

Grado en Relaciones Laborales

Facultad de Derecho

Universidad de La Laguna

Curso: 2020/2021

Convocatoria: Septiembre

ESTRÉS Y MOTIVACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO

Realizado por: Yasmina Niebla Pagés

Tutorizado por el Profesor: Dr. Juan Martínez Torvisco

Departamento: Psicología Cognitiva, Social y Organizacional

Área de conocimiento: Psicología Social y Organizacional

RESUMEN

El presente trabajo estudia la relación entre estrés y motivación laboral en el sector de la hostelería de Tenerife. Participaron un total de 50 sujetos de la isla de Tenerife, España, de los cuales 20 son hombres y 30 mujeres, comprendidos entre los 19 y 60 años. Respondieron a la escala (nombre de la escala de estrés laboral) y la escala (nombre de la escala de motivación). Los resultados muestran que el estrés y la motivación no están relacionados y que la antigüedad influye en la motivación de los trabajadores en la empresa. Es decir, a mayor antigüedad del trabajador en la empresa, menor motivación. No se encuentra relación significativa entre la antigüedad y el estrés, pero sí entre edad y motivación. Así, a mayor edad de los trabajadores y trabajadoras, menor motivación en su puesto.

ABSTRACT

This paper studies the relationship between stress and work motivation in the hospitality industry in Tenerife. A total of 50 subjects from the island of Tenerife, Spain, 20 men and 30 women, aged between 19 and 60 years, participated in the study. They responded to the scale (name of the work stress scale) and the scale (name of the motivation scale). The results show that stress and motivation are not related and that seniority influences employees' motivation in the company. In other words, the longer the employee's seniority in the company, the lower the motivation. There is no significant relationship between seniority and stress, but there is a significant relationship between age and motivation. Thus, the older the workers are, the less motivated they are in their job.

ÍNDICE

1. Marco teórico	
1.1. Introducción.....	4
1.2. El estrés.....	4-6
1.2.1. Tipos de estrés.....	6-7
1.2.2. Fases del estrés.....	8
1.2.3. El estrés laboral.....	9-10
1.2.4. Modelos teóricos del estrés laboral.....	10-11
1.3. Motivación.....	11
1.3.1. Motivación laboral.....	12
1.3.2. Tipos de motivación.....	12-13
1.3.3. Teorías de la motivación.....	13-18
1.4. Objetivos e hipótesis.....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18-19
2. Metodología	
2.1. Participantes.....	19
2.2. Instrumento.....	19-20
2.3. Procedimiento.....	21
2.4. Análisis de datos.....	21
2.5. Resultados.....	21-27
3. Discusión y conclusiones.....	27-28
4. Referencias bibliográficas.....	29-30
5. Anexos.....	30
5.1. Escalas utilizadas.....	30-33

1. MARCO TEÓRICO

1.1. INTRODUCCIÓN

El estrés ha formado parte de nuestras vidas desde la existencia del ser humano. Pero, con el ritmo de vida llevado en la actualidad, los casos de estrés cada día aumentan más por diversos motivos ya sean de salud, económicos, personales y sobre todo por el trabajo.

El hecho de que una persona pase muchas horas de su vida en su puesto de trabajo provoca que sea un factor determinante en el estrés de los individuos.

Además, se verá como no siempre el estrés se puede considerar como una situación negativa, ya que en muchos casos es beneficioso para aumentar nuestro rendimiento.

Junto con el estudio del estrés, la motivación es un factor que cada día adquiere más importancia dentro de las empresas ya que se considera el motor, la energía interna que posee un individuo para poder realizar determinadas acciones que le lleven a la obtención de sus objetivos o metas laborales.

Así, se vuelve interesante conocer la relación entre estrés y motivación dentro de las organizaciones ya que están cada vez más presentes en este terreno.

En este estudio se intenta conocer si existe correlación entre ellos, es decir, si uno influye sobre el otro concretamente en el sector de la hostelería.

1.2. EL ESTRÉS

Por todos es sabido que el estrés nos ha acompañado y nos sigue acompañando durante toda nuestra vida, pero... ¿Sabemos realmente qué es el estrés como tal y por qué se produce?

Este concepto se ha ido popularizando en nuestra sociedad ya que en muchas ocasiones todos nos hemos sentido estresados en algún momento de nuestras vidas y lo vemos como algo negativo, pero no somos conscientes de lo que pasa realmente en nuestro cuerpo cuando estamos ante una situación que nos genera estrés.

Walter Cannon fue el pionero en la investigación del estrés utilizando el término “homeostasis” en 1933 con el que se explican los mecanismos que mantienen las

condiciones del medio interno de un organismo constantes a pesar de las diferentes situaciones que ocurren en el medio externo.

Establecía que nuestro cuerpo tiene la capacidad de aguantar un determinado nivel de estresores, pero si estos se prolongan en el tiempo o son muy intensos, pueden conllevar a un debilitamiento del sistema biológico.

Los estresores se pueden definir como las situaciones que se producen de manera imprevista y que percibimos como una amenaza o dificultad, generando así el estrés y provocando a su vez, “el alejamiento del balance homeostático” tal y como afirmó Robert Sapolsky en 2004.

Sin embargo, fue Hans Selye, fisiológico y médico, el que comenzó a realizar un estudio serio y profesional sobre el estrés en la década de 1930, mostrando los efectos que puede causar el estrés en el cuerpo de las personas.

Selye definió el estrés como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce”. (1973, p.38)

Otra definición aportada por Chrousos y Gold (1992, p.4) consideraba el estrés como “un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis”.

Existen otros diversos significados de este concepto como el del Dr. Melgosa (1997, p.56) que lo define como “la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, un estado de fuerte tensión psicológica y la preparación para el ataque o huida”. Afirma, además, que éste tiene dos componentes: los agentes estresantes que son las circunstancias del entorno que los producen y las respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes.

Una de las definiciones más recientes de estrés fue planteada por Bruce McEwen (2000, p.4), que planteaba el estrés como “una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica y psicológica de un individuo, que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual”.

Por otro lado, La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010, p.105) define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción”.

Además, se ha demostrado en numerosos estudios como el estrés crónico aumenta el envejecimiento cerebral tanto en los animales como en el ser humano.

Como se ha visto, el concepto de “estrés” es muy amplio y se utiliza con múltiples significaciones. En concreto, son cinco los sentidos más utilizados para definirlo. Suele llamarse estrés al agente, estímulo o factor o estresor que lo provoca. A la respuesta biológica al estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor. También se atribuye a las enfermedades psíquicas o corporales provocadas por el factor estrés y, en un sentido aún más amplio, se considera como el tema general que puede incluir todos los variados asuntos que se relacionan con esta materia.

1.2.1. TIPOS DE ESTRÉS

Con estas definiciones de estrés se podría pensar que se trata de un factor negativo para los individuos, pero veremos que no siempre es así.

En determinados casos el estrés puede mejorar los niveles de salud y rendimiento siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación.

Y puede mejorarlos ya que el cuerpo se prepara para afrontar una situación a la que no está acostumbrado, produciendo así que mejoren y aumenten las capacidades del individuo.

Seyle (1976) distingue dos clases de estrés:

- Eustrés (“estrés bueno”) que resulta necesario en nuestro día a día ya que produce una protección del organismo y gracias a eso, podemos progresar.
- Distrés (“estrés negativo”) el cual es provocado por una excesiva reacción al estrés ya sea por intensidad o por excesiva prolongación. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que requiere.

Por otro lado, también se clasifican los tipos de estrés en función de la duración de éste: estrés agudo y estrés crónico.

- Estrés agudo es el que más personas experimentan, el más frecuente y se origina debido a la reacción por una exigencia del entorno y que es ocasional. Este tipo de estrés puede aparecer en cualquier momento de la vida de una persona.

Las causas del estrés agudo pueden ser múltiples como por ejemplo las mismas exigencias del trabajo o de los estudios.

Estas situaciones son generadas repentinamente y la persona no dispone de los recursos suficientes para hacer frente a las demandas de estas exigencias del entorno, lo cual provoca estrés.

Los síntomas más típicos son cansancio generalizado, sudor frío en manos y pies, sentimientos depresivos e incluso tensión generalizada.

Dentro del estrés agudo se encuentra el estrés agudo episódico que se produce cuando se padece estrés agudo con frecuencia.

Las personas que experimentan este tipo de estrés se encuentran atrapadas en una espiral estresante que implica un gran nivel de exigencias y de responsabilidades al individuo que le acaban generando niveles elevados de estrés.

Estas exigencias suelen ser autoimpuestas por la persona, con un elevado nivel de autoexigencia.

Algunos síntomas que experimentan los individuos que padecen un estrés agudo episódico son irritabilidad, ansiedad, cansancio, malestar y nerviosismo. Además, puede llegar a aparecer pesimismo y una gran negatividad acompañados de migraña, presión en el pecho, etc.

- Estrés crónico, que es más prolongado en el tiempo, pudiendo durar desde meses hasta años y es considerado el estrés más grave.

Esto desencadena un gran desgaste físico y emocional de la persona que lo sufre.

Alguna de las causas pueden ser la pérdida de empleo y una situación de pobreza.

Los síntomas pueden ser depresivos, fatiga, riesgo a padecer enfermedades cardíacas y digestivas, adicciones, insomnio, etc.

Si el estrés crónico se mantiene durante mucho tiempo puede originar infartos de miocardio o ictus y pueden aparecer ideas de suicidios.

1.2.2. FASES DEL ESTRÉS

El entorno en el que los seres humanos se encuentra siempre en cambios constantes y esto hace que se tengan que adaptar a las exigencias que van surgiendo a lo largo del tiempo.

Pero cuando estas exigencias los sobrepasan sintiendo que no pueden afrontar determinadas situaciones, el cuerpo lo asume como una amenaza conllevando a una serie de reacciones tanto fisiológicas como psicológicas que provoca lo que se conoce como estrés.

Este proceso por el que pasa nuestro cuerpo en este tipo de situaciones, Selye lo denomina como “Síndrome General de Adaptación” y está formado por tres fases:

1. Fase de alarma: en esta primera fase se liberan hormonas y neurotransmisores ante la aparición de una amenaza por parte del individuo provocando, por ejemplo, un aumento de la frecuencia cardiaca y respiratoria para así poder hacerle frente a la situación de estrés producida.
Cuando este esfuerzo que realiza el cuerpo es suficiente para poder reducir la situación estresante se pone fin a este proceso. En el caso contrario, el organismo entra en la segunda fase.
2. Fase de resistencia: se trata de la fase de adaptación a la situación estresante en la que a través de procesos fisiológicos, cognitivos y emocionales el cuerpo intenta afrontar la situación que ha percibido como amenaza y así poder “negociar” con ella. Desaparecen los síntomas de la fase anterior, pero si no se consigue esa resistencia, puede conllevar a un agotamiento que se manifiesta en la tercera y última fase.
3. Fase de agotamiento: si los mecanismos de adaptación de la fase anterior no son suficientes se entra en esta fase en la que los trastornos fisiológicos y psicológicos pueden volverse crónicos o irreversibles.

La forma y duración de estas fases de estrés dan lugar a los dos tipos de estrés que se han mencionado anteriormente.

1.2.3. EL ESTRÉS LABORAL

Se sabe que una persona con un bienestar tanto físico como psíquico rinde mejor en el puesto de trabajo y se vuelve más eficiente.

Pero el estrés laboral es algo muy común en la sociedad actual ya que dentro del entorno laboral existen varios estresores que pueden afectar negativamente a los trabajadores como son la ejecución de tareas de forma repetitiva, expectativas no satisfechas, relaciones insatisfactorias entre compañeros, etc.

Esto unido a los problemas personales de cada trabajador, provoca un gran problema en la calidad de la salud de los trabajadores que repercute también en la calidad de la empresa. Así, cada vez existen más casos de absentismo laboral, enfermedades tanto físicas como psíquicas provocando bajas laborales.

Todos estos factores hacen que el rendimiento decaiga y, por tanto, la calidad del trabajo también disminuye, así como la motivación de los trabajadores.

En cuanto a la definición de estrés laboral, Karasek (1981, p.274) lo define como “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador”.

Asimismo, Davis y Newstrom (1991, p.27) consideran que se produce estrés laboral en circunstancias donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo, sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas.

Por otro lado, Stonner (1994, p.26) define el estrés laboral como “la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla”.

Sin embargo, el estrés laboral no sólo proviene de situaciones estresantes dentro del trabajo, si no que en muchas ocasiones influyen también los problemas personales que son llevados al terreno laboral. Y, por el contrario, las experiencias estresantes del trabajo son llevadas al ámbito personal.

En numerosos estudios se han determinado tres hipótesis acerca de esto:

- Las experiencias negativas del trabajo se llevan al terreno no laboral.
- Las deficiencias en el medio ambiente laboral son compensadas en la familia y en las actividades del tiempo libre.
- Se une lo realizado en el trabajo y lo hecho fuera de él.

El estrés puede ser manifestado de diversas maneras según cada persona.

Robbins (1991) distingue tres categorías según el tipo de síntoma que se experimente

La primera de ellas corresponde a los síntomas fisiológicos como pueden ser cambios en el metabolismo, aumento del ritmo cardíaco...)

Por otro lado, los síntomas psicológicos como cambios en actitud, ansiedad, aburrimiento, etc.

Y, por último, distingue los síntomas de comportamiento en los que se incluyen cambios de productividad, ausentismo y rotación laboral, entre otros.

1.2.4. MODELOS TEÓRICOS DEL ESTRÉS LABORAL

- Modelo demanda-control (Karasek, 1979): Karasek formuló este modelo de estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas.

El control se refiere a la autonomía para tomar decisiones en el trabajo y la oportunidad de desarrollar habilidades propias. Y, por otro lado, las exigencias psicológicas hacen referencia a la cantidad de trabajo en relación al tiempo disponible para ello.

- Modelo de esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996): con este modelo de estrés laboral, Siegrist afirma que el estrés laboral es provocado por una falta de equilibrio entre un alto esfuerzo y bajas recompensas en el trabajo.

Se pueden distinguir dos fuentes de esfuerzo dentro: el “esfuerzo extrínseco” que hace referencia a las demandas del trabajo y el “esfuerzo intrínseco” que hace atribución a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación.

- Modelo de interacción entre demanda, control y apoyo social (Jhonson y Hall, 1988): se trata de una ampliación del modelo demanda-control de Karasek en el que estos autores añaden el apoyo social como un factor determinante en el estrés. Tanto la calidad como la cantidad del apoyo social por parte de los superiores o compañeros puede resultar moderador en el efecto del estrés sobre la salud de los trabajadores. Si es escaso o falta este apoyo, se va a convertir en otro factor determinante del estrés laboral.

1.3. MOTIVACIÓN

La palabra motivación proviene de la palabra latina *motus* (movido) y *motio* (movimiento) por lo que podemos entender que la motivación tiene relación con el impulso del individuo a realizar ciertos actos.

La definición de lo que se conoce actualmente como motivación ha sufrido muchos cambios según los autores que han estudiado este concepto.

Una de las primeras definiciones de la motivación es la de McClelland (1988, p. 19): “el interés recurrente por un estado basado en un incentivo natural, que energiza y selecciona el comportamiento”

Mahillo (1996, p.19), sin embargo, la define como “el primer paso que nos lleva a la acción.

Sexton (1999, p.5) definió la motivación como “el proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador”.

Chiavenato (2000, p.19) considera la motivación como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”.

Por último, una definición más reciente es la de Robbins (2004, p.3) que define la motivación como “aquellos procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo del individuo por conseguir una meta”.

1.3.1. MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación laboral surge por el año 1700 en Europa, cuando los talleres de artesanos tradicionales se convirtieron en fábricas dotadas de maquinarias que eran operadas por cientos de personas, las cuales tenían intereses y formas de pensar totalmente diferentes a los intereses patronales, reflejándose en problemas de baja productividad y un aumento del desinterés por el trabajo.

Para abordar esta situación se necesitaba encontrar un equilibrio entre los intereses de los empresarios y los de los trabajadores.

En 1920 se creó la Organización Internacional del Trabajo y gracias a ella se empezó a plantear la importancia del bienestar de los trabajadores dentro de la empresa y se configuró una legislación sobre las condiciones laborales de los individuos.

Además, a mediados del siglo XX comenzaron a surgir las primeras teorías de la motivación en las que afirmaban una relación muy estrecha entre el rendimiento de los trabajadores con su motivación a la hora de realizar su trabajo. Estos primeros estudios determinaban que un trabajador motivado en su trabajo era más eficaz, lo que generaba un aumento de la productividad dentro de la empresa.

Vroom (1964, p. 5) definió la motivación laboral como “el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en el trabajo”.

Morales (2002, p.5) sin embargo, considera que es “aquella energía interna que activa la conducta e impulsa a las personas a trabajar con el fin de alcanzar una meta o resultado pretendido e implica un compromiso con su trabajo, con la organización en la que lo desarrolla y con los objetivos de la misma”.

1.3.2 TIPOS DE MOTIVACIÓN

Las motivaciones de los seres humanos pueden ser muy diversas y pueden ir cambiando a lo largo del tiempo según vayan cubriendo sus deseos y necesidades pasando a otros nuevos.

Se pueden diferenciar dos tipos de motivación:

Por un lado, la motivación intrínseca que se considera un tipo de motivación positiva y está relacionada con los deseos de la persona y con el placer que siente al realizar una determinada actividad.

Según muchas teorías psicológicas, cuando una persona está motivada intrínsecamente tiene más probabilidades de mantener esa motivación y de alcanzar sus objetivos.

Por otro lado, la motivación extrínseca que también es considerada como una motivación positiva, pero está derivada del entorno exterior, está inducida por nuestro medio.

En psicología se define como aquellos impulsos y elementos del exterior que elevan nuestra motivación y dirigen los actos hacia la persecución de un estímulo externo positivo (dinero, premios, aceptación social...)

En conclusión, para motivar a los trabajadores, hay que tener en cuenta muchos factores como son, por ejemplo, sus características personales, sus valores y nivel cultural entre otros, dependiendo del valor e importancia que cada trabajador les dé a los diferentes factores motivacionales que acabamos de ver.

1.3.1 TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

Desde que se empezó a observar que la motivación de los trabajadores estaba estrechamente ligado al buen desempeño de su actividad laboral y, por tanto, con su eficacia, se creó la obligación de realizar estudios y teorías sobre la motivación laboral.

Existen varias teorías sobre la motivación que tratan de explicar qué es y de buscar la satisfacción de las necesidades humanas y se dividen en teorías de contenido y teorías de proceso.

Teorías de contenido

1. Teoría jerárquica de las necesidades de Maslow (1943)

Maslow clasificó la motivación humana orientándola hacia una visión intrínseca inherente al individuo. Esas necesidades están distribuidas jerárquicamente en forma de pirámide.

- Necesidades fisiológicas: se encuentran en la base de la pirámide y son los aspectos más importantes de todo ser humano, gracias a las cuales puede avanzar

hacia la autorrealización alcanzando las demás necesidades. Algunas de estas necesidades son la alimentación, el descanso, etc.

- Necesidades de seguridad: se trata de la necesidad de protección, seguridad y estabilidad. Una vez que el ser humano tiene cubiertas sus necesidades básicas, busca cubrir sus necesidades de supervivencia.
- Necesidades de afiliación: hacen referencia a la necesidad de socializar que es inherente al ser humano. Se trata del afecto, amistad, amor, etc.
- Necesidades de autoestima: se trata de la valoración que el individuo hace de sí mismo y la necesidad de sentirse útil en la sociedad. En este tipo de necesidades se incluyen los logros, el prestigio, etc.
- Necesidades de autorrealización: se encuentran en la cúspide de la pirámide y se alcanzan cuando el ser humano ha cubierto las necesidades anteriores. Corresponde al desarrollo del potencial y el crecimiento personal, pero también se encuentra el desarrollo personal y social, la espiritualidad y la búsqueda personal.

Además de estas cinco necesidades, Maslow identificó también otras tres categorías de necesidades: las estéticas, cognitivas y las de autotrascendencia.

- Necesidades estéticas: hace referencia a la motivación de las personas por intensificar la belleza exterior.
- Necesidades cognitivas: hacen referencia al deseo de conocer o resolver misterios, así como el ser curiosos.
- Necesidades de autotrascendencia: el objetivo de estas necesidades es experimentar situaciones fuera de los límites del yo como la fe religiosa, búsqueda de la ciencia, etc.



Fuente: Google Imágenes

2. Teoría X y teoría Y de McGregor (1960)

McGregor se basó en la teoría de la motivación de Maslow para proponer que la falta de motivación y productividad laboral se debe a que una vez cubiertas las necesidades básicas, los estímulos necesarios para satisfacerlas dejan de ser motivantes y se generan nuevas necesidades.

Por ello, propone un nuevo modo de funcionamiento empresarial: la teoría X y la teoría Y.

- Teoría X: se trata del estilo tradicional de administración.

Esta visión considera al trabajador como un ser pasivo y holgazán que tiende a trabajar lo menos posible y cuya motivación es simplemente económica.

Por ello, McGregor propone que la dirección debe mostrar capacidad de liderazgo ante los trabajadores y ejercer un control sobre ellos para evitar su pasividad. Así, el liderazgo se ejerce de manera autoritaria y organizando las tareas que debe realizar cada trabajador.

Se usa el dinero y la remuneración como elemento básico de motivación.

- Teoría Y: se trata de un estilo de dirección más actual en el que los trabajadores se autodirigen y se organizan a sí mismos. Se les deja más libertad a los trabajadores a la hora de organizar el trabajo ya que la dirección cree que otorgando las condiciones y herramientas adecuadas los empleados desempeñarán sus funciones de manera correcta- Con este estilo se les permite a los trabajadores desarrollar sus conocimientos y así impulsar su crecimiento profesional.

3. Teoría de los dos factores de Herzberg (1959)

Los dos factores de la teoría de Herzberg son la motivación y la higiene.

- Motivación: viene determinado por factores intrínsecos y son los que generan la satisfacción. Alguno de ellos son: reconocimiento, grado de responsabilidad e independencia laboral.
- Higiene: viene determinado por factores extrínsecos como el entorno laboral y que hacen referencia a la insatisfacción. El salario, la política de la empresa y las relaciones con los compañeros son algunos ejemplos de estos factores.

4. La teoría de McClelland (1962)

Este autor se basa en tres necesidades que son logro, poder y afiliación. Establece que una necesidad insatisfecha provoca impulsos en el interior del individuo.

- Necesidad de logro: los seres humanos que tienen una alta necesidad de logro se corresponden con personas que quieren alcanzar metas difíciles, aunque tengan que asumir riesgos. Por norma general, prefieren trabajar solas que en compañía. McClelland afirma que la necesidad de logro está influida por las habilidades personales para proponerse metas, por la presencia de un locus de control interno (percepción de autorresponsabilidad sobre los eventos de la vida) y por la promoción de independencia por parte de los padres durante la infancia.
- Necesidad de poder: las personas con necesidad de poder les gusta la competición y con ello, ganar. Además, dan un gran valor al reconocimiento social y buscan controlar a otras personas e influir en su comportamiento.

Dentro de la necesidad de poder, McClelland distingue dos tipos de necesidad de poder: el poder socializado el cual las personas con alto poder socializado tienden a preocuparse por los demás y el poder personal con el que las personas con alto poder personal tienden a preocuparse más por su propio beneficio.

- Necesidad de afiliación: las personas con una alta motivación de afiliación tienen fuertes deseos de pertenecer a grupos sociales. También buscan agradar a los demás. Según McClelland estas personas tienden a ser mejores como empleadas que como líderes por su mayor dificultad para dar órdenes.

5. Teoría de Alderfer (1972)

Fundamenta sus investigaciones en el modelo de Maslow, pero clasifica sólo tres motivaciones básicas:

- Motivación de existencia: se trata del bienestar físico de las personas, coincidiendo con las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow.
- Motivación de relación: hace referencia a las relaciones interpersonales, que correspondería con la necesidad social de Maslow.
- Motivación de crecimiento: se trata del desarrollo y crecimiento personal, lo que vendría siendo las necesidades de autoestima y autorrealización de las que hace referencia Maslow.

Alderfer considera que la aparición de una nueva necesidad no se efectúa por el hecho de que se hayan satisfecho las necesidades inferiores. Y, además, sostiene que la jerarquía de las necesidades no es ascendente si no que se puede retroceder o avanzar entre ellas, al contrario de lo que sostenía Maslow con su pirámide.

Teorías de procesos

1. Teoría de la expectativa de Vroom (1964)

Vroom determinó que la motivación humana depende de tres factores como son la expectativa, la valencia y la instrumentalidad.

Centró su teoría en las organizaciones y por ello hace alusión a la motivación en el trabajo.

- Expectativa: consiste en la relación entre el esfuerzo y los resultados. Con un determinado esfuerzo, se consiguen una serie de resultados.
- Instrumentalidad: cada trabajador cumple una función dentro de la empresa formando un conjunto en el que cada uno de ellos es una parte indispensable.
- Valencia: hace referencia al valor que le da cada uno de los trabajadores al sueldo, vacaciones, tiempo libre, etc. Atendiendo a eso, el empresario podrá motivar de una manera u otra dependiendo de la motivación de cada uno de sus empleados.

2. Teoría el establecimiento de metas de Locke (1968)

Con esta teoría afirma que las personas imponen sus metas con el propósito de lograrlas. Y esto es la base en la motivación del trabajo que se realiza, ya que, gracias a las metas, el empleado sabe lo que necesita hacer y el esfuerzo que debe poner para lograr el objetivo.

Así, plantea que para obtener el mayor nivel de desempeño de un trabajador habría que establecer una meta y así conducir al individuo en cuanto a la calidad y cantidad de esfuerzo que debe realizar para poder conseguir esa meta u objetivo en cuestión.

Además, Locke da gran importancia la dificultad de la meta ya que, si cuenta con una dificultad elevada, la satisfacción tras lograrla será mayor.

1.4.OBJETIVOS E HIPÓTESIS

1.4.1.1. OBJETIVO GENERAL

Estudiar la relación entre el estrés y la motivación laboral en el sector de la hostelería en la isla de Tenerife.

1.4.1.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Comprobar la relación entre el estrés y la motivación laboral en función de la antigüedad de los trabajadores de la hostelería en Tenerife.

Averiguar la relación entre el estrés y la motivación laboral en función de la edad de los trabajadores de la hostelería en Tenerife.

Concretamente se espera:

1.4.3. HIPÓTESIS

1. A mayor nivel de estrés, menor motivación de los trabajadores.
2. A mayor antigüedad en la empresa, menor motivación.
3. A menor antigüedad en la empresa, menos estrés.
4. A mayor edad, menos motivación.

2. METODOLOGÍA

2.1. PARTICIPANTES

En la presente investigación se encuestó a 50 trabajadores de los cuales 20 fueron hombres (40%) y 30 mujeres (60%). Todos ellos pertenecientes al sector de la Hostelería, en las localidades de Adeje y Arona. La edad de los participantes comprende entre los 19 y los 60 años, con una media de edad de 41,12 años y una desviación típica de 13,122.

2.2. INSTRUMENTO

Para formalizar la investigación se han realizado dos tipos de cuestionarios referentes al estrés laboral y motivación laboral. Previamente a la realización de los mismos se introdujo un apartado destinado a datos sociodemográficos y profesionales, donde se requirió la edad, el género, el puesto que ocupa dentro de la empresa y la antigüedad en la organización.

El primer cuestionario a elaborar fue el de la escala de estrés laboral que cuenta con veinticinco ítems, vinculados a la estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión de trabajo. Para cada ítem se propuso seis alternativas de respuesta, siendo la condición desde “nunca” hasta “siempre”.

Para el segundo cuestionario de motivación de 8 supuestos, se establecen 5 posibles respuestas, desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”

Tabla 1*Estadísticas de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº elementos
,945	50

Hemos calculado el alfa de Cronbach para comprobar la coexistencia interna de las escalas, que supone un total de ,945. Este dato nos confirma una alta fiabilidad de la escala, lo que supone una buena coexistencia interna de la misma.

Tabla 2*Estadísticas de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,715	8

En esta tabla se muestra el alfa de Cronbach referido a la motivación laboral, que está compuesto por 55 ítems, de los cuales hemos extraído solo 8 que corresponden a las cuestiones número 4, 15, 29, 31, 33, 39 y 49 y 55, referidos a la motivación.

Para cada ítem existen cinco opciones de respuesta, donde 1 corresponde totalmente en desacuerdo y 5 a totalmente de acuerdo.

Como en la tabla anterior, podemos ver que también hemos obtenido una alta fiabilidad en el caso del estudio de la motivación ya que el alfa de Cronbach es de ,715.

2.3. PROCEDIMIENTO

La recopilación de los datos tuvo lugar entre los meses de Abril y Julio de 2020. Se creó un fichero en formato digital donde se recogían las dos escalas y los datos demográficos que posteriormente hemos analizado. En éste se explica el objetivo y fin de esta

investigación, haciendo alusión a que la información recabada sería anónima y utilizada estrictamente con fines académicos para la elaboración del Trabajo de Fin de Grado (TFG).

Así, se creó una encuesta que se desarrolló a través de Google forms para facilitar el acceso al mayor número de personas con la comodidad de poder realizarlo desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

2.4. ANÁLISIS DE DATOS

Para poder crear el análisis estadístico se diseñó una base de datos con el paquete SPSS versión 15.0 para Windows, en español. En ella hemos introducido todas nuestras premisas y resultados obtenidos en nuestros ambos test, donde hemos procedido a valorar, estudiar y comprobar si nuestros resultados guardan relación entre sí, y verificar con nuestras pesquisas si estábamos en lo cierto o no.

2.5. RESULTADOS

En la primera tabla, como ya hemos citado anteriormente, el estudio se formó por un total de 50 trabajadores, 20 fueron hombres (40%) y 30 mujeres (60%).

Tabla 3

Estadísticos Descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
Edad	50	2	44	24,78	13,122
Antigüedad					
N válido (según lista)	50				

Tabla 4
Correlaciones

		MOTIVACIÓN LABORAL
ESTRÉS LABORAL	Correlación de Pearson	,219
	Sig. (bilateral)	,126
	N	,502

En esta tabla se refleja el análisis realizado para conocer si existe o no un vínculo entre el estrés y la motivación y vemos como no están relacionados.

A través del cálculo de la correlación de Pearson, vemos como la media de correlación entre el estrés laboral y la motivación laboral es positiva. Esto quiere decir que no por tener los trabajadores más estrés, están menos motivados en su trabajo, por lo que no podemos afirmar la primera hipótesis que hemos planteado.

Tabla 5
Correlaciones

		ANTIGÜEDAD	MOTIVACIÓN
ANTIGÜEDAD	Correlación de Pearson	1	-,182
	Sig. (bilateral)		,205

En esta tabla podemos comprobar que cuanto mayor sea la antigüedad de un trabajador dentro de la empresa, menos motivación tiene por lo que en este caso si podemos afirmar la segunda hipótesis que hemos planteado al principio del estudio.

Tabla 6

Correlaciones

		ANTIGÜEDAD	ESTRÉS
ANTIGÜEDAD	Correlación de Pearson	1	101
	Sig. (bilateral)		,485
	N	50	50

Aquí apreciamos como la antigüedad y el estrés no tienen una relación significativa al haber obtenido un resultado positivo. Por lo tanto, estas dos variables no tienen relación alguna. Así, nuestra tercera hipótesis tampoco se cumple en este caso.

Tabla 7

Correlaciones

		EDAD	MOTIVACIÓN
EDAD	Correlación de Pearson	1	-,328
	Sig. (bilateral)		,020
	N		50

Con esta última tabla de correlaciones pretendemos estudiar la correlación entre la edad y la motivación de nuestros encuestados y podemos apreciar como dicha correlación resulta negativa por lo que podemos asegurar que estas dos variables tienen relación. Esto significa que conforme una variable aumenta, la otra disminuye.

Por lo tanto, cuanto más edad tenga el trabajador, menos motivación tiene en el puesto de trabajo.

Podemos afirmar entonces nuestra cuarta y última hipótesis.

Tabla 8
Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Okin de adecuación de muestreo		,799
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	853,571
	GI	300
	Sig.	,000

Aquí vemos la media de adecuación muestral KMO con la que podemos decidir si la realización de un análisis factorial es o no la mejor opción. En este caso hemos obtenido una puntuación de ,799.

Por ello, se trata de una prueba altamente significativa ya que es mayor de 0,01, por lo que podemos decir que nos encontramos ante una buena y fiable adecuación muestral apta para proceder a dicho análisis.

Tabla 9
Varianza Total Explicada

Componente	Total	% de varianza	% acumulado
1	11,011	44,042	44,042
2	1,639	6,555	50,597
3	1,541	6,163	56,760
4	1,430	5,722	62,482

Una vez realizado el análisis factorial exploratorio con el método de componentes principales y rotación varimax, se elaboraron cuatro componentes que explican un 62,482% de la varianza total. El primer componente describe el 44,042% de la varianza total.

Tabla 10

Matriz de Componente Rotado

	Clima organizacional	Respaldo del grupo	Estructura organizacional	Territorio organizacional
EO14	,791			
EO17	,755			
EO24	,712			
EO6	,707			
EO20	,693			
EO23	,686			
EO9	,616			
EO5	,531			
EO3	,453			
EO15		,681		
EO12		,677		
EO8		,674		
EO13		,647		
EO25		,564		
EO21		,537		
EO16		,522		
EO19		,476		
EO7			,813	
EO11			,739	
EO10			,609	
EO18			,596	
EO4			,419	
EO2				,867
EO1				,582
EO22				,417

Esta tabla muestra los 25 ítems del cuestionario de estrés.

El primero de ellos lo llamamos clima organizacional donde se reúnen los ítems:

- EO14 “no tener conocimiento técnico para competir dentro de la empresa”
- EO17 “mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo”
- EO24 “no respeto por los superiores, ni por mí ni por los que se sitúan debajo de mi”
- EO6 “mi supervisor no me respeta”

- EO20 “la empresa carece de dirección y objetivos”
- EO23 “mi equipo de trabajo no me brinda ayuda técnica cuando lo necesito”
- EO9 “mi equipo de trabajo no tiene prestigio ni valor”
- EO5 “mi supervisor no da la cara por mi antes los jefes”
- EO3 “no estar en condiciones para controlar las actividades de mi área”

De todos ellos, los que cuentan con mayor peso factorial son el EO14 con 0,791 y el EO17 con 0,755.

El segundo componente trata del respaldo por parte del grupo y está formado por los ítems:

- EO15: “no tener espacio privado en mi trabajo”
- EO12: “las personas de mi nivel en la empresa tenemos poco control del trabajo”
- EO8: “mi equipo de trabajo no me respalda en mis metas”
- EO13: “mi supervisor no se preocupa por mi bienestar”
- EO25: “no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad”
- EO21: “mi equipo de trabajo me presiona demasiado”
- EO16: “manejar mucho papeleo dentro de la empresa”
- EO19: “mi equipo no me brinda protección en relación con las demandas de trabajo de los jefes”

Los ítems más relevantes de este grupo son el EO15 con 0,681 y el EO12 con 0,677

El tercer componente pertenece a la estructura organizacional y lo componen los ítems:

- EO7: “no ser parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente”
- EO11: “las políticas generales de la gerencia impiden mi buen desempeño”
- EO10: “la forma en la que trabaja la empresa no es clara”
- EO18: “mi equipo se encuentra desorganizado”
- EO4: “el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo es limitado”

Los ítems con más peso son el EO7 con 0,813 y el EO11 con 0,739

En cuarto y último lugar hace referencia al territorio organizacional y está compuesto por los ítems:

- EO2: “darles informes a mis superiores”
- EO1: “no comprender metas y misión de la empresa”
- EO22: “trabajar con miembros de otros departamentos”

En este caso, los ítems con más influencias es el EO2 con 0,867.

3. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Con todo el estudio concluido, podemos observar cómo en este caso en concreto, el estrés no está relacionado con la motivación.

El motivo de dicho resultado puede deberse a que nos hemos encontrado ante una muestra pequeña como son 50 personas. En estudios con más encuestados, este resultado podría ser diferente.

La primera hipótesis que hemos planteado, por lo tanto, no es afirmativa ya que los trabajadores estudiados se motivan independientemente el estrés que sufren.

En cuanto a la segunda hipótesis, si podemos corroborarla y como hemos visto cuanto mayor es la antigüedad de la persona dentro de la empresa, menor es su motivación. Esto puede deberse a la monotonía en el trabajo, el realizar siempre las mismas tareas supone que la motivación del trabajador disminuya.

La tercera hipótesis, sin embargo, resulta negativa. En este caso, la antigüedad y el estrés no están relacionados por lo que una persona que lleva mucho tiempo en la misma empresa no cuenta con un nivel de estrés mayor. La explicación de ello puede deducirse y es que al conocer bien las tareas que debe realizar, el trabajador no se estresa porque tiene la situación controlada y está acostumbrado a llevar a cabo sus labores.

Por último, con nuestra última hipótesis nos encontramos con que cuanto mayor es la edad de la persona, menos motivación laboral posee. Esto podemos explicarlo basándonos en que las personas con edades mayores no cuentan con la misma motivación que las personas más jóvenes, que tienen en mente, por ejemplo, muchos proyectos y consideran el trabajo como un puente hacia el logro de esos objetivos.

En definitiva, como conclusión, podemos considerar que es importante tanto la motivación como el estrés en el ámbito laboral y las empresas deberían hacer más hincapié en realizar determinados cambios en la empresa para poder motivar más a sus trabajadores y que se reduzcan los niveles de estrés de los trabajadores.

El sector de la hostelería suele conocerse como uno de los sectores con peores condiciones ya que las largas jornadas laborales y el volumen de trabajo son muy altos. Por ello, suelen darse muchos casos de bajas laborales por depresiones y dolencias físicas y a pesar de que en este estudio el estrés no está ligado con la motivación, sí que tendrían bastante relación con una muestra mayor porque las incesantes bajas concurridas en este sector son más que evidentes.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alderfer, C. P. (2007). *Una prueba empírica de una nueva teoría de la necesidad humana*

Buendía, J y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide

Carmona Cortés, S.M. (2019). *Revisión de la relación entre estrés y tinnitus*. Areté, 19 (2), 75-80.

Chian Vega, M., Gómez Fuentealba, N., Sigoña Igor, M. (2013). *Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud*, 111-128.

Chiavenato, I. (1988). *Administración de Recursos Humanos*. Nueva York: McGrawHill.

Chiavenato, I. (2009). *Motivación. Comportamiento organizacional*, (2), 235-268

Díaz Barriga, R.A.L., Zúñiga Ayala, L.M.D., del Campo del Paso, M.I.G. y Medina Pacheco, B. (2021). *La seguridad laboral y su incidencia en los niveles estrés en el trabajo*. Revista electrónica sobre Cuerpos de Investigación, 8 (15).

Gallardo Gallardo, E., Espluga Sellarés, M. y Triadó Ivern, X. (2007). *¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral?*, (2), 1-9.

Guillén Gestoso, C., Guil Bozal R., Mestre Navas, J.M. (2000). *Estrés laboral* (págs. 269-296).

- Herzberg, F. (1968). *¿Cómo motiva usted a sus empleados? Estudios de psicología industrial y del personal*, 269-320. México: Trillas
- Maslow, A.H. (1943). *Motivación y personalidad*.
- Mateo Soriano, M. (2001). *La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo*. Proyecto social: Revista de relaciones laborales, (9), 163-184.
- McClelland, D. (1962). *Teoría de las necesidades*. Ediciones Díaz de Santos.
- McGregor D. (2006) *El lado humano de las organizaciones*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Salinas España, D. (2012). *Prevención y afrontamiento del estrés laboral*. Madrid: CCS.
- Sánchez, J.M. (2010). *Estrés laboral* (2), 55-63
- Selye, H. (1956). *El estrés, un estudio sobre la ansiedad*. Editorial McGraw-Hill.
- Selye, H. (1974). *Tensión sin angustia*. Boston: Lippincott Williams & Wilkings
- Tirado G., Llorente-Alonso, M y Topa, G. (2019) *Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España*. UNED, 9 (2), 59-70.
- Torrades, S. (2007). *Estrés y burn out*, 10, 104-107.
- Vara, G. (2015). *Tesis Doctoral Motivación y competencias en la evaluación de directivos: propuesta de un modelo*. Universidad Pontificia Comillas, Madrid. Facultad Ciencias Económicas y Empresariales.
- Velasco Lince, E.M., Bautista Santos, H., Sánchez Galván, F. y Cruz Rivero, L. *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del instituto tecnológico superior de Tantoyuca*.
- Vroom, V.H. (1964). *Trabajo y motivación*. Oxford, Inglaterra: Wiley.

5. ANEXOS

5.1. ESCALAS UTILIZADAS

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS Y PROFESIONALES:

Por favor, rellene los siguientes datos sociodemográficos y profesionales, poniendo una (x) en donde proceda.

A. Edad: _____ Años

B. Género: Hombre () Mujer ()

C. Profesión: _____

D. Puesto que ocupa dentro de la empresa u organización: _____

E. Antigüedad en la empresa u organización: _____

ESCALA DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre **el estrés organizacional**.

Por favor, señale con una X, **con qué frecuencia la situación descrita es una**

fuentes actual de estrés.

	0	1	2	3	4	5	6
	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTE, FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2. El darles informes a mis superiores y a mis							

subordinados me estresa.							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6. El que mi supervisor no me respete me estresa							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor Dentro de la empresa me causa estrés.							
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12. El que las personas de mi nivel en la empresa tengamos poco control del trabajo me causa estrés.							
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							

20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

ESCALA MOTIVACIÓN LABORAL

Conteste, por favor, a cada una de las siguientes cuestiones, indicando en qué medida se encuentra de acuerdo con ellas.

Como podrá observar existen 5 opciones de respuesta, representadas cada una de ellas por un número.

Elija la que desee, según se encuentre más o menos de acuerdo, marcando con una X el recuadro correspondiente.

	Totalmente en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
--	--------------------------	---------------------------	-----------------------------	------------------------	-----------------------

	1	2	3	4	5
1.- Algunas veces no me encuentro motivado/a para trabajar.					
2.- Establezco metas (u objetivos) que debo alcanzar y normalmente las consigo.					
3.- En este momento, lo más importante en mi vida es hacerlo bien en mi trabajo.					
4.- Mi trabajo es toda mi vida.					
5.- Suelo encontrarme motivado/a por superarme día a día.					
6.- No merece la pena dedicar tanto tiempo y esfuerzo como yo le dedico a mi trabajo.					
7.- Durante el trabajo suelo estar muy concentrado(a) en lo que tengo que hacer.					
8.- Estoy dispuesto/a a cualquier esfuerzo por ser cada vez mejor.					

GRACIAS POR SU COLABORACION