRONOGRAMA

| Año 2021 | | | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|---------|---|---|---|
| Meses | ENERO | | | | FEBRERO | | | |
| Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Elección de la monografía de la investigación | X | | | | | | | |
| Elección del tema | X | | | | | | | |
| Elección del objetivo de la investigación | | X | | | | | | |
| Elaboración de la justificación | | | X | | | | | |
| Elaboración del marco teórico | | | | X | | | | |
| Elaboración de la metodología de investigación | | | | X | | | | |
| Elaboración del diseño de investigación | | | | | X | | | |
| Elaboración de los resultados | | | | | X | | | |
| Elaboración del cronograma | | | | | | X | | |
| Presupuesto | | | | | | X | | |

Fuente: En base al requerimiento de la investigación

VI. CONCLUSIONES

Mediante la recopilación e información se ha llegado a la conclusión que la variable estrés es muy importante para dar a conocer a las personas y así tener una buena calidad de vida, por lo que es necesario que la organización tome en cuenta las cuatro teorías que son psicológica, biológica, social e industrial para que el personal desarrolle sus actividades laborales y así logre cumplir sus objetivos de la empresa.

Se concluye que los dos temas son de gran importancia ya que sirve de mucha ayuda para la empresa, por lo tanto, se debe tomar en serio las decisiones con la finalidad de controlar el estrés y obtener un alto nivel de satisfacción laboral. De esta manera llevar al éxito a la empresa.

REFERENCIAS

- Barreto, M. X., & Piamonte, J. C. (2020). *Estres laboral en comunidad docente*. Bucaramanga, Colombia.
- Chaco, Y. E., & Guillen, R. (2018). Relacion del estres laboral y la satisfaccion laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo Arequipa-2018. *Titulo profesional de Licenciadas en Relaciones Industriales*. Arequipa, Peru .
- Daza, A. (2017). Gestion del talento humano y satisfaccion laboral del personal de enfermeria de neonatologia del Hospital Arzobispo Loayza 2015. *Tesis para optar el grado academico de: Maestria de Gestion de los servicios de la salud*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Egg., A. (Sabado de Octubre de 2017). Tipos y niveles de investigación. *Metodología*.
- Escobar, R. (2019). *Estres y Satisfaccion Laboral en acompañantes tecnicos en la unidad territorial Junin de programa nacional cuna mas 2018*. Huancavelica, Peru .
- Garay, C. (2020). Tecnicas e instrumentos para la recoleccion de datos.
- Garay, C. (2020). Tecnicas e instrumentos para la recoleccion de datos. *Tecnicas e instrumentos de investigacion* , 13.
- Manual II para la elaboracion del trabajo de tesis*. (2020). Lima, Perú.
- Marroquin, R. (2012). Metodologia de la Investigacion. *Programa de Titulacion 2012*. Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Sanchez , M. G. (2017). Satisfaccion Laboral en los entornos de trabajo. una exploracion cualitativa para su estudio. *Scintia Et Technica*, 3.