

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN - CHILE
FACULTAD DE INGENIERIA
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS CICLOS DE RESPUESTA DEL ENOJO
EN EL AMBIENTE LABORAL EN CHILE Y ESTADOS UNIDOS**

por
Marcela Carla Díaz Pradenas

Profesor Guía
Ángela Carola Zenteno Hidalgo

Concepción, Abril de 2015

Tesis presentada a la

**DIRECCIÓN DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD DE CONCEPCION**



Para optar al grado de

MAGISTER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

RESUMEN

ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS CICLOS DE RESPUESTA DEL ENOJO EN EL AMBIENTE LABORAL EN CHILE Y ESTADOS UNIDOS

Marcela Carla Díaz Pradenas

PROFESOR GUIA:

Ángela Carola Zenteno Hidalgo

PROGRAMA:

Magíster en Ingeniería Industrial

Este estudio es una homologación en Chile de la investigación realizada en Estados Unidos, por Zenteno (2012) sobre los ciclos de respuesta del enojo en el ambiente laboral. El objeto de comparar ambos resultados es verificar si las teorías propuestas en Estados Unidos sobre emociones son aplicables a Chile, y a la vez, aumentar los estudios en este ámbito. El marco de trabajo lo constituyen el machismo y las dimensiones culturales de Hofstede.

Se realizó una adaptación del instrumento aplicado y un método mixto de diseño transversal correlacional causal. La muestra de 196 encuestados (107 hombres y 89 mujeres) fue analizada mediante el enfoque de mínimos cuadrados parciales y el software SmartPLS. Los resultados muestran que a pesar de sus diferencias culturales, la calidad de la relación es importante en los resultados de los ciclos de respuesta del enojo en el ambiente laboral tanto en Chile como en Estados Unidos.

Palabras Claves: Enojo, transcultural, Hofstede, mínimos cuadrados parciales, SmartPLS.