

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**EL ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA PRIVADA, EN EL
PERIODO 2018-2019**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
NICOLL ESTEFANY ALCAHUAMÁN LEYVA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERU

2019

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más. A mis padres que han sido mi soporte y motivación en cada paso que he dado. Todo se lo debo a ustedes, mis tres grandes amores.

Agradecimientos

En estas líneas quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes. Estas palabras son para ustedes. No puedo dejar de agradecerle a mi asesor, que sin duda fue el mejor y especialmente a ti, Milagros, mi compañera del curso de tesis y ahora de vida y corazón.

Introducción

La tesis titulada “El Estrés Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada, en el periodo 2018-2019.”, tiene como objetivo determinar la incidencia del Estrés Organizacional en el desempeño del colaborador administrativo de una empresa constructora privada, para entender como un bajo desempeño puede afectar la productividad de una empresa. La Tesis se encuentra compuesta en diferentes capítulos.

En el capítulo 1: Se define el planteamiento del estudio, sustentando la realidad problemática existente en la empresa. Este capítulo contiene la formulación del problema, sus objetivos, así mismo la justificación e importancia de la investigación y las limitaciones de ésta.

En el capítulo 2: Abarca los antecedentes nacionales e internacionales del tema, se detalla el contexto teórico de las dos variables investigadas; el estrés organizacional y el desempeño laboral. Además se definen las bases teóricas de la investigación.

En el capítulo 3: En este tercer capítulo se describe las hipótesis de la presente investigación, tanto la general como las hipótesis específicas.

En el capítulo 4: Se detalla el marco metodológico que envuelve la investigación, especificando el método, diseño, variables, técnicas, instrumentos y los procedimientos utilizados para el desarrollo de la misma.

En el capítulo 5: Se presenta los resultados obtenidos junto al análisis e interpretación de los resultados arrojados durante la recolección de información y el desarrollo de la investigación.

Se trabajó con la técnica del cuestionario tipo Likert, el mismo que estuvo compuesto por 18 preguntas para la variable 1: Estrés Organizacional y 12 preguntas para la variable 2: Desempeño Laboral. Así mismo se concluyó y recomendó, en base a la hipótesis y objetivos de la investigación, donde se ha podido determinar que el Estrés Organizacional incide significativamente en el Desempeño Laboral en los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada.

En el capítulo 6: En este último capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones a la empresa y a los lectores de la investigación.

Índice

| | |
|--|------|
| Introducción | iv |
| Lista de Tablas | viii |
| Lista de Figuras | xi |
| Lista de Gráficos | xii |
| Resumen..... | xv |
| Abstract | xvi |
| Capítulo I..... | 1 |
| 1. Planteamiento de la realidad problemática..... | 1 |
| 1.1 Descripción de la problemática..... | 1 |
| 1.2 Formulación del Problema..... | 2 |
| 1.3 Objetivos de la Investigación..... | 3 |
| 1.4 Justificación e Importancia del estudio..... | 4 |
| 1.5 Alcance y Limitaciones..... | 5 |
| Capítulo II | 6 |
| 2. Marco Teórico - Conceptual..... | 6 |
| 2.1 Antecedentes de Investigación..... | 6 |
| 2.2 Definición de Términos Básicos..... | 39 |

| | |
|---|----|
| Capítulo III..... | 41 |
| 3. Hipótesis y Variables..... | 41 |
| 3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos..... | 41 |
| 3.2 Variables o Unidades de Análisis..... | 42 |
| 3.3 Matriz lógica de consistencia..... | 43 |
| Capítulo IV..... | 44 |
| 4. Marco Metodológico..... | 44 |
| 4.1 Tipo y Método de investigación..... | 44 |
| 4.2 Diseño específico de investigación..... | 44 |
| 4.3 Población y muestra de la investigación..... | 46 |
| 4.4 Instrumento de recogida de datos..... | 46 |
| 4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos..... | 47 |
| 4.6 Procedimiento de ejecución del estudio..... | 47 |
| Capítulo V..... | 49 |
| 5. Resultados y Discusión..... | 49 |
| 5.1 Datos Cuantitativos..... | 49 |
| 5.2 Análisis de resultados..... | 80 |
| 5.3 Discusión de resultados..... | 90 |
| Capítulo VI..... | 94 |
| 6. Conclusiones y Recomendaciones..... | 94 |
| 6.1 Conclusiones..... | 94 |
| 6.2 Recomendaciones..... | 96 |
| Referencias..... | 98 |
| Apéndice A: Matriz de Consistencia..... | 99 |
| Apéndice B: Cuestionario..... | 99 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Matriz lógica de consistencia..... | 42 |
| Tabla 2. Criterios de interpretación de alfa de Cronbach..... | 47 |
| Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad..... | 47 |
| Tabla 4. Sexo de los colaboradores del área administrativa..... | 48 |
| Tabla 5. La cantidad de tareas que se me asignan son rutinarias y excesivas..... | 49 |
| Tabla 6. El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión..... | 50 |
| Tabla 7. Solo se me asignan las tareas que corresponden a mis funciones..... | 51 |
| Tabla 8. Aun cuando no sea mi responsabilidad tengo que hacerme cargo de otras funciones..... | 52 |
| Tabla 9. Las horas asignadas a las tareas que llevo a cabo son adecuadas..... | 53 |
| Tabla 10. El horario de trabajo establecido es el necesario para culminar con mis tareas..... | 54 |
| Tabla 11. Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas..... | 55 |
| Tabla 12. Las tareas que se me asignan por ser excesivas y confusas me generan ansiedad..... | 56 |
| Tabla 13. La inestabilidad laboral y/o rotación de personal es algo que se ve con frecuencia en mi empresa..... | 57 |

| | |
|---|----|
| Tabla 14. Cuando los objetivos no son claros con respecto a las tareas que debo cumplir me generan incertidumbre..... | 58 |
| Tabla 15. Existen reconocimientos por los objetivos logrados..... | 59 |
| Tabla 16. Los colaboradores están satisfechos con el sueldo que perciben..... | 60 |
| Tabla 17. En esta empresa siempre escuchan las ideas que expongo..... | 61 |
| Tabla 18. En esta empresa se practica la comunicación empática..... | 62 |
| Tabla 19. Puede ponerse directamente en contacto con su superior si existe algún problema o inquietud..... | 63 |
| Tabla 20. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado..... | 64 |
| Tabla 21. Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea..... | 65 |
| Tabla 22. Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudaran..... | 66 |
| Tabla 23. Existe la buena práctica de cuidar los recursos..... | 67 |
| Tabla 24. Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente..... | 68 |
| Tabla 25. Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desarrollar sus funciones..... | 69 |
| Tabla 26. Se logran las tareas en el tiempo estipulado..... | 70 |
| Tabla 27. La entidad desarrolla capacitación de forma continua..... | 71 |

| | |
|--|----|
| Tabla 28. Las capacitaciones que brinda la empresa contribuyen al buen desempeño de las funciones..... | 72 |
| Tabla 29. Los colaboradores tienen la experiencia suficiente para desempeñar sus funciones..... | 73 |
| Tabla 30. No existe un entrenamiento adecuado..... | 74 |
| Tabla 31. Los colaboradores tienen una actitud proactiva..... | 75 |
| Tabla 32. Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido..... | 76 |
| Tabla 33. Los programas de inducción son eficaces..... | 77 |
| Tabla 34. Las personas no se integran rápidamente..... | 78 |
| Tabla 35. Criterios de interpretación de la correlación..... | 79 |
| Tabla 36. Prueba de normalidad Hipótesis General..... | 80 |
| Tabla 37. Correlaciones de la Hipótesis General..... | 81 |
| Tabla 38. Prueba de normalidad Hipótesis Específica 1..... | 82 |
| Tabla 39. Correlaciones de Hipótesis Específica 1..... | 83 |
| Tabla 40. Prueba de normalidad Hipótesis Específica 2..... | 84 |
| Tabla 41. Correlaciones de Hipótesis Específica 2..... | 85 |
| Tabla 42. Prueba de normalidad Hipótesis Específica 3..... | 86 |
| Tabla 43. Correlaciones de Hipótesis Específica 3..... | 87 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Modelo de estrés social..... | 14 |
| Figura 2. Modelo proceso de estrés..... | 15 |
| Figura 3. Modelo propuesto para la investigación del estrés organizacional..... | 17 |
| Figura 4. Modelo SWS..... | 18 |
| Figura 5. Modelo integrador del proceso de estrés..... | 19 |
| Figura 6. Características que contribuyen a hacer estresante un entorno laboral..... | 20 |
| Figura 7. Factores en el trabajo..... | 21 |
| Figura 8. Características de una organización saludable..... | 26 |
| Figura 9. Consecuencias Organizaionales..... | 27 |
| Figura 10. Intervención para el manejo del estrés..... | 31 |
| Figura 11. Componentes del desempeño laboral..... | 34 |

Lista de Gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Sexo de los colaboradores del área administrativa..... | 50 |
| Gráfico 2. La cantidad de tareas que se me asignan son rutinarias y excesivas..... | 51 |
| Gráfico 3. El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión..... | 52 |
| Gráfico 4. Solo se me asignan las tareas que corresponden a mis funciones..... | 53 |
| Gráfico 5. Aun cuando no sea mi responsabilidad tengo que hacerme cargo de otras funciones..... | 54 |
| Gráfico 6. Las horas asignadas a las tareas que llevo a cabo son adecuadas..... | 55 |
| Gráfico 7. El horario de trabajo establecido es el necesario para culminar con mis tareas..... | 56 |
| Gráfico 8. Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas..... | 57 |
| Gráfico 9. Las tareas que se me asignan por ser excesivas y confusas me generan ansiedad..... | 58 |
| Gráfico 10. La inestabilidad laboral y/o rotación de personal es algo que se ve con frecuencia en mi empresa..... | 59 |
| Gráfico 11. Cuando los objetivos no son claros con respecto a las tareas que debo cumplir me generan incertidumbre..... | 60 |
| Gráfico 12. Existen reconocimientos por los objetivos logrados..... | 61 |

| | |
|---|----|
| Gráfico 13. Los colaboradores están satisfechos con el sueldo que perciben..... | 62 |
| Gráfico 14. En esta empresa siempre escuchan las ideas que expongo..... | 63 |
| Gráfico 15. En esta empresa se practica la comunicación empática..... | 64 |
| Gráfico 16. Puede ponerse directamente en contacto con su superior si existe algún problema o inquietud..... | 65 |
| Gráfico 17. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado..... | 66 |
| Gráfico 18. Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea..... | 67 |
| Gráfico 19. Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudaran..... | 68 |
| Gráfico 20. Existe la buena práctica de cuidar los recursos..... | 69 |
| Gráfico 21. Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente..... | 70 |
| Gráfico 22. Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desarrollar sus funciones..... | 71 |
| Gráfico 23. Se logran las tareas en el tiempo estipulado..... | 72 |
| Gráfico 24. La entidad desarrolla capacitación de forma continua..... | 73 |
| Gráfico 25. Las capacitaciones que brinda la empresa contribuyen al buen desempeño de las funciones..... | 74 |

| | |
|---|----|
| Gráfico 26. Los colaboradores tienen la experiencia suficiente para desempeñar sus funciones..... | 75 |
| Gráfico 27. No existe un entrenamiento adecuado..... | 76 |
| Gráfico 28. Los colaboradores tienen una actitud proactiva..... | 77 |
| Gráfico 29. Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido..... | 78 |
| Gráfico 30. Los programas de inducción son eficaces..... | 79 |
| Gráfico 31. Las personas no se integran rápidamente..... | 80 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo incide el estrés organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora privada. Se presenta mediante un enfoque cualitativo, un tipo de investigación aplicada con nivel descriptiva y con un diseño de investigación no experimental transversal y correlacional. La población objeto de estudio estuvo constituida por 65 colaboradores. Se decidió trabajar con la totalidad de sus miembros, es decir la muestra lo conformaron (65) colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 30 preguntas, que posteriormente se colocó como base de datos en el programa Excel la cual permitió su procesamiento en el programa SPSS versión 25. De acuerdo a los resultados se pudo comprobar el valor resultante de la significancia fue 0,000, es decir menor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que el estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. Y analizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman se puede indicar que la correlación es positiva alta.

Palabras claves: Estrés Organizacional, desempeño laboral, productividad.

Abstract

This research aimed to determine how it affects organizational stress in the work performance of employees of a private construction company. It is presented using a qualitative approach, a type of applied research with descriptive level and a transversal and correlational nonexperimental research design. The study population consisted of 65 employees. It was decided to work with all of its members, i.e. the sample conformed it (65) contributors to the administrative area of a private construction company. A questionnaire of 30 questions, which subsequently registered as a database in Excel program which allowed their processing in the program SPSS version 25 was applied for data collection. According to the results failed to check the resulting value of the significance was 0.000, i.e. less than 0.05, so the null hypothesis is rejected and is inferred that organizational stress significantly affects job performance of the contributors to the administrative area of a construction company. And analyzing the Spearman Rho correlation coefficient may indicate that the correlation is positive high.

Key words: Organizational stress, job performance and productivity.

Capítulo I

1. Planteamiento de la realidad problemática

1.1 Descripción de la problemática

El estrés organizacional es uno de los temas más relevantes en muchos países y en diferentes tipos de centros de trabajo. El estrés tiene diversas consecuencias negativas, entre ellas la baja productividad. Se ha puesto un creciente énfasis en mejorar las condiciones de trabajo y la organización del trabajo para reducir el estrés relacionado con el trabajo y sobre las medidas prácticas para hacer frente a situaciones de trabajo estresantes. (Oficina Internacional del Trabajo, 2013, pág. 5)

En tal sentido, este fenómeno se ha convertido en uno de los principales problemas de las empresas a nivel mundial, que terminan desmotivando y restringiendo el buen desempeño de los colaboradores. También es considerado como las reacciones emocionales, conductuales y fisiológicas de los seres humanos, que son afectadas por frustraciones, carga laboral y ansiedad.

Según las investigaciones realizadas por Asociación Americana de Psicología (2016), las personas que, con mayor de estrés laboral, son las que se encuentran entre la edad de dieciocho (18) y treinta y tres (33) años. Es tanto que 33% de las mencionadas personas sufren de estrés, por lo que se encuentran propensa a tener depresión o ansiedad y deficiente motivación y desempeño.

En Perú, (Perales, Chue, Padilla, & Barahona, 2011, págs. 581-588) indican que en el Perú los trabajadores presentan un alto índice de estrés, depresión y ansiedad, pues en el mundo laboral, las instituciones públicas o privadas, son mucho más exigentes, demandan mucha presión y competencia, lo que puede provocar cierta inconformidad, desconcierto, estrés, gastritis, irritabilidad, fatiga, bajo desempeño laboral, etc. en los trabajadores.

Hoy en día, esta dificultad también se presenta en el área administrativa de una empresa constructora privada, pues se ha observado un mayor nivel de inasistencias, impuntualidad, quejas numerosas sin presentar soluciones, cargas excesivas de trabajo, desgaste físico, emocional y/o mental lo cual impide llevar a cabalidad las tareas, e inicia el bajo desempeño laboral, por lo cual se debe de dar una atención debida e inmediata.

Analizando el planteamiento anterior, surge la necesidad de determinar la incidencia del estrés organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada, lo que nos llevará a conocer empíricamente el porqué de muchas actitudes del colaborador ante ciertas situaciones dentro del trabajo, a fin de poder elevar los niveles de productividad y que los colaboradores puedan desarrollarse eficientemente en equipo, para lograr los objetivos de la organización.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Principal

¿En qué medida el estrés organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada?

1.2.2 Problemas Secundarios

¿De qué manera la carga de trabajo incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada?

¿Cómo las reacciones emocionales inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada?

¿De qué forma las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la incidencia del estrés organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada.

1.3.2 Objetivos Secundarios

Establecer si la carga de trabajo incide en la productividad de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada.

Identificar si las reacciones emocionales inciden en las habilidades de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada.

Determinar si las relaciones interpersonales inciden en el trabajo en equipo de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada.

1.4 Justificación e Importancia del estudio

El presente trabajo de investigación, se realiza con el propósito de conocer cuál es la relación entre las variables estrés organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora, con ello determinaremos las causas del estrés organizacional y las consecuencias que conllevan las mismas. Es conveniente para la empresa pues nos permite tener una visión panorámica de la situación actual y la manera en cómo los colaboradores se desempeñan en su área y así mismo analizar como este fenómeno incide en ellos.

La investigación busca generar reflexión en la alta gerencia, proponiendo estrategias de afrontamiento para reducir el estrés en la constructora y así evitar todo tipo de factores que conlleven a que el colaborador tenga un desempeño laboral bajo o ineficiente. En cuanto a la relevancia social, la presente beneficiará principalmente a los colaboradores del área administrativa, así como también a los futuros estudiantes que realicen sus estudios superiores y desarrollen investigaciones relacionadas con las variables de estudios.

Esta investigación es importante porque pretende servir de modelo o guía para la alta dirección de las organizaciones sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal en la empresa.

1.5 Alcance y Limitaciones

1.5.1 Alcance

La presente investigación empezó en el mes de diciembre del año 2018 y concluyó el mes de junio del 2019. La investigación se realizó en las oficinas de la empresa constructora mencionada anteriormente, ubicada en el distrito de Santiago de Surco. Donde se tomara en cuenta a todos los colaboradores que forman parte del área administrativa, de tal manera que la aplicación de la evaluación pueda determinar en qué medida incide el estrés organizacional en el desempeño laboral.

El equipo humano con el cual se va a realizar la investigación son los 65 colaboradores administrativos. Esta investigación estudió a los trabajadores de dicha empresa con el fin de reducir el nivel de estrés y mejorar su desempeño laboral.

1.5.2 Limitaciones

Esta investigación tuvo como limitación el factor tiempo puesto que requería de un plazo establecido, el cual se cumplió de acuerdo a las etapas pertinentes, así como se tuvo el financiamiento adecuado.

Capítulo II

2. Marco Teórico - Conceptual

2.1 Antecedentes de Investigación

En la actualidad, existen investigaciones relacionadas a la relación existente entre el estrés organizacional y el desempeño laboral, las cuales han servido de gran aporte para la presente investigación.

Antecedentes nacionales

Cáceres, V., y Peralta, M. (2016) en su tesis “Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca”, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo al análisis se determinó la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016. Donde el tipo de investigación fue descriptiva - correlacional; con diseño no experimental - transversal. Se evaluaron a 55 trabajadores del área asistencial, seguridad, admisión y mantenimiento.
2. Para recolectar los datos sobre el estrés laboral se utilizó la encuesta, el primer instrumento fue el Test utilizado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, sustentado por Ivancevich y Matteson, este test tiene un Alfa de

Cronbach de 0.854. Para medir el desempeño laboral se utilizó el test usado por la OIT, cuyo Alfa de Cronbach es de 0.979.

3. Los resultados para la variable estrés laboral se obtuvo que el 49% de los colaboradores tiene estrés laboral, el 10% tiene un bajo nivel de estrés y un 12% tiene un alto nivel de estrés. En cuanto a la variable desempeño laboral el 45% tiene un desempeño laboral regular, el 29% tiene un desempeño laboral bueno y el 25% tiene un desempeño malo.
4. El p valor obtenido por el software estadístico SPSS versión 23 fue de 0.000, este valor es menor a 0.05; por consiguiente, se concluye que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la clínica Santa Ana de Cajamarca en el periodo comprendido entre los meses de Enero a Agosto del año 2016.

Chávez, L. (2016) en su tesis “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015, Tacna”, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Mediante esta investigación se determina el efecto que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de Electrosur S.A. El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional; con diseño no experimental.
2. La población de estudio estuvo conformada por 32 colaboradores administrativos del área comercial de ELECTROSUR S.A, el instrumento de recolección de datos constó de 25 preguntas referentes a las variables estrés laboral y desempeño.
3. Los resultados se determinaron mediante el Chi Cuadrado de Pearson, donde p-valor fue de (0.087) el cual indica un efecto significativo entre las dos variables, en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A.

Goicochea, L. (2016) en su tesis “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016”, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. La investigación tuvo como fin determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito El Porvenir, en el año 2016. La tipo de investigación tuvo un diseño no experimental, de corte transversal, donde la población lo conformaron 38 trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir.
2. El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue un cuestionario para estrés laboral y para la segunda variable desempeño laboral se aplicó una evaluación del desempeño por el método de escala gráfica, el cual fue aplicado por el gerente a los trabajadores de dicha empresa.
3. En base a los resultados obtenidos se determinó que en la empresa de calzados Kiara existe una correlación significativa media (0,039) con un nivel de significancia de 0.01, existe una relación inversa entre ambas variables es decir, si el estrés laboral se eleva en un trabajador disminuye su desempeño laboral.

Rodríguez, J., y Vargas, E. (2018) en su tesis “El estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Calzature Alhelí, Trujillo”, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Calzature ALHELI situada en el distrito el Porvenir, Trujillo, 2018.

2. Respecto al tipo de investigación fue no experimental, correlacional-transversal. La población estuvo conformada por 20 trabajadores del área de producción, y se elaboraron dos cuestionarios para medir las variables, que fueron validados por juicio de expertos.
3. El resultado del Alfa de Cronbach fue 0,806 de manera que se infiere que el instrumento empleado tiene un nivel de consistencia interna bueno. Así mismo para poder comprobar la hipótesis se utilizó el coeficiente Rho de Spearman con un valor p de 0,000, por ende, se concluye que existe una relación significativa entre las variables.

Quezada, L. (2016) Tesis “El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet SAC - Trujillo – 2016”, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Se tuvo como fin, determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Consermet SAC, en la ciudad de Trujillo. En la investigación se utilizó el diseño descriptivo transaccional y la metodología utilizada para la recolección de datos fue la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, el cual constó de 30 preguntas. La población estuvo conformada por 50 colaboradores.
2. En cuanto a los resultados del estudio, se aceptó la hipótesis que afirma que el estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Consermet SAC, la cual se puso a prueba y se contrastó mediante la prueba estadística t-Student. Y como conclusión se obtuvo que los colaboradores de esta empresa, se encuentran con altos niveles de estrés, originados mayormente por las exigencias de las tareas y del rol, reduciendo de manera significativa su nivel de desempeño laboral.

Antecedentes internacionales

Galarza, D. (2016) en su tesis “El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías CEPSAN en la ciudad de Ambato, Tungurahua”, Universidad de Técnica de Ambato-Ecuador, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías CEPSAN, ubicada de Ambato en Tungurahua. La población estuvo conformada por 48 colaboradores. Como parte del diseño metodológico de investigación es necesario determinar el método de recolección de datos y tipo de instrumento que se utilizaran, por ende se aplicó como instrumento una encuesta diseñada con preguntas cerradas con el fin de obtener un conocimiento más amplio de la realidad del tema en estudio.
2. Se aplica la investigación exploratoria porque se quiere una información más precisa del problema en la empresa. El tipo de investigación fue descriptiva-correlacional, pues se busca saber cómo se puede relacionar las dos variables, esto significa que una varía cuando la otra también varía y la correlación puede resultar positiva o negativa.
3. Los procedimientos utilizados para realizar la tabulación, análisis y la interpretación de los datos recopilados se realizaron a través del chi cuadrado. Por ende, el valor $X^2_t = 22,362 < X^2_c = 44,11$ de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, se confirma que El estrés laboral SI incide en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa carrocerías CEPSAN.

Pérez, C. (2015) en su tesis “La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termopichincha, una macro empresa del sector público”. Universidad Andina Simón Bolívar- Ecuador, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. La presente investigación tuvo como objetivo encontrar la relación entre la variable estrés ocupacional con la satisfacción y como afecta el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC. El diseño de investigación fue experimental de corte transversal. Así mismo para medir estas variables se utilizó tres cuestionarios específicos y se evaluó a 124 colaboradores que ocupan cargos bajo la Subgerencia de Producción situados en las cuatro centrales de Termopichincha.
2. El cuanto a los resultados de la investigación, se concluye que el desempeño laboral se ve afectado por niveles altos de estrés que hay en dicha organización.

Meza, B. (2014) Tesis “El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda”. Universidad Central del Ecuador, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. El objetivo principal de la investigación fue medir el impacto que tiene el estrés en el desempeño laboral en la Compañía Kleinturs y Representaciones. En cuanto a la metodología fue básica, de nivel correlacional, no experimental de corte transversal.
2. Como resultado se obtuvo que el estrés repercute negativamente en el desempeño laboral ante los factores que causen estrés en su ambiente de trabajo.

Miranda, B. (2008), en su tesis titulada “Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani - Caracas” de la Universidad Católica Andrés Bello, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La presente tuvo un tipo de investigación descriptiva basada en un diseño de corte transversal y de campo. La población de estudio estuvo conformada por 72 trabajadores con diferentes niveles de estudio, funciones y responsabilidades.
2. Se aplicó un cuestionario, el cual se tipificó por la metodología de pruebas paralelas, obteniendo un coeficiente de correlación promedio de 0,865964 para la validez y de 0,75 para la confiabilidad de la prueba.
3. Los resultados obtenidos arrojan que el 62% del personal del servicio de estudio presentó un nivel bajo de estrés laboral, 34% un nivel medio y un 4% presentó un nivel alto de estrés laboral.

Martínez, JM. (2004) en su libro “Estrés laboral” Madrid. España, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El objetivo principal de este libro es describir el estrés laboral y sus principales variantes y las formas de prevenirlo, afrontarlo y atenuar sus efectos. El autor habla que el estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. Expone las diferentes formas en que el estrés laboral se presenta en las organizaciones y describe las actuaciones de gestión que pueden disminuirlo, como todo lo que puede hacer el directivo o empleado para prevenir y eliminar este tipo de estrés.
2. Se busca establecer un puente entre la psicología científica y las prácticas y sistemas actuales de gestión empresarial, con el fin de contribuir a disminuir este grave problema.

2.1 Bases Teórico - Científicas

2.1.1 Estrés Organizacional

2.1.1.1 Una aproximación sobre el estrés organizacional y definición de autores:

Para Moors (1994) el estrés es un fenómeno que tiene una influencia importante sobre los aspectos organizacionales y que no solo es importante desde el punto de vista médico o psicológico, sino que también es de suma importancia para las ciencias de la organización, de la administración, es decir para los gerentes y directores de empresas, instituciones y organizaciones.

Este autor afirma que: “El estrés está de tal manera implicado en el funcionamiento de las organizaciones, que casi se le podría hacer equiparable a la función que tiene la energía en la física” (pág. 13).

Entre las definiciones más utilizadas de estrés organizacional se encuentran las siguientes:

- Son las demandas en el trabajo que exceden, las habilidades de afrontamiento del trabajador (Rice, 1999).
- Es un proceso que involucra aspectos laborales que causan o precipitan en los individuos el pensar que no son capaces de afrontar la situación que los amenaza, experimentando con ello sentimientos de ansiedad, incertidumbre, frustración y enojo como consecuencia de reconocer que tal situación está fuera de su control. (Firth-Cozens y Payne, 1999).

Según Gutiérrez, Ostermann, Contreras y Guido (2008) el estrés organizacional es la vivencia de ansiedad, temor e insatisfacción relacionada con las exigencias de los factores implícitos debidos a la naturaleza de la ocupación misma, como son los estilos de liderazgo, la carga de trabajo, la ambigüedad de rol, las fechas límite, los recursos limitados y, en general, las necesidades de logro no colmadas, que conllevan comportamientos disfuncionales dentro de la organización.

En resumen, como bien dicen estos autores, el estrés laboral es un difícil proceso que involucra aspectos que promueven en el colaborador la idea o la creencia de no estar a la altura de las circunstancias laborales cotidianas, por lo que se siente ansioso, temeroso, tenso, frustrado y enojado, esto ocasiona un bajo desempeño, conflictos y en ocasiones, enfermedades y accidentes.

2.1.1.2 Modelos Explicativos del Estrés Organizacional

La necesidad de poder explicar los procesos del estrés laboral, ha llevado a que surgieran distintos modelos teóricos para poder intentar comprender la aparición del estrés laboral y sus consecuencias:

Modelo de Ambiente Social

Según French y Kahn (1962) desarrollan una teoría integral de estrés y la salud mental que abarca desde los esfuerzos por comprender el ambiente objetivo del trabajo hasta los estudios sobre salud y enfermedad.

En la figura 1. se muestra el modelo en donde se especifican conjuntos de variables:

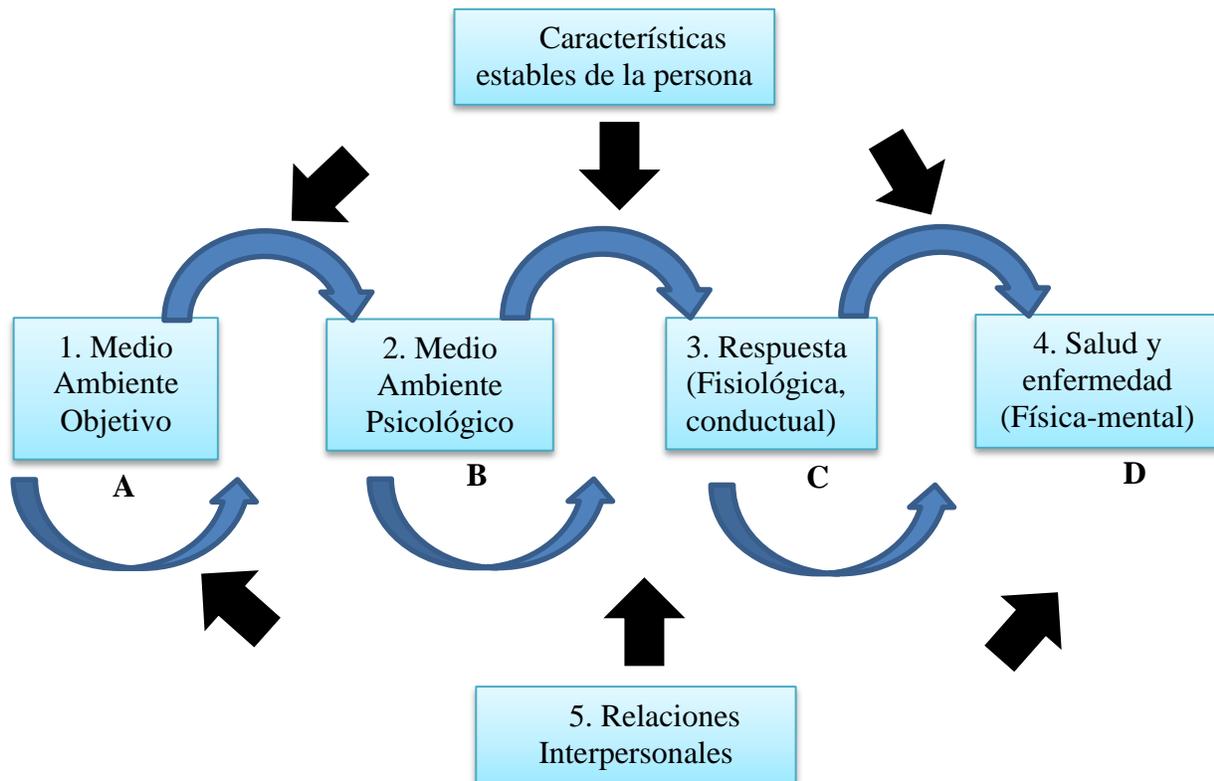


Figura 1. Modelo de estrés del ambiente social (French y Kahn, 1962).

- La categoría A-B guarda relación con los efectos que ejerce el ambiente objetivo en el ambiente psicológico. Por ejemplo, cuando el colaborador realiza un trabajo en equipo y debe informar a más de un jefe, lo que le provoca la confusión y estrés.
- La categoría B-C relaciona hechos del ambiente psicológico y respuestas inmediatas de la persona, por ejemplo: es muy probable que el colaborador que tiene dificultades para relacionarse con su jefe experimente tensión en la realización de sus tareas y obligaciones.
- La categoría C-D relaciona el efecto de las respuestas referentes al puesto, con los criterios de salud y enfermedad, por ejemplo: ante la tensión que se experimenta.

Modelo proceso del estrés (McGrath)

McGrath (1976) establece que el grado en el que la respuesta elegida produce una conducta adecuada deseada, depende de la habilidad de la persona para llevar a la práctica tal respuesta, y de la medida en que la conducta genere cambios deseados o indeseados en la situación.

Aun cuando este modelo no se ocupa del desempeño de tareas en un contexto organizacional, no integra variables fisiológicas y conductuales relacionadas con la salud en particular.

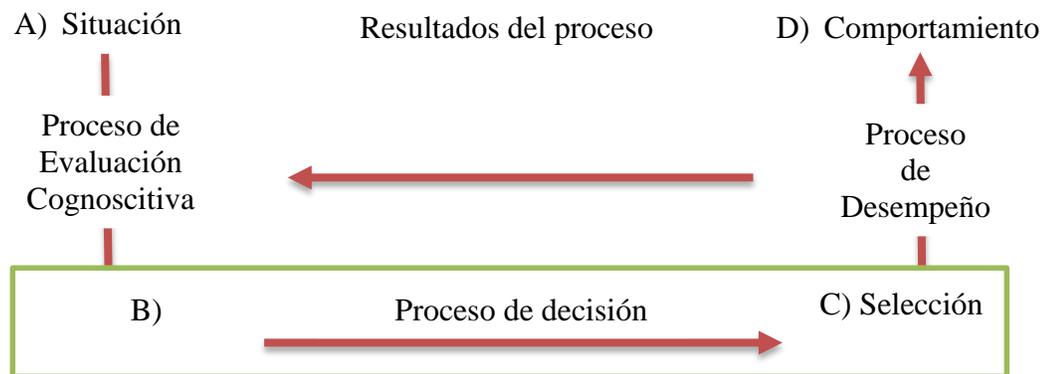


Figura 2. Modelo proceso de estrés (McGrath, 1976).

- La relación entre A y B (La persona evalúa una situación, en forma exacta o inexacta.)
- La relación B y C (Establece un vínculo entre la situación percibida, las opciones posibles y a elección de una respuesta para afrontar los rasgos indeseables de la situación.)
- La relación entre C y D (Implica al proceso de desempeño, que da por resultado un conjunto de conductas que pueden evaluarse cuantitativa y cualitativamente.)
- La relación entre D y A (Es la relación que se establece entre la conducta y la situación.)

Modelo integrador del estrés y del trabajo (Ivancevich y Matteson)

Estos autores proponen un modelo donde se incorporan los elementos de los modelos anteriores descritos. Este modelo está integrado por las siguientes unidades (fig. 3):

- Los antecedentes de la situación del estrés (estresores), que considera tanto el nivel de intra como extra organizacional.
- Una interpretación o valoración del grado en que las existencias de condiciones previas originan estrés en los individuos (estrés percibido).
- Los efectos o respuestas a la acción de los estresores (resultados) en donde se diferencian los resultados fisiológicos de los conductuales.
- El producto de tales resultados (consecuencias).
- Integra variables moderadoras que afectan las relaciones entre estresores, percepciones, resultados y consecuencias.

Los autores consideran que este modelo debe ser enriquecido con investigaciones encaminadas a verificar la función de cada una de las unidades y relaciones propuestas.

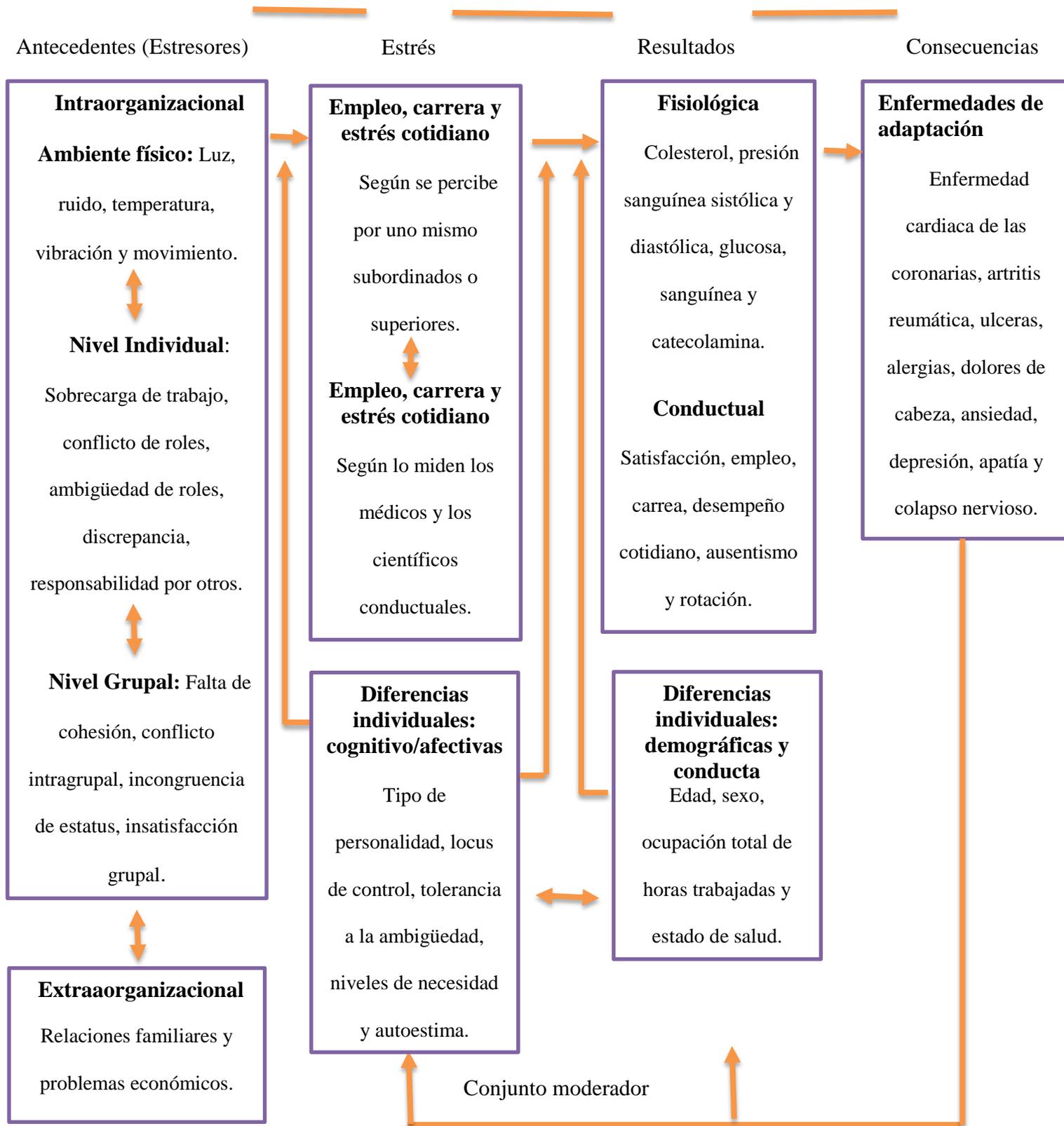


Figura 3. Modelo propuesto para la investigación del estrés organizacional (Ivancevich y Matteson, 1989).

Modelo de Estrés y Apoyos

Ostermann y Gutiérrez, (1999) proponen el modelo teórico SWS (Self, Work, Social) sobre salud mental, estrés apoyos y trabajo considera variables negativas de estrés (distrés) y positivas (de apoyo) que contribuyen a la salud mental. Afirma que el estrés consiste en interjuego de factores en las áreas personal, laboral-organizacional y social-situacional, que pueden contribuir de manera negativa como estresores a las condiciones generales de vida, o de manera positiva (fig.4). De la siguiente manera:

- El área personal (Self), se refiere a la constitución personal-familiar y disposición propia.
- El área laboral-organizacional (work), involucra la situación proveedora de ingreso.
- El área social-situacional tiene relación con la situación de interacción ajena al trabajo (situación de no trabajo).

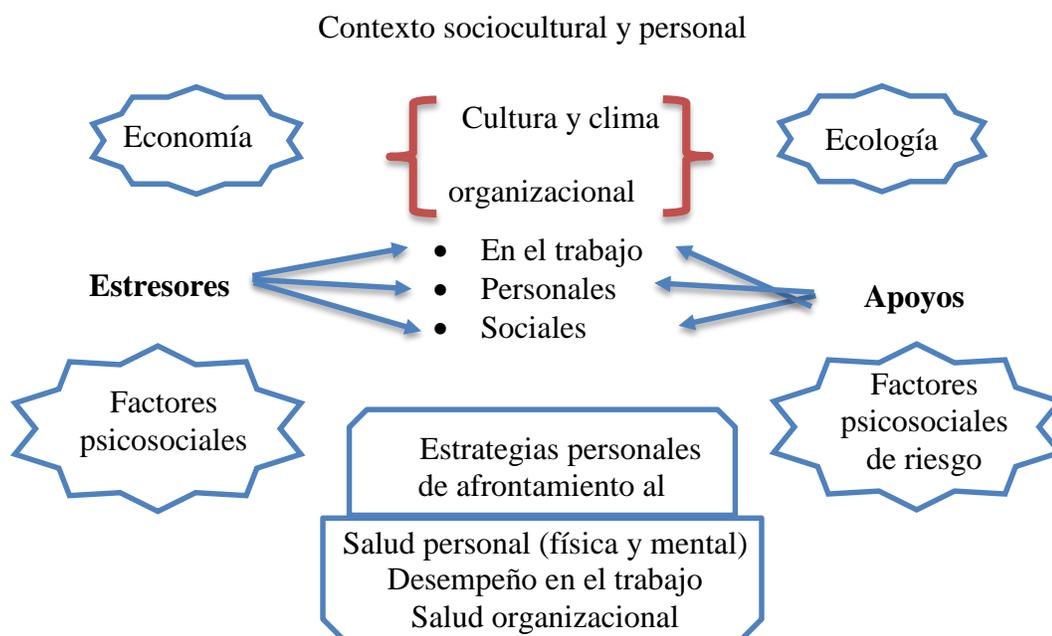


Figura 4. Modelo SWS (Ostermann y Gutiérrez, 1999).

Modelo integrador del proceso de estrés (Peiró y Salvador)

Este modelo contiene elementos considerados por otros modelos y desde un punto de vista moderador, establece que el proceso del estrés se desarrolla en seis etapas (fig.5):

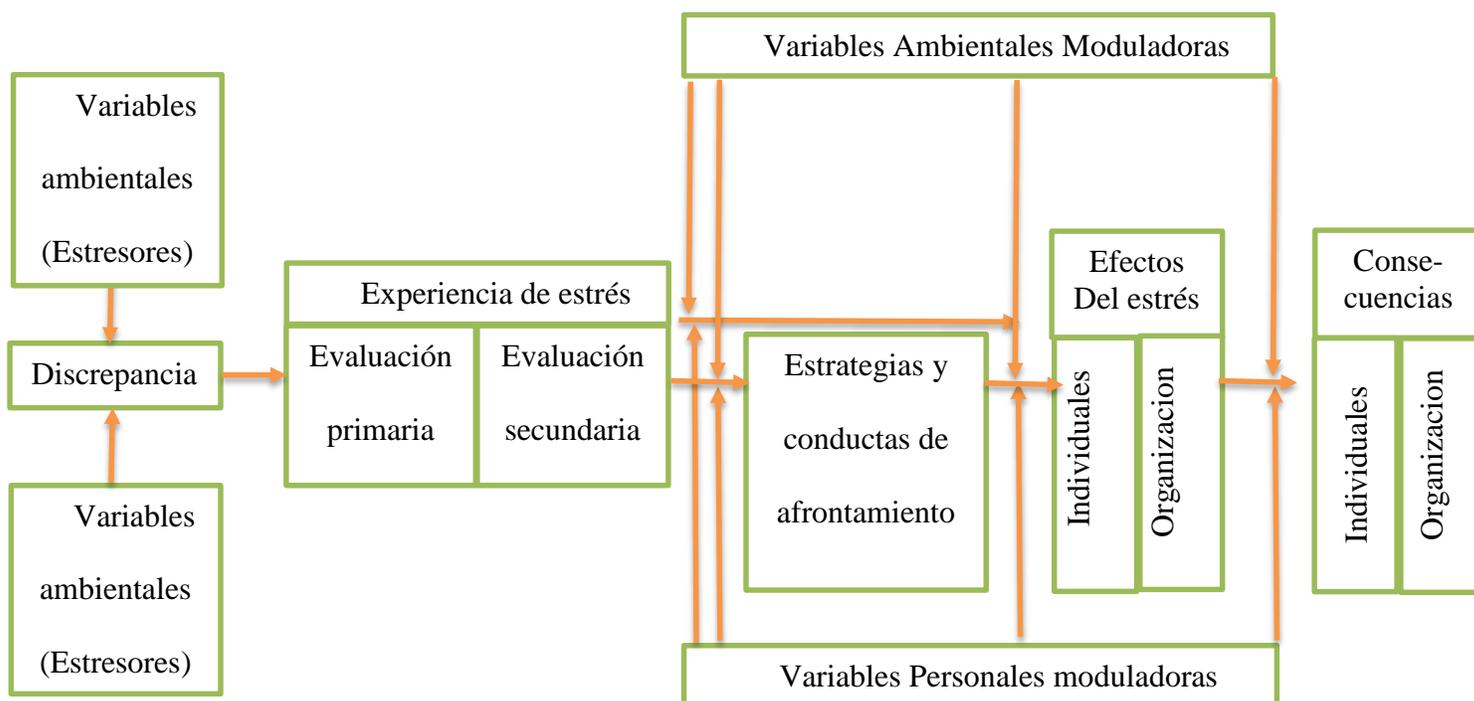


Figura 5. Modelo integrador del proceso de estrés (Peiró y Salvador, 1993).

- **Primera etapa:** Se encuentran las variables ambientales. (Demandas que el ambiente de trabajo hace rehacer sobre el individuo como en los recursos disponibles para hacerles frente.)
- **Segunda etapa:** Este proceso permite valorar dichas demandas y recursos, lo cual determinara la presencia o ausencia de la respuesta del estrés.
- **Tercera etapa:** Se vincula con el anterior y se presenta una vez que se realiza la reevaluación de la situación.
- **Cuarta etapa:** Considera a las variables que ejercen una influencia moduladora sobre los procesos y relaciones ambiente-proceso de apreciación, apreciación-afrontamiento,

afrontamiento-resultados y consecuencias que son variables moduladoras que afectan positiva o negativamente la percepción del estrés.

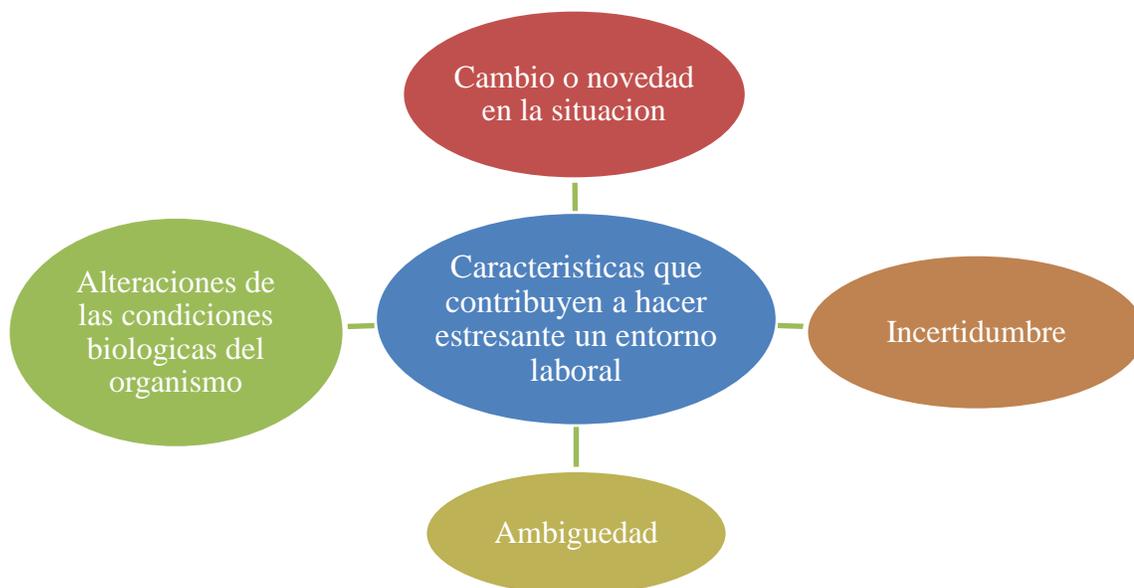
- **Quinta etapa:** Se encuentran las respuestas a corto plazo, ante un estrés reiterativo, las cuales se presentan a nivel fisiológico, psicológico y motor.
- **Sexta etapa:** Se detectan las consecuencias que se producen cuando el estrés se prolonga (En el aspecto individual (vida personal y familiar). Mientras que en el ámbito organizacional se presentan el ausentismo, la rotación, los accidentes de trabajo, el bajo desempeño, etcétera.)

2.1.1.3 Estresores en el ambiente laboral y factores psicosociales

Spector (2000) define un estresor laboral como la condición o situación en el trabajo que exige por parte del empleado una particular respuesta de adaptación.

Algunas características que contribuyen a hacer estresante un entorno laboral (Labrador y Crespo, 1993; Taylor, 1999):

Figura 6. Características que contribuyen a hacer estresante un entorno laboral.



Fuente: Elaboración propia

En la siguiente figura 6, se describirán los principales factores psicosociales que influyen en la experiencia del estrés dentro del contexto laboral y que han sido constantes en los aportes de diversos autores (Burke, 1971; Cooper y Marshall, 1977; Ivancevich y Matteson, 1989).



Figura 7. Los factores en el trabajo (Oficina Internacional del Trabajo, 1992).

Demandas del trabajo

Un trabajador con un alto nivel de control decide su horario, los métodos y los procedimientos que se requiere para cumplir con sus actividades., es decir tienen la capacidad para organizar ellos mismos las tareas o demandas de su trabajo. Sin embargo, si un trabajador no posee esta capacidad, aceptaran receptivamente las tareas asignadas y se les especifica detalladamente los procedimientos y los tiempos para ejecutarlas.

Según Ramos (1997) el puesto de trabajo deberá hacer que el empleado utilice sus habilidades, conocimientos y destrezas, pues resulta muy estresante estar un puesto cuyas exigencias imposibiliten al trabajador tener un desempeño eficiente como un puesto poco calificado que no permite al colaborador poner en práctica dichos conocimientos y habilidades. Este autor establece que un excesivo grado de supervisión resulta muy estresante para quienes quieren tener autonomía en su trabajo, mientras que la poca supervisión en el puesto supone un cierto nivel de estrés para los que requieren retroalimentación constante sobre su desempeño.

Cuando el colaborador no tiene la capacidad de decidir por sí mismo y de tener libertad para tomar decisiones, provocará en el trabajador frustración, ante la falta de independencia y confianza así como también puede ocasionar incertidumbre por la responsabilidad de las consecuencias. Cuando un colaborador no tiene el control ni la capacidad de decisión y apoyo social obtendrán insatisfacción laboral y no tendrán un compromiso con la organización, lo que producirá estrés, el cual se manifiesta en, depresión, ansiedad, dolores de cabeza, agotamiento, molestias, insatisfacción, ausentismo y finalmente la renuncia o el posible despido por mal desempeño (Fernández y Garrido, 1999; Spector, 2000; Van Praag de Kloet y Van Os, 2004).

Por otra parte las labores monótonas, excesivamente repetitivas, rutinarias, donde la contribución individual al resultado de trabajo es muy difícil de detectar y percibir son también perjudiciales para la salud de los trabajadores motivados y activos, ya que se aburren, no toman iniciativas y experimentan la insatisfacción laboral (Cox y Mackay, 1979; Rice, 1999).

LaDou y Montes de Oca (1997) señalan otros aspectos que pueden percibirse de manera amenazadora por los colaboradores y generar en ellos sentimientos negativos como ansiedad e irritabilidad; la rotación de turnos, el trabajo nocturno, las largas jornadas de trabajo, la necesidad excesiva de horas extra o incluso las jornadas interminables, que se presentan cuando el trabajador no sabe a qué hora concluirán.

Otro aspecto importante es la retroalimentación de las tareas, que es el grado en el cual el propio trabajo ofrece quien lo desempeña información acerca de la calidad del mismo, ya que las tareas están diseñadas de tal forma que permitan al trabajador saber cómo es su desempeño y cumplir con efectividad y precisión su trabajo. En este contexto es de suma importancia considerar la información que proporcionan otras personas, como los supervisores, compañeros que se denomina evaluación del desempeño (Ramos, 1997).

Cabe resaltar que existen dos tipos de estrés derivados de ésta. El primero es el no tener ninguna referencia ni evaluación y por ende se desconoce cómo se está realizando o debería realizarse el trabajo. Y en segundo lugar, recibir críticas sin indicaciones concretas respecto a la forma de mejorar el desempeño. Por ende, si la organización no cuenta con un adecuado sistema de evaluación de desempeño y sobre todo bien diseñado, los empleados se verán sometidos a fuertes niveles de estrés. (Furnham, 2001).

Para Fernández y Garrido (1999) la ambigüedad de rol es el grado de incertidumbre que el empleado tiene en su puesto y se presenta cuando no hay información precisa sobre sus obligaciones dentro de la empresa, es decir, objetivos de su trabajo, expectativas que se tienen de él, responsabilidades, derechos, etc. Las investigaciones sobre la ambigüedad del rol ponen de manifiesto numerosas alteraciones del comportamiento, como son el estrés, la tensión, la ansiedad, el agotamiento emocional, la depresión, fatiga, las reacciones emocionales, y la propensión a dejar el trabajo.

Con respecto a la sobrecarga de trabajo, esta se entiende desde sus dos vertientes, la cuantitativa y la cualitativa. La primera se presenta cuando las exigencias del puesto exceden la capacidad percibida por un empleado por resolverlas adecuada y oportunamente, mientras que la segunda ocurre cuando el empleado considera que carece de las habilidades, destrezas o recursos necesarios para realizar la tarea requerida. En términos generales, la sobrecarga de trabajo se ha relacionado de manera consistente con el estrés, la insatisfacción, la tensión, y ansiedad laboral, la propensión a abandonar el puesto y la falta de compromiso con la organización (Ramos, 1997).

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales constituyen uno de los elementos primordiales del clima de trabajo, pues la necesidad de afiliación es esencial en el ser humano. Las relaciones dañadas, la falta de cooperación, de confianza y apoyo, y los conflictos personales o tensiones entre los compañeros y con la jerarquía propician ambientes cargados de estrés laboral. (Ramos, 1997).

Según Romero (1998) dice que la comunicación es imprescindible para el buen funcionamiento de toda organización exitosa, pues potenciara motivación y sentimiento de autoestima del trabajador y, por otro repercutirá en la productividad y rentabilidad de la institución.

La falta de cohesión grupal dificultará la colaboración en equipo y afectara los resultados. Además, determinados climas laborales, como los que enfatizan las normas y rechazan la innovación, pueden ser una fuente de estrés e insatisfacción para aquellos trabajadores creativos.

La existencia de conflictos en el seno del grupo también pueden afectar sistemáticamente a todos sus miembros., incluso a aquellos que no están directamente implicados en la situación conflictiva. Así, las relaciones grupales se deterioran y al formarse bandos, cada trabajador puede verse obligado a tomar partido, lo cual tiene un efecto negativo en el clima y la productividad de las organizaciones.

2.1.1.4 Consecuencias a Nivel Organizacional

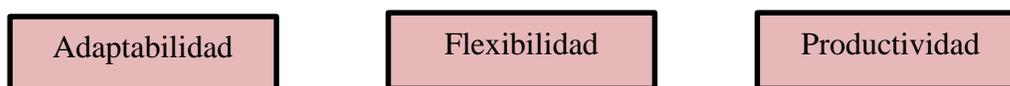
Toda organización depende de la calidad y compromiso de su elemento humano, ya que su esfuerzo permitirá enfrentar con éxito los retos de la competencia y aprovechar al máximo los recursos tecnológicos, técnicos y materiales disponibles. Cabe resaltar que las alteraciones que se produzcan en cualesquiera de los componentes y subsistemas de la organización pueden generar situaciones susceptibles de actuar como agentes estresantes, por lo que el estrés en sí mismo resulta un factor alerta para la organización; y por tanto, es necesario atender, previo diagnóstico,

a corto o mediano plazos para evitar que afecte severamente la marcha del sistema sociotécnico bajo análisis (Rodríguez, Roque y Molerio, 1999).

Para Beer (1980) una organización es saludable cuando tienen la capacidad de autoevaluar sus acciones, actividades y operaciones para identificar incongruencias entre los componentes de los sistemas sociales y desarrollar planes en atención a la necesidad de cambio en la organización.

Este mismo autor señala tres características primordiales que diferenciarán a una organización saludable de aquella que presenta cierto grado de patología:

Figura 8. Características de una organización saludable



Fuente: Elaboración propia

Cuando la organización no presta atención a estas consideraciones se presentan graves e irreversibles consecuencias. Por tanto, puede decirse que una organización sana es aquella que puede alcanzar un alto nivel de productividad al atender y reconocer a sus empleados cuando estos tienen un buen desempeño, al ofrecer la oportunidad para el fomento de su carrera y encaminar acciones directivas que concuerdan los valores organizacionales (Caballero, 2004; Villavicencio, 2002).

Quick y Nelson (2000), complementando la perspectiva de Beer mencionada anteriormente, proponen una clasificación (figura 9.) que describe algunas consecuencias organizacionales. En el siguiente cuadro se abundará cada una de ellas.

Figura 9: Consecuencias Organizacionales

| <i>Costos directos</i> | <i>Costos indirectos</i> |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Participación y asociación <ul style="list-style-type: none"> - Ausentismo - Huelgas o paros - Rotación de personal | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de vitalidad <ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de entereza - Pérdida de motivación - Insatisfacción |
| <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Calidad de la productividad - Cantidad de la productividad - Malestar - Accidentes - Lentitud de máquinas (reparación) - | <ul style="list-style-type: none"> • Problemas de comunicación <ul style="list-style-type: none"> - Declive en la frecuencia del contacto - Distorsión de mensajes |
| <ul style="list-style-type: none"> • Costos por el cuidado de la salud | <ul style="list-style-type: none"> • Mala toma de decisiones |
| <ul style="list-style-type: none"> • Indemnizaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de las relaciones laborales <ul style="list-style-type: none"> - Desconfianza / Rencor - Falta de respeto |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Agresión y violencia |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Costos de oportunidad |

Fuente: Elaboración propia

Costos Directos

Un empleado falta a su trabajo por dos causas: por imposibilidad física y por disposición psicológica. Ya se vio la manera en cómo el estrés excesivo puede afectar negativamente la salud física del individuo, por tanto, no es raro que tenga la necesidad de acudir a los servicios médicos contratados por la empresa. En este sentido es posible que su enfermedad lo obligue a faltar más y más días al trabajo.

Costos Indirectos

La causa de los costos directos descritos anteriormente subyace algunos costos indirectos. Ya se ha discutido que el estrés prolongado provoca en el individuo un cansancio constante no solo físico sino también psicológico, que se manifiesta en una pérdida de entereza, motivación y satisfacción para realizar su trabajo. Estas pérdidas conllevan un mal desempeño y baja productividad.

2.1.1.5 Intervención para el manejo del estrés en las organizaciones

El concepto de control del estrés organizacional hace referencia al conjunto de estrategias dirigidas a la prevención de las consecuencias negativas experimentadas tras la exposición a una situación estresante. Este concepto integra estrategias que se centran en el individuo o persona, como en la organización. Así mismo, implica mecanismos de intervención modificadora que suponen una respuesta asertiva al estrés o a los procesos y condiciones que pueden impedir su aparición.

Para Cooper y Locke (2000) una intervención ideal del estrés debe atender los siguientes puntos:

- 1. Comprender y atender los factores individuales y organizaciones:* Se debe señalar a los trabajadores las habilidades para el manejo del estrés, ya que el trabajo puede ser un generador de estresores importantes que consiguen ser identificados y orientados para el cambio.

2. *Incluir una evaluación de los estresores en el ambiente de trabajo* para entender la dinámica estrés-salud. Abrir un canal de comunicación con los trabajadores sirve para evaluar el estrés y es un medio eficaz para obtener información valiosa acerca de los estresores.
3. *Incorporar trabajadores en el diseño y evaluación de la intervención.* Hay suficientes datos de investigación que sostienen la importancia de involucrar al trabajador en los esfuerzos tendientes al cambio y en el proceso mismo.
4. *Diseñar y evaluar la problemática dentro del contexto de un modelo conceptual bien definido,* el cual será útil para delimitar los estresores y determinar las consecuencias del estrés a corto y mediano plazo.

Peiró, Ramos y Gonzales (1994) presentan una clasificación de los programas de intervención basada en:

- El nivel donde se centra la intervención (individual, organizacional)
- El objeto de cambio de la intervención (control de estresores, procesos de apreciación o estrategias de afrontamiento).

En la figura 10, se describen cada una de las combinaciones mencionadas, señalando el objetivo que buscan y las técnicas empleadas para conseguirlo.

Figura 10: Intervención para el manejo del estrés (Ardid y Zarco 1998).

Control de estresores

Objeto de intervención

Proceso de apreciación

*Estrategias de afrontamiento*³¹

Individual

- Mejora de los recursos para afrontar situaciones de riesgo a través de:
 - Capacitación y entrenamiento en habilidades sociales, solución de problemas, conflicto y negociación, relaciones interpersonales, liderazgo y técnicas del puesto.

- Modificar la forma en que se valoran los estresores y los recursos para afrontarlos a través de:
 - Técnicas dirigidas a modificar la evaluación de los estímulos y solución de problemas.
 - Técnicas para modificar la valoración de los recursos disponibles; técnicas de auto diálogo.
 - Medicación cognitiva; autoestima, locus de control y tolerancia a la ambigüedad.

- Proporcionar las técnicas necesarias para responder adecuadamente a la situación estresante haciendo uso de:
 - Técnicas cognitivo conductuales; establecimiento de objetivos, modelamiento.
 - Técnicas de relajación y meditación.
 - Ejercicio físico y mantenimiento de la salud
 - Programas de entrenamiento en gestión.

Organizacional

- Mejora de las condiciones laborales a través de:
 - Cambio de horarios de trabajo, elección de turnos, horarios flexibles.
 - Rediseño de puestos; enriquecimiento y ampliación de las tareas.
 - Cambios en la estructura organizacional; descentralización.
 - Cambios en los procesos organizacionales, estilos de dirección y liderazgo. (dirección por objetivos y dirección participativa).

- Intervención en el grado de participación de los miembros de la organización a través de:
 - Formación de equipos de trabajo; fortalecimiento de apoyo social, establecimiento de redes de comunicación, reducción de la incertidumbre ambiental e incremento de la disponibilidad de recursos. (experiencia de los compañeros).
 - Modificación del clima laboral; fortalecimiento de valores, creencias y actitudes que disminuyan la percepción del entorno laboral amenazante.

- Intervención en determinadas variables con objeto de evitar disminuir los efectos negativos que pueden tener determinados eventos, a través de:
 - Programas integradores para el control de estrés.
 - Programas de intervención de crisis.

Individuo-organización

- Ajuste entre demandas y recursos
 - Programas adecuado de selección de personal, asignación de puestos y de responsabilidades y planes de promoción.

- Intervención en el grado de autonomía de los trabajadores a través de:
 - Participación en la gestión de la organización e incremento de independencia.

- Armonía binomio dirección - trabajador
 - Rediseño socio-técnico.
 - Optimización de redes de comunicación.

2.1.2 Desempeño Laboral

2.1.2.1 Definiciones

“El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Es decir que el desempeño laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas que se proponen. (Stoner 1994, pág. 510)

Chiavenato (2002, p. 236) establece que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con los resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994) consideraron otra serie de características individuales, entre ellas: están las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para generar comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones” (p.365)

Así mismo, Bittel (2000) confirmó que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, “el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa” (p. 322).

Por otro lado, el desempeño son comportamientos que permite al empleado cumplir con las metas establecidas. De igual forma García (2001) sostiene que “el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados que son relevantes para los objetivos de la organización”. (pág. 1).

2.1.2.2 Componentes del Desempeño Laboral

Según Ivancevich, J. Konopaske, R. y Matteson, M. (2011, p.337) el desempeño laboral puede verse en función de la capacidad, la oportunidad y la disposición para desempeñarse, la capacidad para desempeñarse (se relaciona con las habilidades, capacidades, conocimientos y experiencias pertinentes que un individuo posee para realizar una determinada tarea), la oportunidad (se puede concebir como el instante o momento propicio para desempeñarse de la mejor manera).

Sin embargo, algunas personas carecen de esa oportunidad por diversos factores, tales como: la toma de decisiones desfavorables, el no contar con un equipo adecuado para desarrollar la labor, entre otros) y la disposición (se relaciona con la voluntad de un individuo para esforzarse en alcanzar el desempeño laboral, esto se relaciona íntimamente con la motivación).

Estos componentes del desempeño laboral se pueden apreciar en la siguiente figura 11:



Figura 11. Componentes del desempeño laboral (Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M., *Comportamiento Organizacional*, 2001, p.137)

2.1.2.3 Factores que influyen en el Desempeño Laboral

A) Satisfacción del Trabajo

Para Davis y Newstrom, (1991:203), plantean que la satisfacción del trabajo “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, etc. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Así como Robbins (1991:25) establece que “la satisfacción laboral es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir”.

B) La autoestima

Según Negotium (2008), la autoestima es una de las necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es de suma importancia en los trabajos que ofrecen oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades conocimientos y destrezas.

C) Trabajo en equipo

Es de suma importancia tener en cuenta, que la labor realizada por los colaboradores puede mejorar si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad, pues cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que nos lleva a tener en cuenta que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

D) Capacitación del Colaborador

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

Según Nash, (1989:229), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

2.1.2.4 Características del Desempeño Laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo:

- *Adaptabilidad*, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente.
- *Iniciativa*, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos.
- *Conocimientos*, se refiere al nivel alcanzado d conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo.

- *Trabajo en Equipo*, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- *Estándares de Trabajo*, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- *Desarrollo de Talentos*, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- *Potencia el Diseño de Trabajo*, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta.
- *Maximiza el Desempeño*, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

2.1.2.5 Dimensiones del Desempeño Laboral

Productividad

La productividad es la relación entre lo producido y lo consumido. Por tanto la productividad se puede definir como el hecho de usar correctamente los recursos. (Velazco, 2007). El concepto de productividad tiene como génesis la producción y los recursos utilizados, esta es medida por la relación entre lo producido y el nivel de trabajo requerido durante el proceso productivo dentro de un tiempo específico.

La mejora necesaria explicada tiene las siguientes soluciones planteadas por (Gaither y Frazier, 2005) quienes indican que se puede conseguir de dos maneras: una se aplica buscando reducir los factores usados en la producción mientras los niveles productivos se mantienen constantes, y la otra consta en aumentar la producción mientras los factores productivos permanecen iguales, es así que ambas propuestas se logra el objetivo de aumentar la productividad.

Eficacia

Se entiende a la eficacia como los actos o esfuerzos realizados con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados. Es la forma en la que se manifiesta la eficiencia, debido a esto algunos autores la conocen como eficiencia directiva, la eficacia también se puede definir como hacer las cosas correctas, en tal sentido; es el desempeño de las funciones en el trabajo con las que la organización logra alcanzar sus objetivos.

Según Vargas (2015) la eficacia está relacionada con lograr los objetivos y resultados propuestos, en tal sentido, está relacionada con el desarrollo de las actividades que ayudan a conseguir los objetivos que previamente establecieron en la empresa. La eficacia es entonces la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

Eficiencia

La eficiencia es la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. (Chiavenato, 2010). La eficiencia es entonces realizar las operaciones de manera tal que los recursos puedan ser utilizados de la forma más correcta.

2.2 Definición de Términos Básicos

Carga de trabajo: Es el conjunto de requerimientos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Estos requerimientos pueden ser de tipo físico y/o mental.

Comportamiento: Lo que el organismo hace o dice, incluyendo bajo esta denominación tanto la actividad externa como la interna (Watson, 1924).

Desempeño Laboral: Son todas las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que están sujetos a mediciones a través de evaluación de puestos, calificación laboral y profesional, de modo que se mide en términos de las competencias de cada individuo y su nivel. El rendimiento y desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales (Chiavenato, 2007).

Estrés Organizacional: Vivencia de ansiedad, temor, e insatisfacción resultante del desequilibrio entre los apoyos organizacionales percibidos y las condiciones laborales; se refiere a los factores imperantes al lugar de trabajo debidos a la naturaleza misma de la ocupación y de su desempeño (carga de trabajo, ambigüedad del rol, entorno insalubre, trabajo bajo presión, fechas límite, falta de material y herramientas, información insuficiente, clima laboral deteriorado, supervisión ineficaz, etc) y las obligaciones personales y necesidades propias de realización.

Habilidades: Se entiende por habilidad, a la capacidad que posee una persona para desempeñar de manera efectiva una actividad o tarea, esta puede ser física, mental o social. Las habilidades pueden ser innatas, al nacer con el talento para realizar alguna tarea, o adquiridas y perfeccionadas a través de la práctica. Según la autora, son los “procesos mentales que realizamos para ser capaces de actuar sobre un estímulo determinado. Ante cualquier estímulo, nuestro pensamiento realiza una serie de reacciones múltiples, con las cuales tenemos la posibilidad de efectuar diversos desempeños” (Frade, 2009: 26).

Productividad: Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

Relaciones interpersonales: Son las múltiples interacciones que se dan entre dos o más personas en la sociedad, por las cuales los sujetos establecen vínculos laborales, familiares, profesionales, amistosos, deportivos.

Reacciones Emocionales: Son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso o recuerdo importante.

Trabajo en equipo: Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común.

Capítulo III

3. Hipótesis y Variables

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1. Hipótesis principal

El estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora.

3.1.2. Hipótesis secundarias

La carga de trabajo incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora.

Las reacciones emocionales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora.

Las relaciones interpersonales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora.

3.2 Variables o Unidades de Análisis

Las variables que fueron estudiadas en la presente investigación junto con sus dimensiones e indicadores son las siguientes:

- Variable Independiente: Estrés Organizacional

Se refiere a la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación (Gutiérrez Strauss & Viloría Doria, 2014).

- Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Son todas las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que están sujetos a mediciones a través de evaluación de puestos, calificación laboral y profesional, de modo que se mide en términos de las competencias de cada individuo y su nivel. (Chiavenato, 2007).

3.3 Matriz lógica de consistencia

Tabla 1: Matriz lógica de consistencia

| Variables | Definición | Dimensión | Indicadores |
|--|--|----------------------------|---|
| Estrés Organizacional (Variable Independiente) | Se refiere a la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación (Gutiérrez Strauss & Vilorio Doria, 2014). | Carga de Trabajo | *Cantidad de tareas |
| | | | *Escaso número de trabajadores |
| | | | *Cantidad de horas trabajadas |
| | | Reacciones Emocionales | *Nivel de ansiedad |
| | | | *Nivel incertidumbre |
| | | | *Grado de percepción del trabajador |
| | | Relaciones interpersonales | *Nivel de comunicación interactiva |
| | | | *Nivel de comunicación vertical con el superior |
| | | | *Nivel de sinergia |
| Desempeño Laboral (Variable Dependiente) | Son todas las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que están sujetos a mediciones a través de evaluación de puestos, calificación laboral y profesional, de modo que se mide en términos de las competencias de cada individuo y su nivel. (Chiavenato, 2007). | Productividad | *Nivel de eficiencia |
| | | | *Nivel de eficacia |
| | | Habilidades | *Grado de capacidades |
| | | | *Grado de destrezas |
| | | | *Nivel actitudinal |
| | | Comportamiento | *Nivel de adaptación |
| | | | *Nivel de integración |

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV

4. Marco Metodológico

4.1 Tipo y Método de investigación

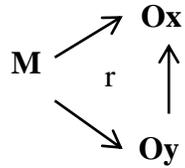
Para obtener el nivel de asociación entre dos variables cualitativas (X e Y) según la presente investigación, es necesario utilizar un tipo de investigación aplicada, ya que busca fundamentos teóricos a fin de generar una solución al problema específico que se quiere resolver. También fue tipo descriptivo, ya que se buscó especificar las diversas características y propiedades de los elementos de la población que se sometieron al análisis. El método de investigación es el cualitativo de corte transversal.

4.2 Diseño específico de investigación

El diseño específico de la investigación es el deductivo, que por lo general se utiliza para explicar lo específico a través de un razonamiento lógico y el contraste de las hipótesis que sustentan las conclusiones finales del trabajo de investigación.

4.2.1 Correlacional

Determina el grado de asociación entre variables para suponer influencias, relaciones causa-efecto. (Vara, 2012).



Dónde: M: Es la muestra de los encuestados

Ox: Observación de la Variable Independiente (Estrés Organizacional)

Oy: Observación de la Variable Dependiente (Desempeño Laboral)

4.2.2 No experimental

Se trata de realizar la investigación sin manipular las variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (Hernández Sampieri & Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010).

4.2.3 De corte transversal

Se realizan estudios en un momento determinado de los grupos que se investigan y no procesos interaccionales o procesos a través del tiempo. (Hernández Sampieri & Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010).

4.3 Población y muestra de la investigación

4.3.1 Población

La investigación tuvo como población a los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada, conformada por el Jefe de Área, Asistente Social, personal del área, auxiliares y asistentes administrativos, quienes constituyen un total de 65 colaboradores administrativos. Se trata entonces de una población limitada.

4.3.2 Muestra

Debido a que la Población es relativamente pequeña se ha decidido trabajar con la totalidad de sus miembros, es decir la muestra lo conformaron (65) colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada.

4.4 Instrumento de recogida de datos

Para el desarrollo de la investigación y la obtención de datos se utilizó como instrumento un cuestionario de 30 preguntas basadas en la escala de Likert, que constó de una introducción, instrucciones, datos generales y contenido propiamente dicho dividido en 2 partes: La primera orientada al Estrés Organizacional y la segunda Desempeño Laboral.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para obtener un buen análisis de datos se utilizó el software de analítica predictiva que es el IBM SPSS V. 25, para realizar las tabulaciones respectivas de los datos obtenidos, el conteo respectivo y añadir los gráficos correspondientes de la población investigada.

4.6 Procedimiento de ejecución del estudio

El procedimiento de ejecución se realizó a través de la tabulación en una hoja de cálculo en Excel para luego aplicar la estadística descriptiva. Posteriormente se introdujo la información recogida del programa SPSS versión 25 para el análisis correspondiente. Cuando se obtuvieron los resultados se realizaron las tablas y gráficos para su presentación e interpretación.

4.6.1 Fiabilidad del instrumento

La fiabilidad se relaciona con la precisión y congruencia, siendo el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto, objeto u situación, produce iguales resultados. Además, es la capacidad del instrumento de producir resultados congruentes (iguales), cuando se aplica por segunda o tercera vez, en condiciones tan parecidas como sea posible. (Vara, 2012)

En la presente investigación para conocer la confiabilidad del instrumento utilizado se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach. Este coeficiente ayudó a identificar el nivel de consistencia interna que tienen los datos de los ítems utilizados. Con el propósito de interpretar el resultado del alfa de Cronbach se usó los siguientes criterios:

Tabla 2: *Criterios de interpretación del alfa de Cronbach*

| Coeficiente | Criterio |
|---------------------------------|-----------------|
| α de Cronbach $< 0,5$ | Es inaceptable |
| α de Cronbach $\geq 0,5$ | Es pobre |
| α de Cronbach $\geq 0,6$ | Es cuestionable |
| α de Cronbach $\geq 0,7$ | Es aceptable |
| α de Cronbach $\geq 0,8$ | Es bueno |
| α de Cronbach $\geq 0,9$ | Es excelente |

Tabla 3: *Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------|-------------------|
| 0,829 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

El resultado del Alfa de Cronbach fue **0.829**, de manera que se infiere que el instrumento empleado tiene un nivel de consistencia interna bueno.

Capítulo V

5. Resultados y Discusión

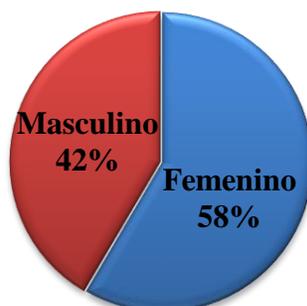
5.1 Datos Cuantitativos

Se presentan los resultados estadísticos del cuestionario que resolvieron los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada.

Tabla 4: Sexo de los colaboradores del área administrativa.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Válido | Masculino | 27 | 42.0 |
| | Femenino | 38 | 58.0 |
| | Total | 65 | 100,0 |

Gráfico 1: Sexo de los colaboradores del área



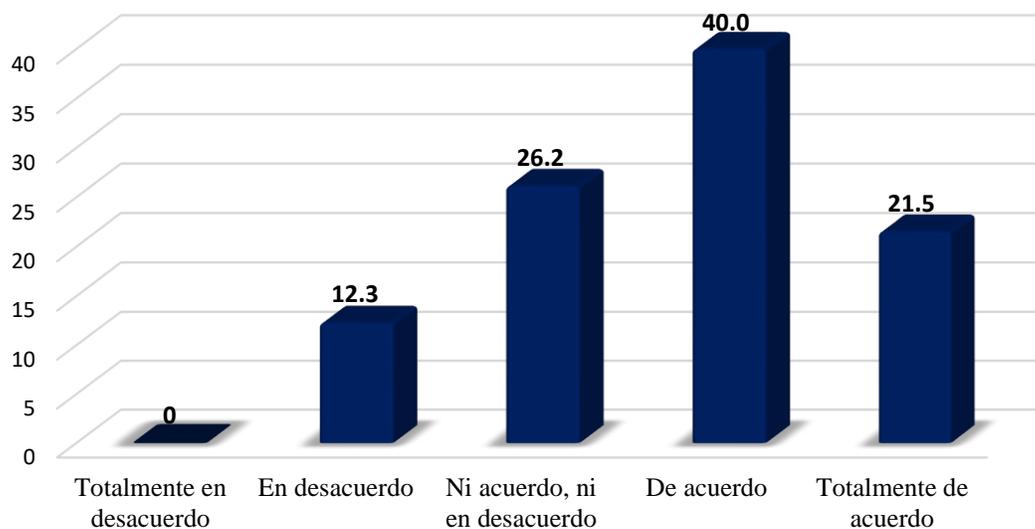
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°5 y gráfico N°1, se muestran los resultados obtenidos en referencia al sexo de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada, obteniendo como resultados, que un 42%, lo conforman las personas del sexo masculino, y un 58% el sexo femenino. Por lo que se define que la mayoría de los colaboradores administrativos son del sexo femenino.

Tabla 5: La cantidad de tareas que se me asignan son rutinarias y excesivas.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 8 | 12,3 | 12,3 | 12,3 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 17 | 26,2 | 26,2 | 38,5 |
| | De acuerdo | 26 | 40,0 | 40,0 | 78,5 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: La cantidad de tareas que se me asignan son rutinarias y excesivas.

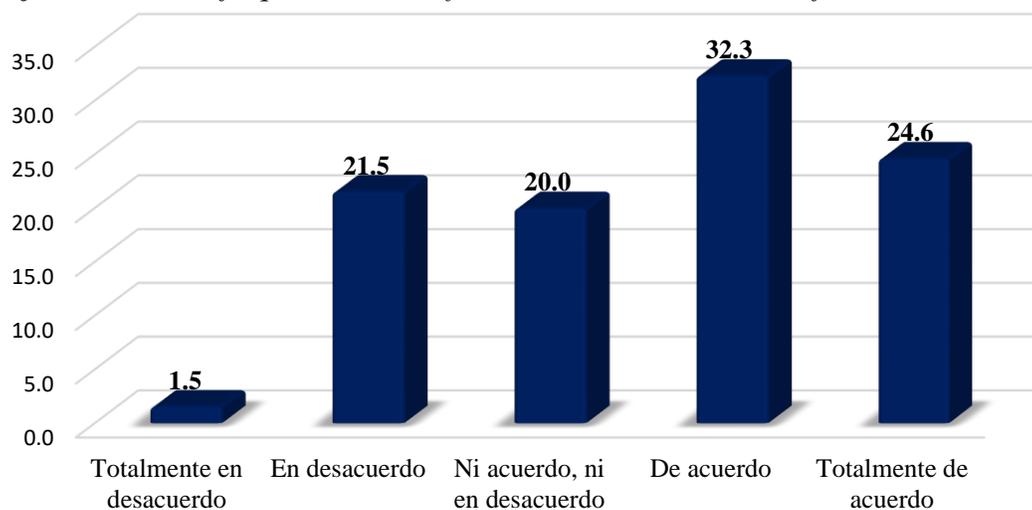
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°5 y gráfico N°2 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “La cantidad de tareas que se me asignan son rutinarias y excesivas”. En su gran mayoría, los encuestados respondieron la opción “De acuerdo”, con un 40,0%, seguido de un 21.5% que respondieron estar totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que principalmente los encuestados consideran tener una gran cantidad de tareas rutinarias y excesivas. Por otro lado un 12.3% respondió la opción “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla 6: El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| | En desacuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 23,1 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 43,1 |
| | De acuerdo | 21 | 32,3 | 32,3 | 75,4 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 24,6 | 24,6 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión.

Fuente: Elaboración propia

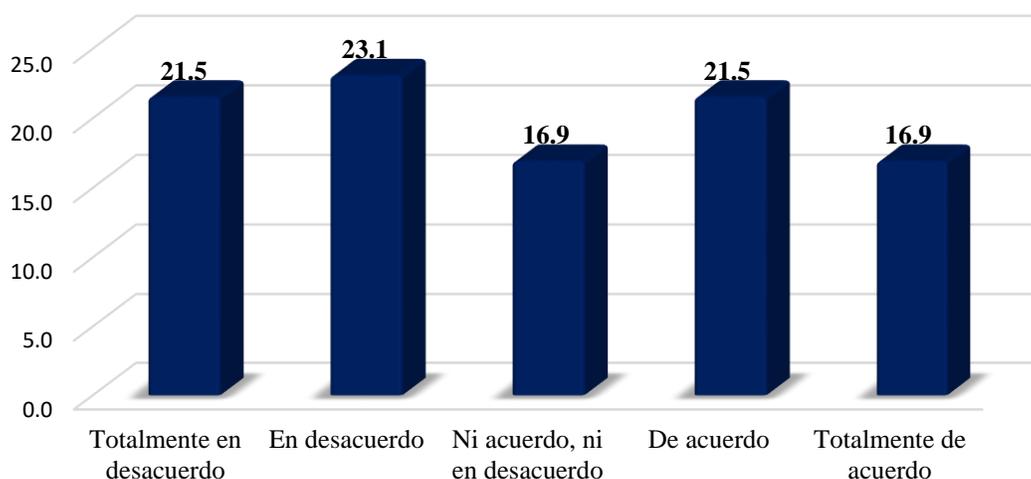
Interpretación: En la tabla N°6 y gráfico N°3 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión”. El 32,3% respondieron la opción “De acuerdo”, Así mismo con un 24,6% respondieron “totalmente de acuerdo”, esto quiere decir que la gran mayoría trabaja bajo condiciones de presión. Mientras que un 21,5% está en desacuerdo y un 1,5% totalmente en desacuerdo con que el trabajo que desarrollan lo hacen bajo condiciones de presión.

Tabla 7: Solo se me asignan las tareas que corresponden a mis funciones.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 21,5 |
| | En desacuerdo | 15 | 23,1 | 23,1 | 44,6 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 11 | 16,9 | 16,9 | 61,5 |
| | De acuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 83,1 |
| | Totalmente de acuerdo | 11 | 16,9 | 16,9 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

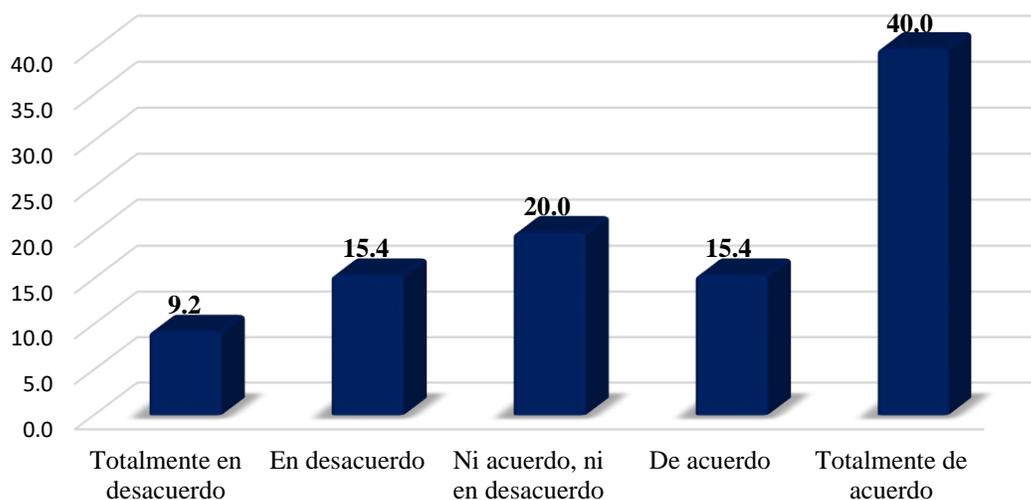
Gráfico 4: Solo se me asignan las tareas que corresponden a mis funciones.

Interpretación: En la tabla N°7 y gráfico N°4 se muestran los resultados obtenidos para el ítem “Solo se me asignan las tareas que corresponden a mis funciones”. En donde se obtuvo como resultado que el 23.1% están en desacuerdo, un 21.5% está totalmente en desacuerdo con que solo se asignan tareas que les corresponde a sus funciones, lo que indica que a la mayoría se le asignan más tareas de las que deberían. Mientras que un 21.5% está de acuerdo y un 16.9% está totalmente de acuerdo con que solo se le asignan tareas que les corresponde.

Tabla 8: *Aun cuando no sea mi responsabilidad tengo que hacerme cargo de otras funciones.*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 6 | 9,2 | 9,2 | 9,2 |
| | En desacuerdo | 10 | 15,4 | 15,4 | 24,6 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 44,6 |
| | De acuerdo | 10 | 15,4 | 15,4 | 60,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 26 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico 5: *Aun cuando no sea mi responsabilidad tengo que hacerme cargo de otras funciones.*

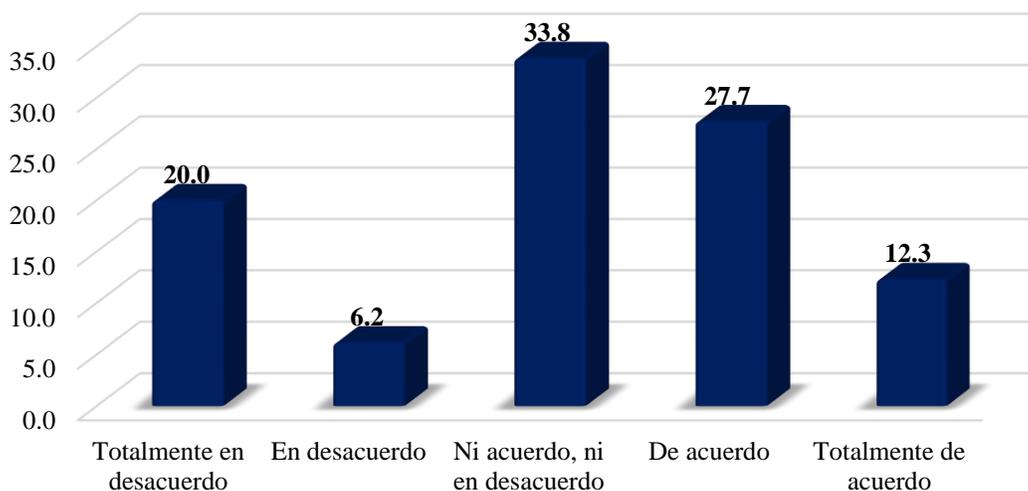
Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: En la tabla N°8 y gráfico N°5 se muestran los resultados obtenidos en referencia al ítem “*Aun cuando no sea mi responsabilidad tengo que hacerme cargo de otras funciones*”, en donde el 40% de los encuestados consideran que tienen que hacerse cargo de otras funciones a pesar de que no sea su responsabilidad, un 15.4% estuvo de acuerdo, mientras que el 9.2% respondió totalmente en desacuerdo, y un 15.4% en desacuerdo, es decir considera que no tiene que hacerse cargo de otras funciones que no son de su responsabilidad.

Tabla 9: Las horas asignadas a las tareas que llevo a cabo son adecuadas.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 4 | 6,2 | 6,2 | 26,2 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 22 | 33,8 | 33,8 | 60,0 |
| | De acuerdo | 18 | 27,7 | 27,7 | 87,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 8 | 12,3 | 12,3 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

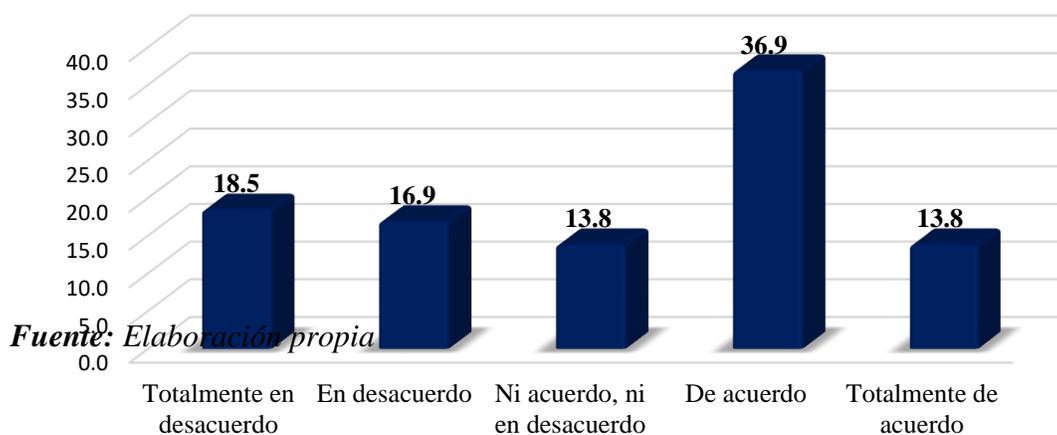
Gráfico 6: Las horas asignadas a las tareas que llevo a cabo son adecuadas.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°9 y gráfico N°6 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Las horas asignadas a las tareas que llevo a cabo son adecuadas”. El 33,8% respondieron la opción “Ni acuerdo ni en desacuerdo”, Un 27,6% respondieron “de acuerdo”, y un 12,3% totalmente de acuerdo, esto quiere decir que una gran parte de los colaboradores considera que las horas asignadas a las tareas que llevan a cabo son adecuadas, mientras que un 20% están totalmente en desacuerdo, es decir consideran que las horas asignadas no son adecuadas.

Tabla 10: El horario de trabajo establecido es el necesario para culminar con mis tareas.**Fuente:** Elaboración propia

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 12 | 18,5 | 18,5 | 18,5 |
| | En desacuerdo | 11 | 16,9 | 16,9 | 35,4 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 9 | 13,8 | 13,8 | 49,2 |
| | De acuerdo | 24 | 36,9 | 36,9 | 86,2 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 13,8 | 13,8 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

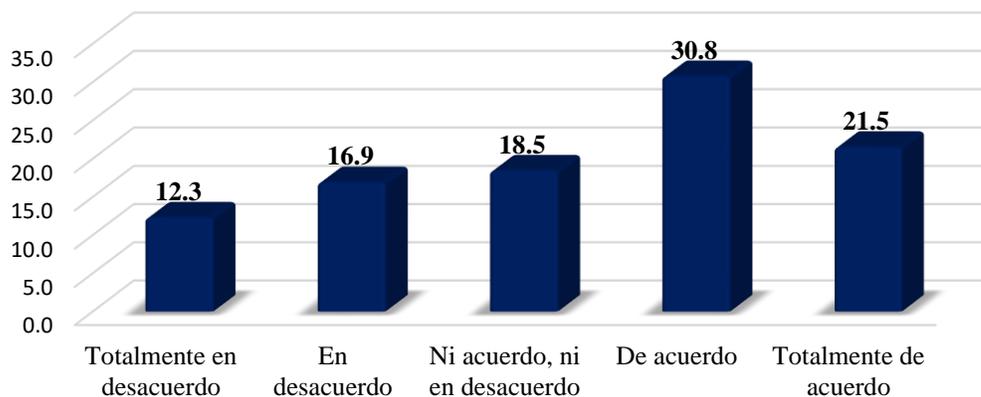
Fuente: Elaboración propia**Gráfico 8:** El horario de trabajo establecido es el necesario para culminar con mis tareas.

Interpretación: En la tabla N°10 y gráfico N°7 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “El horario de trabajo establecido es el necesario para culminar con mis tareas”. El 36,9% respondieron la opción “De acuerdo”, y un 13,8% totalmente de acuerdo, que quiere decir que para ellos, el horario establecido por la empresa constructora es el necesario. Por otro lado, un 18,5% respondieron “totalmente en desacuerdo”, y un 16,9% respondió en desacuerdo, lo que significa que para este porcentaje de la población considera que el horario establecido no es el necesario para poder culminar con sus tareas.

Tabla 11: Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 8 | 12,3 | 12,3 | 12,3 |
| | En desacuerdo | 11 | 16,9 | 16,9 | 29,2 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 12 | 18,5 | 18,5 | 47,7 |
| | De acuerdo | 20 | 30,8 | 30,8 | 78,5 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas.

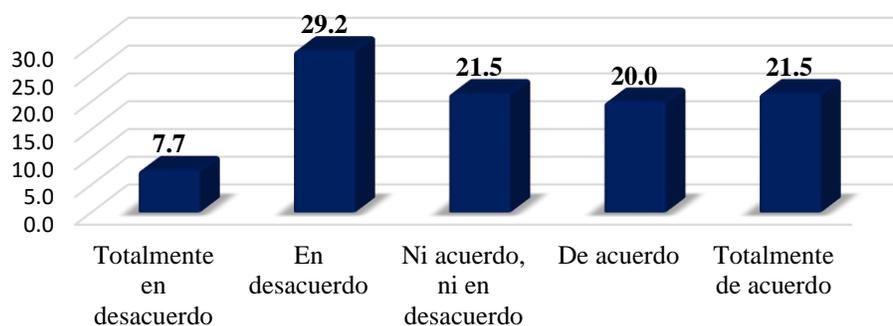
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°11 y gráfico N°8 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas.”. El 30,8% respondieron la opción “De acuerdo”, así mismo un 21.5% respondieron “totalmente de acuerdo”, esto quiere decir que la gran mayoría considera que sus errores podrían causar serios problemas en la empresa constructora donde trabajan. Mientras que un 18%5 no está de acuerdo ni en desacuerdo con el ítem mencionado. Por otro lado, un 16.9% se encuentran en desacuerdo, quiere decir que, para ellos, sus errores no causarían problemas serios en la empresa constructora.

Tabla 12: Las tareas que se me asignan por ser excesivas y confusas me generan ansiedad.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 5 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| | En desacuerdo | 19 | 29,2 | 29,2 | 36,9 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 58,5 |
| | De acuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 78,5 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9: Las tareas que se me asignan por ser excesivas y confusas me generan ansiedad.

Fuente: Elaboración propia

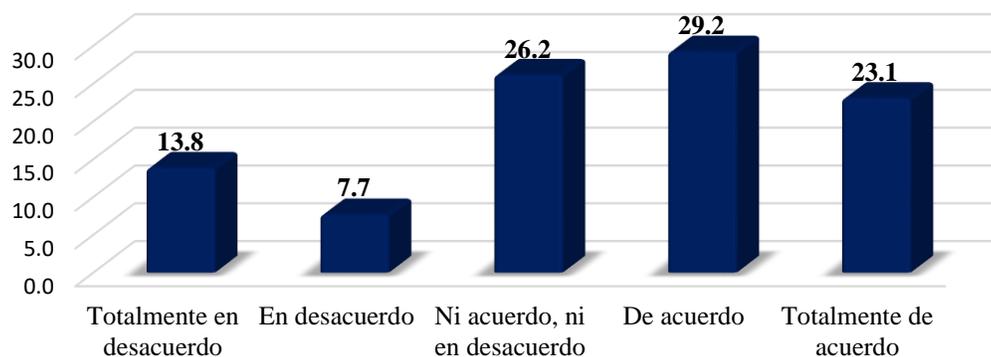
Interpretación: En la tabla N°12 y gráfico N°9 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Las tareas que se me asignan por ser excesivas y confusas me generan ansiedad.”. El 29.2% respondieron la opción “En desacuerdo” y un 7.7% totalmente en desacuerdo. Mientras que un 21.5% está totalmente en de acuerdo y con el mismo porcentaje tenemos a un grupo que no está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a que las tareas que se les asignan por ser excesivas y confusas le generan ansiedad.

Tabla 13: La inestabilidad laboral y/o rotación de personal es algo que se ve con frecuencia en mi empresa.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 9 | 13,8 | 13,8 | 13,8 |
| | En desacuerdo | 5 | 7,7 | 7,7 | 21,5 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 17 | 26,2 | 26,2 | 47,7 |
| | De acuerdo | 19 | 29,2 | 29,2 | 76,9 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 23,1 | 23,1 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: La inestabilidad laboral y/o rotación de personal es algo que se ve con frecuencia en mi empresa.



Fuente: Elaboración propia

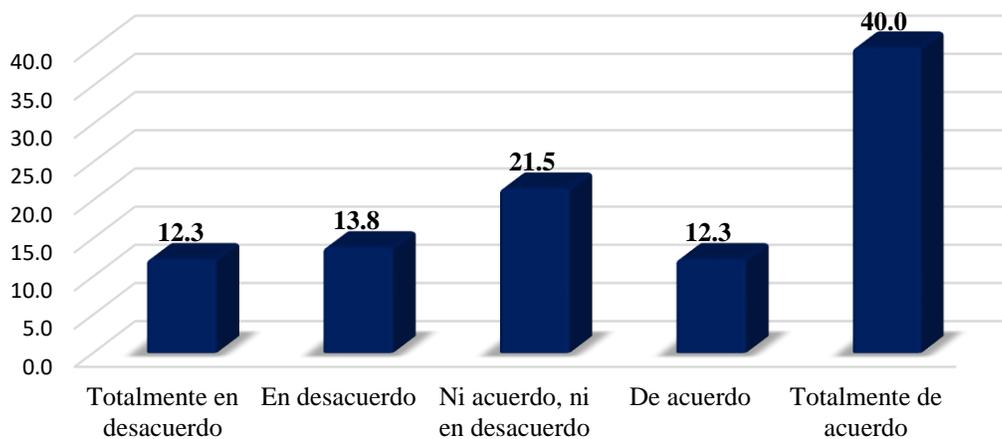
Interpretación: En la tabla N°13 y gráfico N°10 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “La inestabilidad laboral y/o rotación de personal es algo que se ve con frecuencia en mi empresa.”. El 29.2% respondieron la opción “De acuerdo”, un 23.1% esta se encuentra totalmente de acuerdo con el ítem, lo que indica que se ve con frecuencia inestabilidad y rotación de personal en la empresa. Por otro lado, hay un 13.8% que está totalmente en desacuerdo y un 7.7% en desacuerdo. Mientras que un 26.2 %que no están ni acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 14: Cuando los objetivos no son claros con respecto a las tareas que debo cumplir me generan incertidumbre.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 8 | 12,3 | 12,3 | 12,3 |
| | En desacuerdo | 9 | 13,8 | 13,8 | 26,2 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 47,7 |
| | De acuerdo | 8 | 12,3 | 12,3 | 60,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 26 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11: Cuando los objetivos no son claros con respecto a las tareas que debo cumplir me generan incertidumbre.



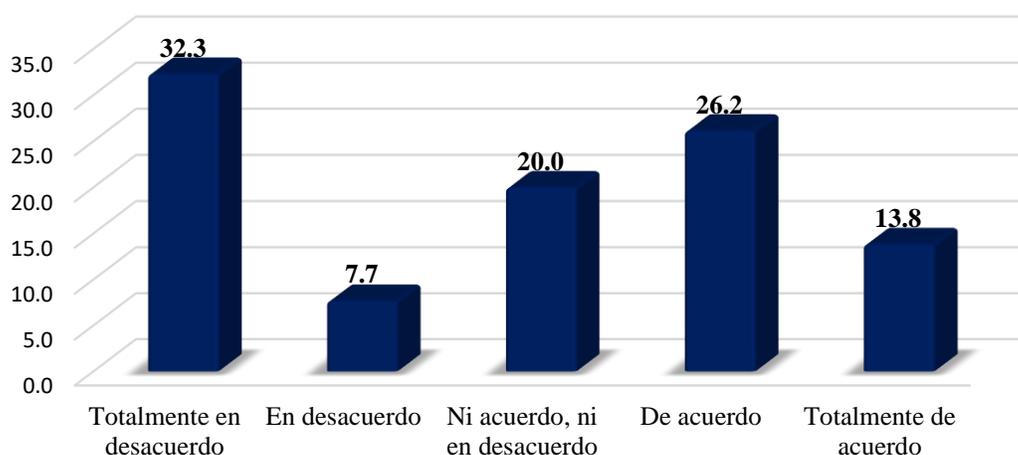
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°14 y gráfico N°11 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Cuando los objetivos no son claros con respecto a las tareas que debo cumplir me generan incertidumbre.”. El 40% de los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo, un 12.3% la opción “De acuerdo”, por ende cuando ellos no tienen los objetivos claros con respecto a sus tareas les genera incertidumbre. De otro lado tenemos a un 13.8% respondió que está en desacuerdo. Mientras que un 21.5 % respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 15: Existen reconocimientos por los objetivos logrados.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 21 | 32,3 | 32,3 | 32,3 |
| | En desacuerdo | 5 | 7,7 | 7,7 | 40,0 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | De acuerdo | 17 | 26,2 | 26,2 | 86,2 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 13,8 | 13,8 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12: Existen reconocimientos por los objetivos logrados.

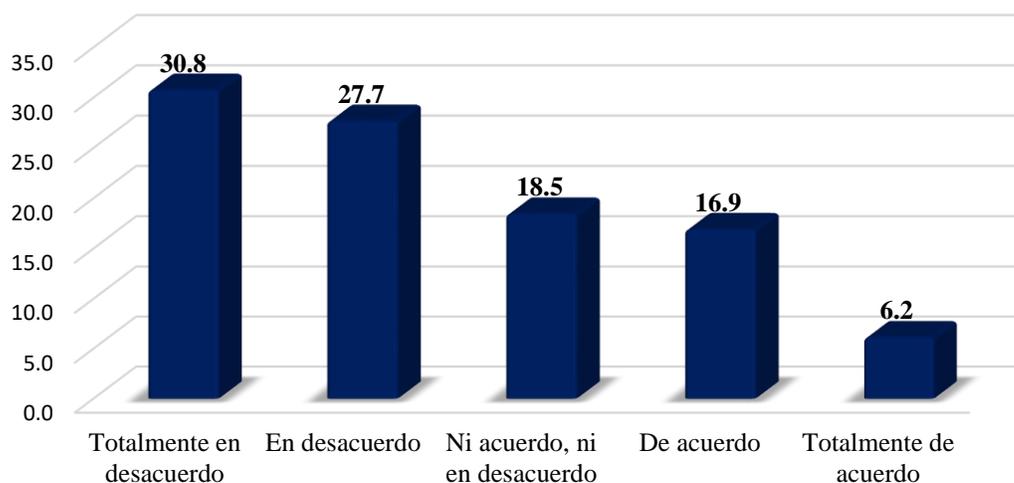
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°15 y gráfico N°12 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Existen reconocimientos por los objetivos logrados”. El 32.3% respondió la opción “Totalmente en desacuerdo”, y un 7.7% respondió la opción “En desacuerdo”, lo que indica que para ellos no existen reconocimientos por los objetivos que logran, mientras que un 26.2% respondió “De acuerdo”, y un 13.8% respondió “Totalmente de acuerdo”, esto quiere decir que para este porcentaje del área administrativa si hay reconocimientos por sus objetivos logrados.

Tabla 16: Los colaboradores están satisfechos con el sueldo que perciben.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 20 | 30,8 | 30,8 | 30,8 |
| | En desacuerdo | 18 | 27,7 | 27,7 | 58,5 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 12 | 18,5 | 18,5 | 76,9 |
| | De acuerdo | 11 | 16,9 | 16,9 | 93,8 |
| | Totalmente de acuerdo | 4 | 6,2 | 6,2 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13: E Los colaboradores están satisfechos con el sueldo que perciben.

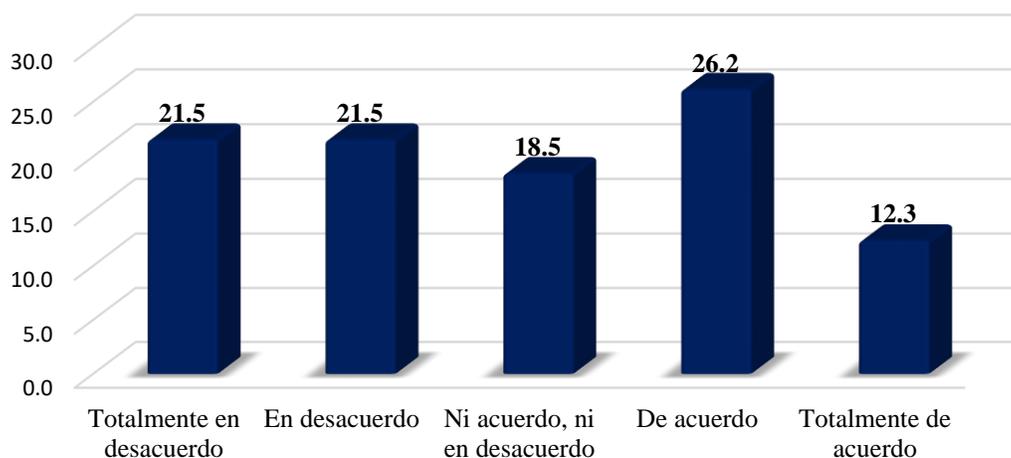
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°16 y gráfico N°13 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Los colaboradores están satisfechos con el sueldo que perciben.”. El 30.8% respondieron la opción “Totalmente en desacuerdo”, un 27.7% respondió “En desacuerdo”, esto quiere decir que la gran mayoría de los colaboradores administrativos no están satisfechos con los sueldos percibidos. Mientras que un 18.5 % respondió ni acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, tenemos un 16.9% que respondió que está de acuerdo con el sueldo que perciben.

Tabla 17: *En esta empresa siempre escuchan las ideas que expongo.*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 21,5 |
| | En desacuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 43,1 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 12 | 18,5 | 18,5 | 61,5 |
| | De acuerdo | 17 | 26,2 | 26,2 | 87,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 8 | 12,3 | 12,3 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico 14: *En esta empresa siempre escuchan las ideas que expongo.*

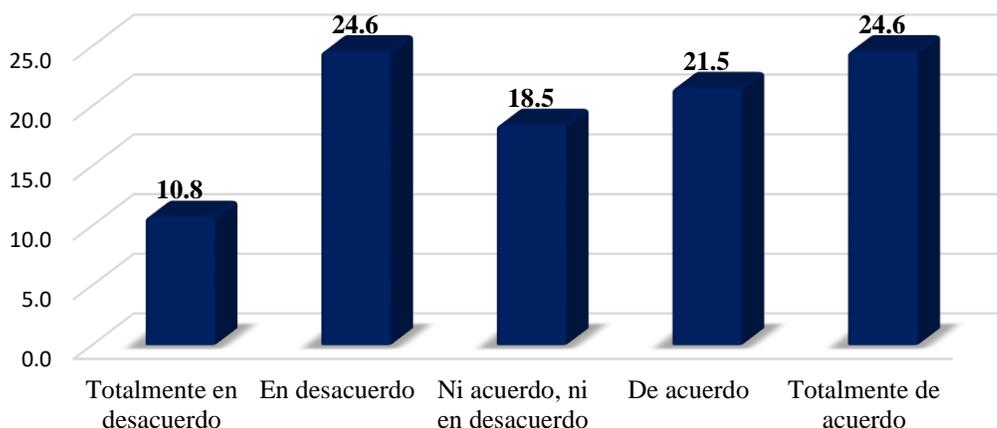
Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: En la tabla N°17 y gráfico N°14 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem "En esta empresa siempre escuchan las ideas que expongo.". El 26.2% respondieron la opción "De acuerdo", un 12.3% respondió "Totalmente de acuerdo", lo que indica que sus ideas son escuchadas por la empresa. Por otro lado un 21.5% respondieron "totalmente en desacuerdo", y con el mismo porcentaje respondieron en desacuerdo, lo que quiere decir que las ideas que ellos exponen no son escuchadas. Un 18.5% respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 18: *En esta empresa se practica la comunicación empática.*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 7 | 10,8 | 10,8 | 10,8 |
| | En desacuerdo | 16 | 24,6 | 24,6 | 35,4 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 12 | 18,5 | 18,5 | 53,8 |
| | De acuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 75,4 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 24,6 | 24,6 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico 15: *En esta empresa se practica la comunicación empática.*

Fuente: *Elaboración propia*

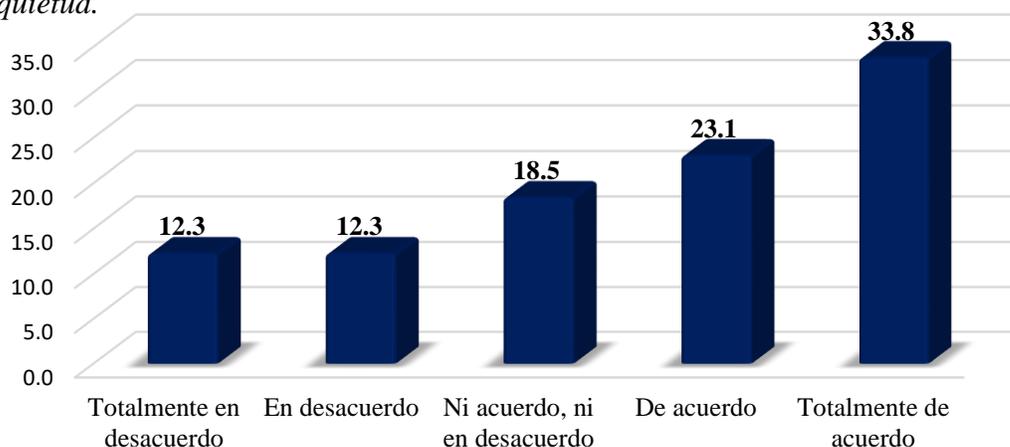
Interpretación: En la tabla N°18 y gráfico N°15 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “*En esta empresa se practica la comunicación empática.*”. Un 24.6% respondió que están totalmente de acuerdo, un 21.5% respondió que está de acuerdo, esto quiere decir que para ellos la empresa practica la comunicación empática. Mientras que el 24.6% de los colaboradores respondió que está en desacuerdo”, y un 10.8% respondió que está totalmente en desacuerdo, seguido de un 18.5% que respondió la opción “ni acuerdo ni en desacuerdo”.

Tabla 19: Puede ponerse directamente en contacto con su superior si existe algún problema o inquietud.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 8 | 12,3 | 12,3 | 12,3 |
| | En desacuerdo | 8 | 12,3 | 12,3 | 24,6 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 12 | 18,5 | 18,5 | 43,1 |
| | De acuerdo | 15 | 23,1 | 23,1 | 66,2 |
| | Totalmente de acuerdo | 22 | 33,8 | 33,8 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16: Puede ponerse directamente en contacto con su superior si existe algún problema o inquietud.



Fuente: Elaboración propia

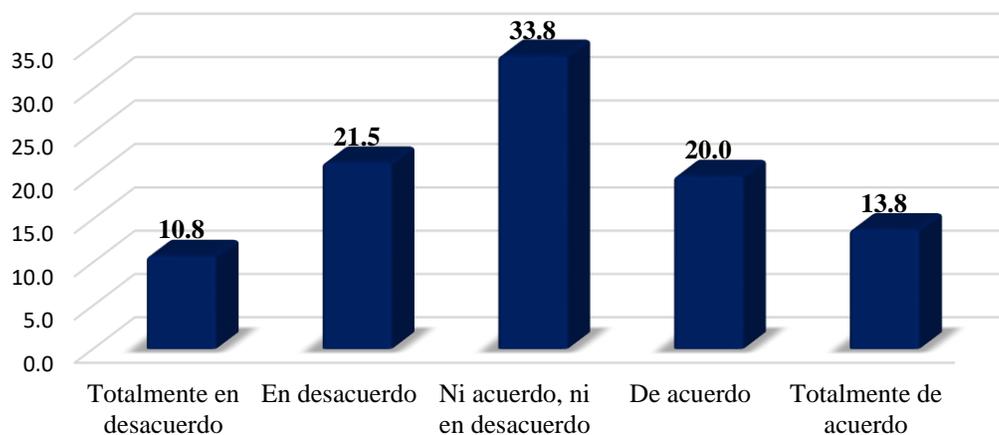
Interpretación: En la tabla N°19 y gráfico N°16 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Puede ponerse directamente en contacto con su superior si existe algún problema o inquietud”. El 33,8% de los colaboradores respondió la opción “Totalmente de acuerdo”, un 23,1% la opción “De acuerdo” lo que indica que la mayoría de los colaboradores pueden ponerse en contacto con su superior si se presenta algún problema. Sin embargo, un 12,3% respondió que está en desacuerdo y con el mismo porcentaje tenemos la opción totalmente en desacuerdo.

Tabla 20: La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 7 | 10,8 | 10,8 | 10,8 |
| | En desacuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 32,3 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 22 | 33,8 | 33,8 | 66,2 |
| | De acuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 86,2 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 13,8 | 13,8 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17: La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.



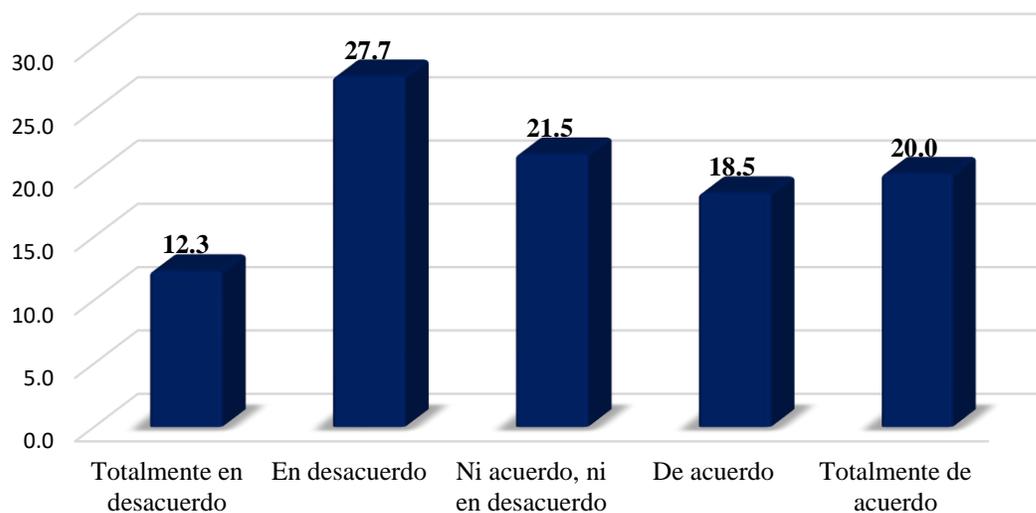
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°20 y gráfico N°17 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.”. El 33.8% respondió la opción “Ni acuerdo ni en desacuerdo”, un 21.5% respondió la opción “En desacuerdo”, indicando que la forma de rendir informes al superior no le hace sentir presión, mientras que a un 20% respondió “De acuerdo” y un 13.8% “Totalmente de acuerdo” lo que quiere decir que a la mayoría de los colaboradores se sienten sentirse presionados al presentar informes al supervisor o jefe de área.

Tabla 21: Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 8 | 12,3 | 12,3 | 12,3 |
| | En desacuerdo | 18 | 27,7 | 27,7 | 40,0 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 61,5 |
| | De acuerdo | 12 | 18,5 | 18,5 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18: Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea.

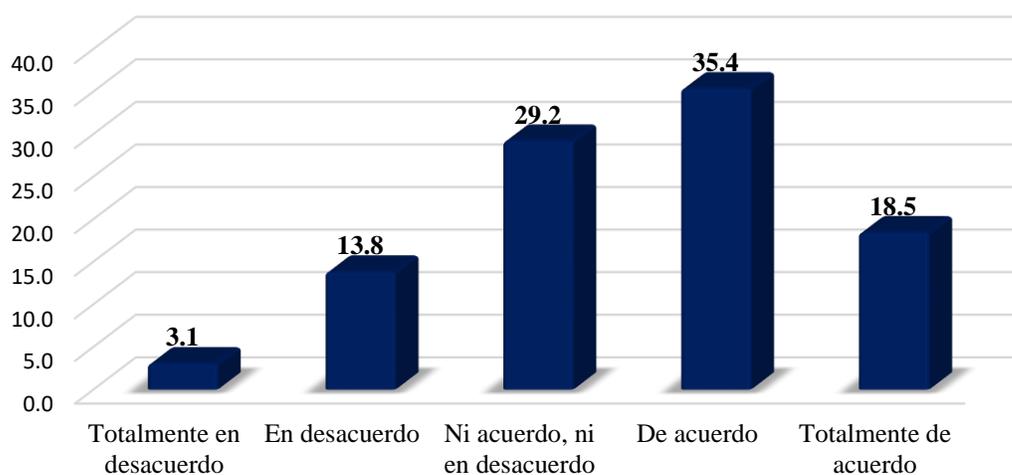
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°21 y gráfico N°18 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea”. El 27.7% respondieron la opción “En desacuerdo”, un 12.3% respondió la opción “Totalmente en desacuerdo”, es decir que para ellos no hay conflictos en el área. Mientras que un 20% respondieron “totalmente de acuerdo”, y un 18.5% respondieron de acuerdo, esto quiere decir que la gran mayoría si considera que existen conflictos, peleas en su área de trabajo.

Tabla 22: *Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudaran.*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 2 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| | En desacuerdo | 9 | 13,8 | 13,8 | 16,9 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 19 | 29,2 | 29,2 | 46,2 |
| | De acuerdo | 23 | 35,4 | 35,4 | 81,5 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico 19: *Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudaran.*

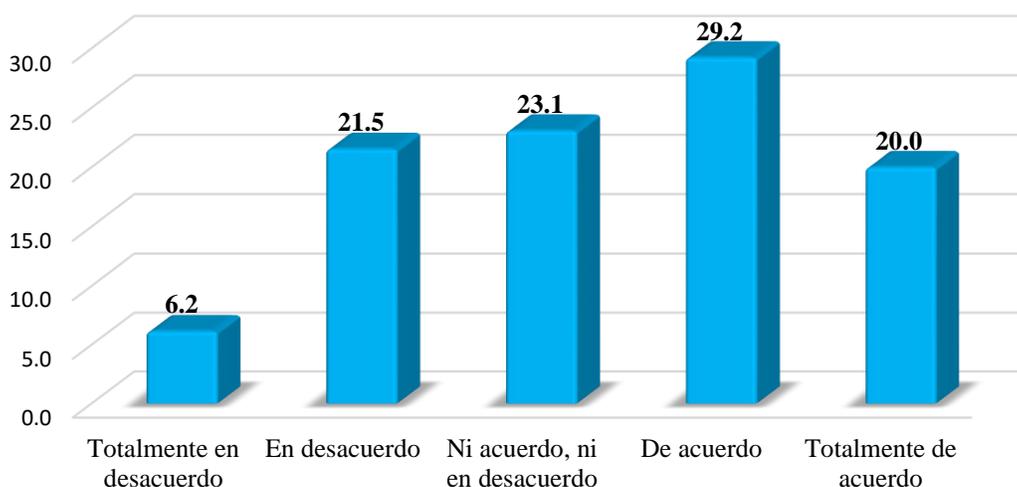
Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: En la tabla N°22 y gráfico N°19 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “*Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudaran*”. El 34.5% respondieron la opción “De acuerdo”, un 29.2% respondió ni acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que un 18.5% respondió la opción “Totalmente de acuerdo” lo que indica que si alguien necesita ayuda, los compañeros del área se la darán. Por otro lado, un 13.8% está en desacuerdo con el ítem, lo que indica que para una pequeña parte del área administrativa consideran que, si tienen problemas, sus compañeros no los ayudaran.

Tabla 23: Existe la buena práctica de cuidar los recursos.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 4 | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| | En desacuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 27,7 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 15 | 23,1 | 23,1 | 50,8 |
| | De acuerdo | 19 | 29,2 | 29,2 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20: Existe la buena práctica de cuidar los recursos.

Fuente: Elaboración propia

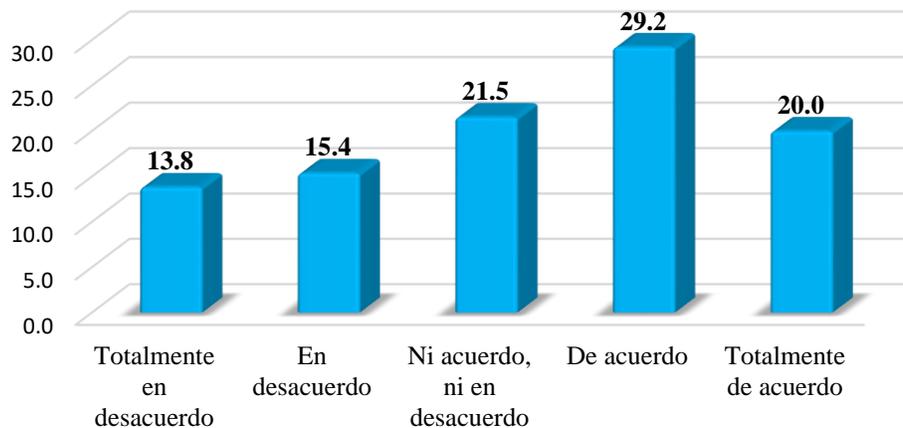
Interpretación: En la tabla N°23y gráfico N°20 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Existe la buena práctica de cuidar los recursos.”. El 29.2% respondieron la opción “De acuerdo”, el 20% respondió “Totalmente de acuerdo”, lo que significa que para la mayoría de los colaboradores en la empresa existe la buena práctica de cuidar los recursos. El 23.1% respondieron la opción “Ni acuerdo ni en desacuerdo”. Por otro lado, con un 21.5% respondió en desacuerdo y un 6.2% respondió la opción “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla 24: Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 9 | 13,8 | 13,8 | 13,8 |
| | En desacuerdo | 10 | 15,4 | 15,4 | 29,2 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 50,8 |
| | De acuerdo | 19 | 29,2 | 29,2 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21: Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente.



Fuente: Elaboración propia

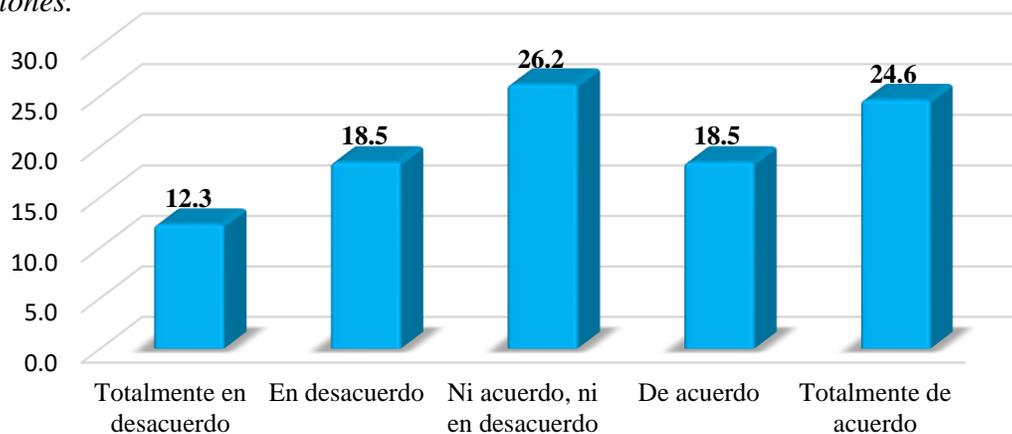
Interpretación: En la tabla N°24 y gráfico N°21 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente.”. El 29.2% respondieron la opción “De acuerdo”, un 20% respondieron que están totalmente de acuerdo. Lo que indica que gran parte de la población si utiliza un protocolo para realizar sus trabajos. Mientras que un 15.4% está en desacuerdo y un 13.8% respondió totalmente en desacuerdo.

Tabla 25: Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desarrollar sus funciones.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 8 | 12,3 | 12,3 | 12,3 |
| | En desacuerdo | 12 | 18,5 | 18,5 | 30,8 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 17 | 26,2 | 26,2 | 56,9 |
| | De acuerdo | 12 | 18,5 | 18,5 | 75,4 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 24,6 | 24,6 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22: Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desarrollar sus funciones.



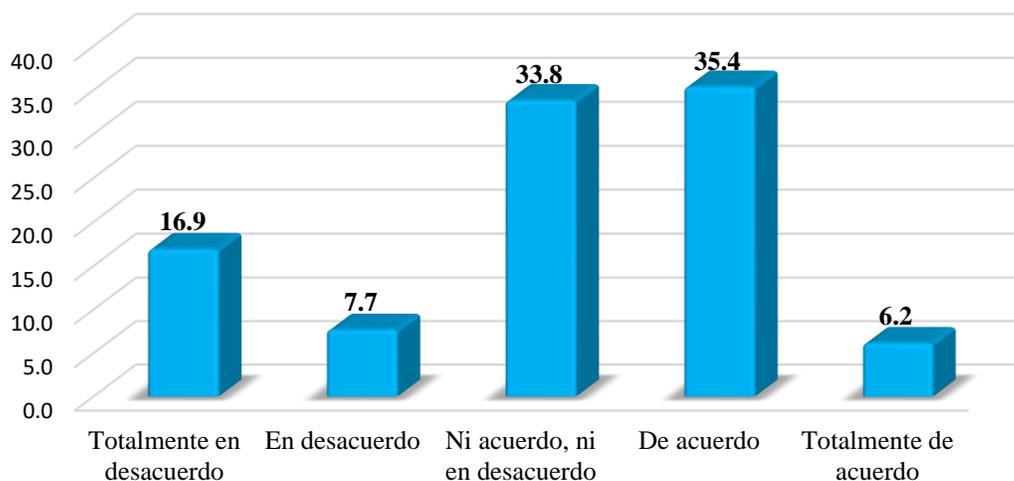
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°25 y gráfico N°22 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desarrollar sus funciones.”. El 26.2% respondieron la opción “Ni acuerdo ni en desacuerdo”. Un 24.6% respondió “Totalmente de acuerdo”, un 18.5% la opción “De acuerdo”, quiere decir que los colaboradores en su mayoría, tienen los conocimientos suficientes para desarrollarse en el área. Mientras que un 18.5% respondió la opción “en desacuerdo” y un 12.3% totalmente desacuerdo.

Tabla 26: Se logran las tareas en el tiempo estipulado.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 11 | 16,9 | 16,9 | 16,9 |
| | En desacuerdo | 5 | 7,7 | 7,7 | 24,6 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 22 | 33,8 | 33,8 | 58,5 |
| | De acuerdo | 23 | 35,4 | 35,4 | 93,8 |
| | Totalmente de acuerdo | 4 | 6,2 | 6,2 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23: Se logran las tareas en el tiempo estipulado.

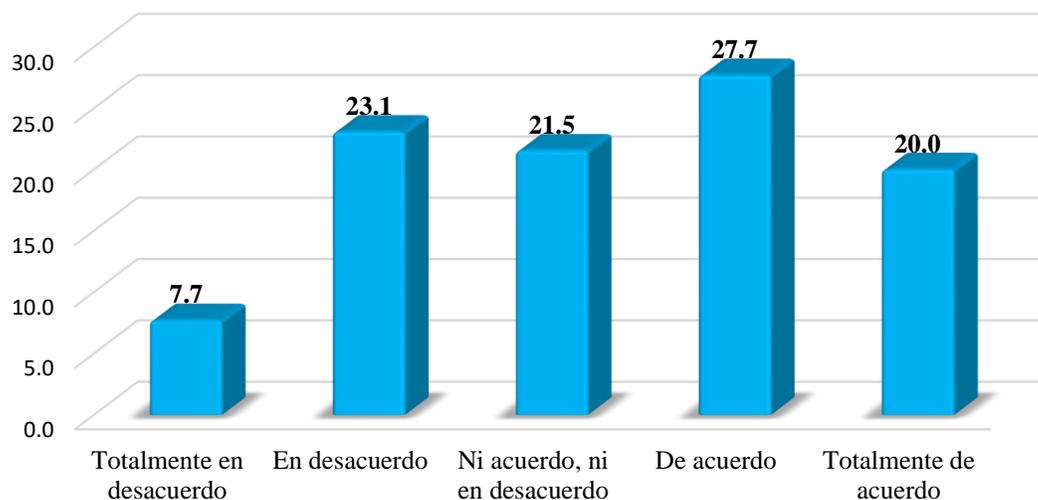
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°26 y gráfico N°23 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Se logran las tareas en el tiempo estipulado”. El 35.4% respondieron la opción “De acuerdo”, El 33.8% respondieron la opción “Ni acuerdo ni en desacuerdo”. El 6.2% respondió la opción “totalmente de acuerdo”, lo que indica que para la mayoría de los colaboradores se logran las tareas en el tiempo estipulado. Por otro lado, el 16.9% respondieron la opción “Totalmente en desacuerdo” y un 7.7% respondió la opción “En desacuerdo” con el ítem antes mencionado.

Tabla 27: La entidad desarrolla capacitación de forma continua.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 5 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| | En desacuerdo | 15 | 23,1 | 23,1 | 30,8 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 52,3 |
| | De acuerdo | 18 | 27,7 | 27,7 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24: La entidad desarrolla capacitación de forma continua.

Fuente: Elaboración propia

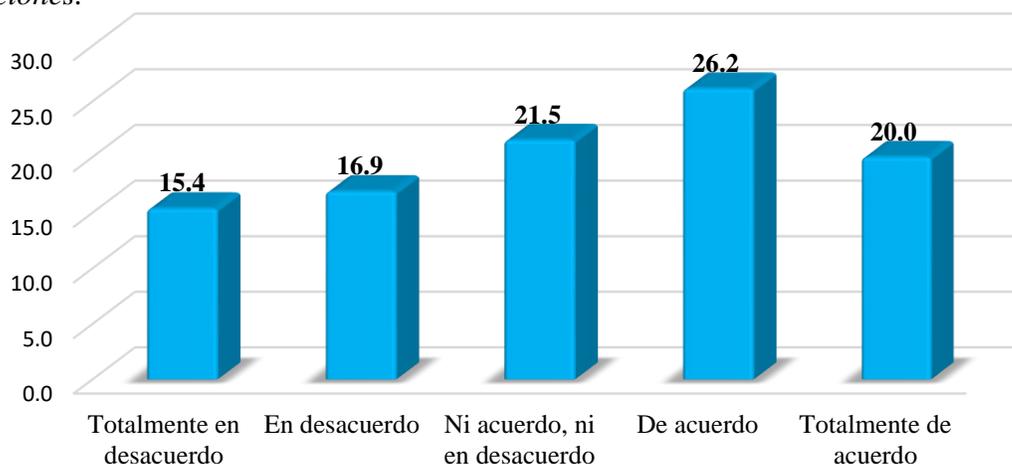
Interpretación: En la tabla N°27 y gráfico N°24 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “La entidad desarrolla capacitación de forma continua”. El 27.7% respondieron la opción “De acuerdo”, un 20% estuvo totalmente de acuerdo, lo que indica que la mayoría considera que la empresa desarrolla capacitación de manera continua. Por otro lado, un 23.1% respondieron “en desacuerdo”, un 7.7% respondió la opción “Totalmente en desacuerdo”, mientras que un 21.5% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 28: Las capacitaciones que brinda la empresa contribuyen al buen desempeño de las funciones.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 10 | 15,4 | 15,4 | 15,4 |
| | En desacuerdo | 11 | 16,9 | 16,9 | 32,3 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 14 | 21,5 | 21,5 | 53,8 |
| | De acuerdo | 17 | 26,2 | 26,2 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 25: Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desarrollar sus funciones.



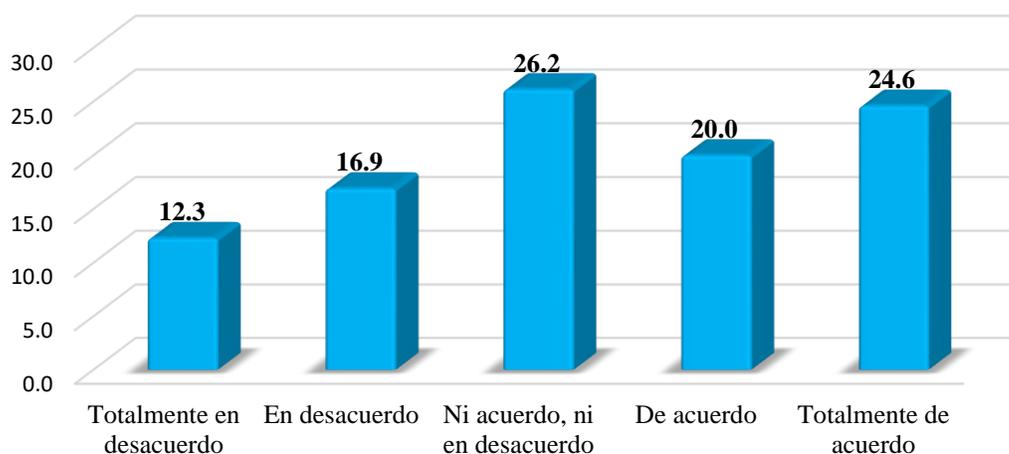
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°28 y gráfico N°25 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desarrollar sus funciones”. El 26.2% respondieron la opción “De acuerdo”, un 20% respondió la opción “Totalmente de acuerdo”, lo que implica que los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desarrollar sus funciones. Por otro lado, un 16.6% respondió “En desacuerdo”, un 15.4% respondió “Totalmente en desacuerdo”, que indica que no tienen los conocimientos.

Tabla 29: Los colaboradores tienen la experiencia suficiente para desempeñar sus funciones.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 8 | 12,3 | 12,3 | 12,3 |
| | En desacuerdo | 11 | 16,9 | 16,9 | 29,2 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 17 | 26,2 | 26,2 | 55,4 |
| | De acuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 75,4 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 24,6 | 24,6 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26: Los colaboradores tienen la experiencia suficiente para desempeñar sus funciones.

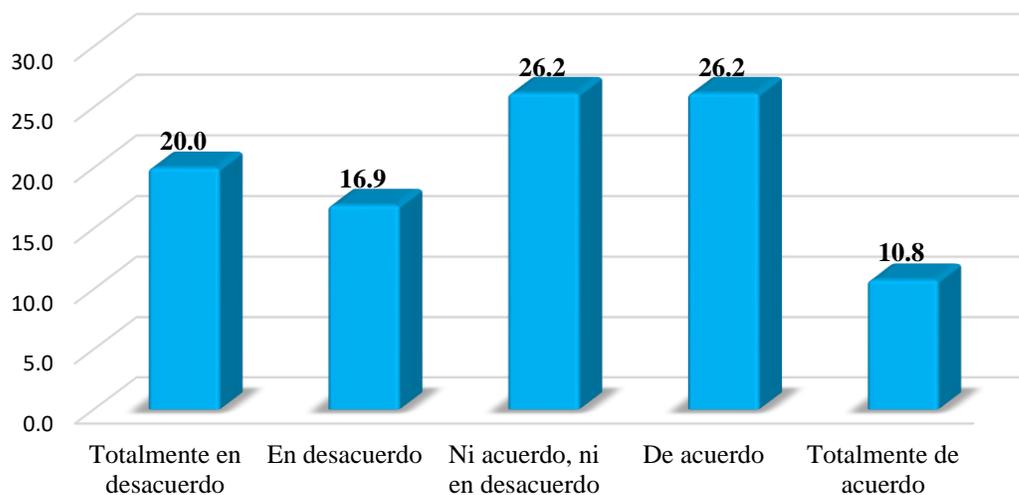
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°29 y gráfico N°26 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Los colaboradores tienen la experiencia suficiente para desempeñar sus funciones”. El 20% respondió la opción “De acuerdo”, un 24.6% la opción “Totalmente de acuerdo”, esto quiere decir que la gran mayoría de los colaboradores tiene la experiencia suficiente para desempeñar sus funciones. Mientras que un 16.9% está en desacuerdo con el ítem y un 12.3% respondió la opción “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla 30: No existe un entrenamiento adecuado.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 11 | 16,9 | 16,9 | 36,9 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 17 | 26,2 | 26,2 | 63,1 |
| | De acuerdo | 17 | 26,2 | 26,2 | 89,2 |
| | Totalmente de acuerdo | 7 | 10,8 | 10,8 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27: No existe un entrenamiento adecuado.

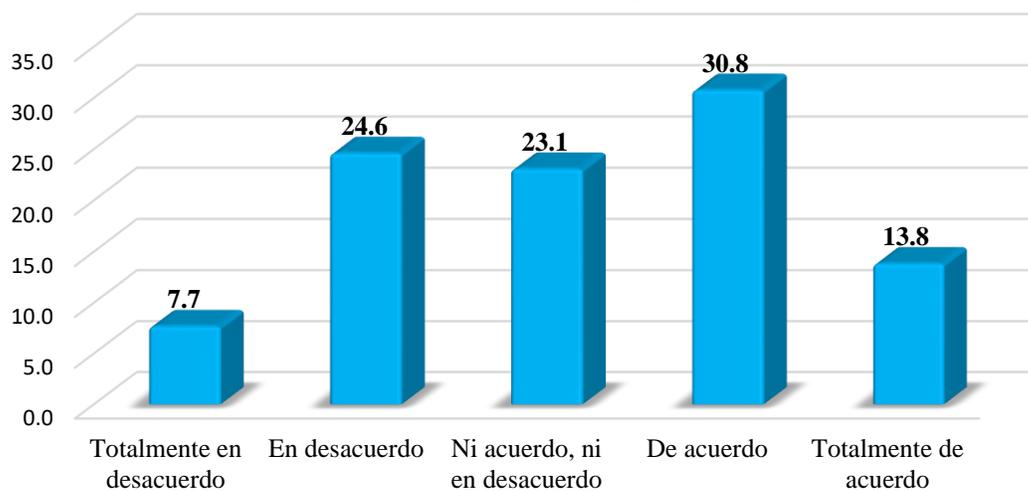
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°30 y gráfico N°27 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “No existe un entrenamiento adecuado”. Un 26.2% respondió la opción “Ni acuerdo ni en desacuerdo”. Otro 26.2% respondió la opción “De acuerdo”, un 10.8% “Totalmente de acuerdo”, esto quiere decir que la gran mayoría de los colaboradores, no existe un entrenamiento adecuado. Mientras que un 20% está totalmente en desacuerdo y un 16.9% está en desacuerdo, para ellos si existe un entrenamiento adecuado.

Tabla 31: Los colaboradores tienen una actitud proactiva.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 5 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| | En desacuerdo | 16 | 24,6 | 24,6 | 32,3 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 15 | 23,1 | 23,1 | 55,4 |
| | De acuerdo | 20 | 30,8 | 30,8 | 86,2 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 13,8 | 13,8 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28: Los colaboradores tienen una actitud proactiva.

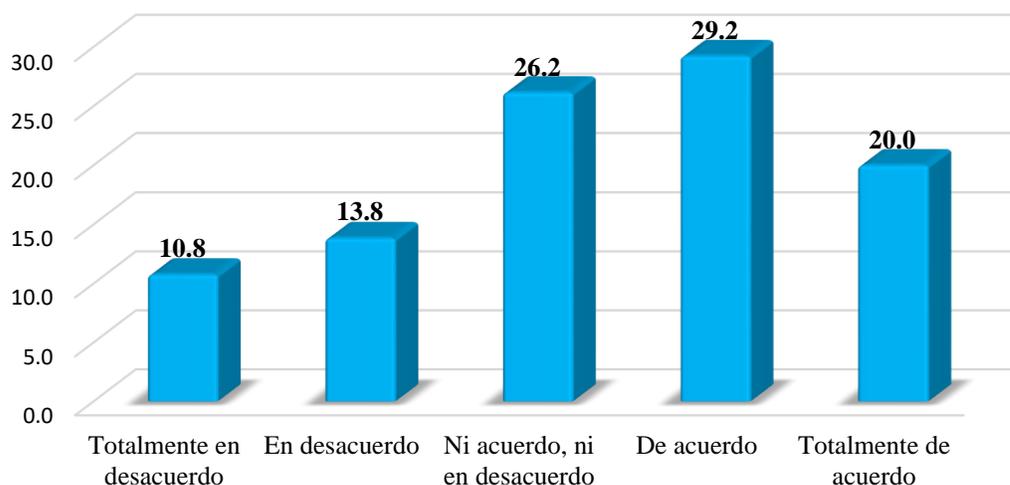
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°31 y gráfico N°28 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Los colaboradores tienen una actitud proactiva.”. El 30.8% respondieron la opción “De acuerdo”, el 13.8% respondió la opción Totalmente de acuerdo”. Por ende, esto quiere decir que la gran mayoría de los colaboradores tienen una actitud proactiva. Mientras que un 24.6% está en desacuerdo, un 7.7% respondió “Totalmente en desacuerdo” y un 23.1% respondió la opción “Ni acuerdo, ni en desacuerdo”.

Tabla 32: Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 7 | 10,8 | 10,8 | 10,8 |
| | En desacuerdo | 9 | 13,8 | 13,8 | 24,6 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 17 | 26,2 | 26,2 | 50,8 |
| | De acuerdo | 19 | 29,2 | 29,2 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29: Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido.

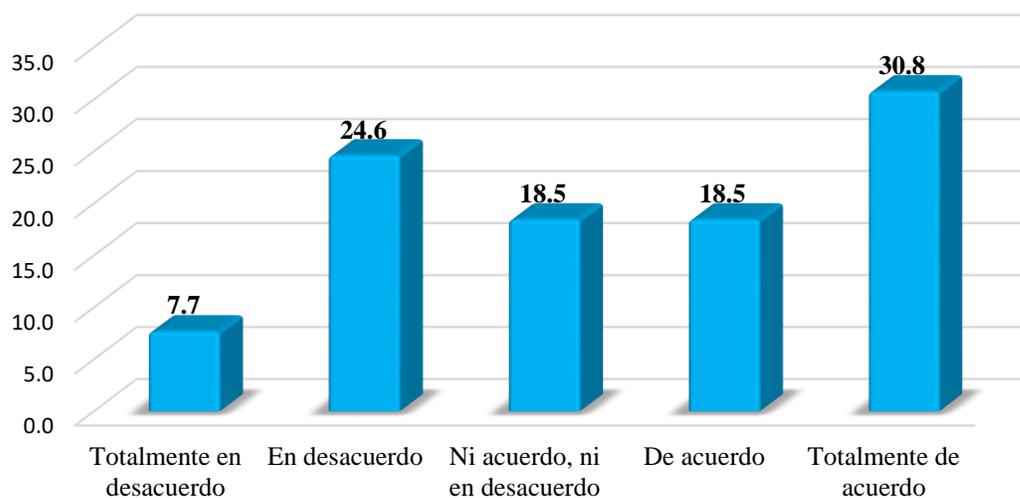
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°32 y gráfico N°29 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido.”. Un 29.2% respondieron la opción “De acuerdo”, seguido de un 20% con la opción “Totalmente de acuerdo” esto quiere decir que para la gran mayoría, las personas que ingresan a la empresa se adaptan rápido. Mientras que un 13.8% respondió que está en desacuerdo y un 10.8% respondió la opción “Totalmente en desacuerdo”, ellos piensan que las personas no se integran rápidamente.

Tabla 33: Los programas de inducción son eficaces.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 5 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| | En desacuerdo | 16 | 24,6 | 24,6 | 32,3 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 12 | 18,5 | 18,5 | 50,8 |
| | De acuerdo | 12 | 18,5 | 18,5 | 69,2 |
| | Totalmente de acuerdo | 20 | 30,8 | 30,8 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 30: Los programas de inducción son eficaces.

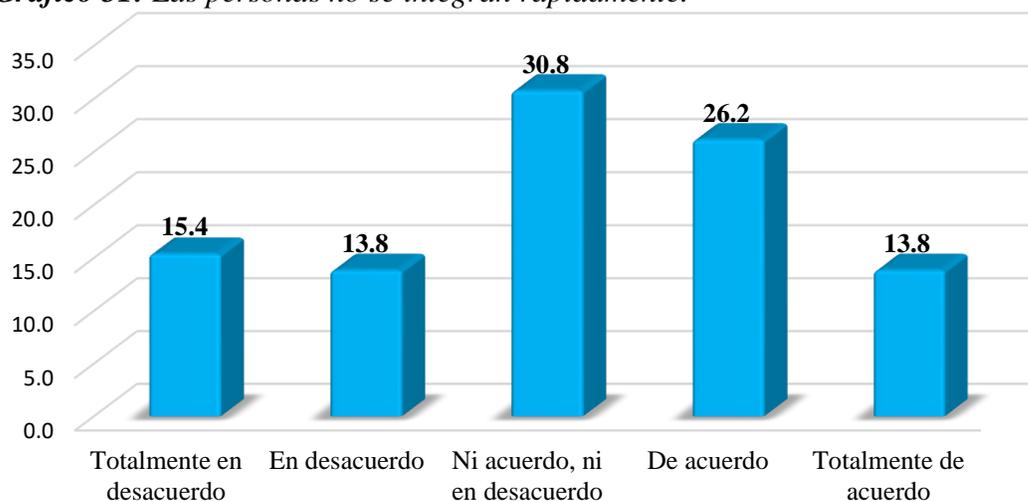
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°33 y gráfico N°30 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Los programas de inducción son eficaces.”. El 30.8% respondieron la opción “Totalmente de acuerdo”, así mismo con un 18.5% respondieron la opción “De acuerdo”, esto quiere decir que para la gran mayoría los programas de inducción son eficaces. Mientras que por otro lado tenemos la un 24.6% respondiendo la opción “En desacuerdo” y un 7.7% respondió la opción “Totalmente en desacuerdo”, indicando que los programas son ineficaces.

Tabla 34: Las personas no se integran rápidamente.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente desacuerdo | 10 | 15,4 | 15,4 | 15,4 |
| | En desacuerdo | 9 | 13,8 | 13,8 | 29,2 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 20 | 30,8 | 30,8 | 60,0 |
| | De acuerdo | 17 | 26,2 | 26,2 | 86,2 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 13,8 | 13,8 | 100,0 |
| | Total | 65 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 31: Las personas no se integran rápidamente.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°34 y gráfico N°31 se tienen los porcentajes de respuestas para el ítem “Las personas no se integran rápidamente.”. Donde el 30.8% de los colaboradores respondieron la opción “Ni acuerdo ni en desacuerdo”, un 26.2% respondió la opción “De acuerdo” y un 13.8% “Totalmente de acuerdo”, quiere decir que para la mayoría de los colaboradores del área, las personas no se integran rápidamente. Mientras que un 15.4% está totalmente en desacuerdo y un 13.8% respondió la opción “En desacuerdo” con respecto al ítem.

5.2 Análisis de resultados

Con el objeto de determinar si el estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora; fue preciso en primer lugar promediar los datos de cada dimensión y variable analizadas y así generar datos representativos de cada distribución. Es así que estos datos fueron empleados para identificar si poseen normalidad o no. Para ello se utilizó la prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov, ya que esta prueba se emplea cuando se están analizando distribuciones mayores a los 50 datos. Los distintos coeficientes de correlación generados se interpretaron mediante los siguientes criterios:

Tabla 35: Criterios de interpretación de la correlación.

| Valor | Significado |
|----------------------|-------------------------------|
| -1 | Correlación negativa perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva perfecta |

5.1.1 Prueba de Hipótesis General

a. Prueba de Normalidad

Hipótesis:

Ho: La variable analizada posee normalidad.

H1: La variable analizada no posee normalidad.

Regla de rechazo:

Si el valor resultante de la significancia, también llamado p-valor, es inferior al nivel de significación de 0,05 ($\alpha = 5\%$), se rechaza la hipótesis nula (H0), de lo contrario, si es mayor no se rechaza la hipótesis nula.

Resultado

Tabla 36: Prueba de normalidad Hipótesis General

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|-----------------------|---------------------------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| ESTRÉS ORGANIZACIONAL | 0,158 | 65 | 0,000 |
| DESEMPEÑO LABORAL | 0,088 | 65 | 0,200 |

Fuente: Corrección de significación de Lilliefors

Decisión:

El valor resultante de la significancia para la variable Desempeño laboral es mayor a 0,05 pero para la variable Estrés organizacional es menor a 0,05; de manera que al haber una distribución que no posee normalidad se infiere que por tanto, se debe utilizar la prueba de Spearman para evaluar la hipótesis general.

b. Hipótesis General

Ho: El estrés organizacional no incide significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores del área administrativa de una empresa constructora.

H1: El estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora.

Regla de rechazo

Si el valor resultante de la significancia, es inferior al nivel de significación de 0,05 ($\alpha = 5\%$), se rechaza la hipótesis nula (H0), de lo contrario, si es mayor no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 37: Correlaciones de la Hipótesis General

| | | | ESTRÉS ORGANIZACIONAL | DESEMPEÑO LABORAL |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | ESTRÉS ORGANIZACIONAL | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,776** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 65 | 65 |
| | DESEMPEÑO LABORAL | Coeficiente de correlación | 0,776** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 65 | 65 |

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

Decisión

El valor resultante de la significancia fue 0,000, es decir menor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que el estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. Y analizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman se puede indicar que la correlación es positiva alta.

5.1.2 Prueba de Hipótesis Específicas

a. Prueba de Normalidad

Hipótesis Especifica 1

Ho: La distribución de datos analizada posee normalidad.

H1: La distribución de datos analizada no posee normalidad.

Regla de rechazo

Si el valor resultante de la significancia, es inferior al nivel de significación de 0,05 ($\alpha = 5\%$), se rechaza la hipótesis nula (H0), de lo contrario, si es mayor no se rechaza la hipótesis nula.

Resultado

Tabla 38: Prueba de normalidad Hipótesis Especifica 1

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|-------------------|---------------------------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Carga de Trabajo | 0,154 | 65 | 0,001 |
| DESEMPEÑO LABORAL | 0,088 | 65 | 0,200 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Decisión

El valor resultante de la significancia para la variable Desempeño laboral es mayor a 0,05 pero para la dimensión Carga de trabajo es menor a 0,05; de manera que al haber una distribución que no posee normalidad se infiere que por tanto, se debe utilizar la prueba de Spearman para evaluar la hipótesis específica 1.

b. Prueba de Spearman

Hipótesis Especifica 1

Ho: La carga de trabajo no incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora.

H1: La carga de trabajo incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora.

Regla de rechazo

Si el valor resultante de la significancia, es inferior al nivel de significación de 0,05 ($\alpha = 5\%$), se rechaza la hipótesis nula (H0), de lo contrario, si es mayor no se rechaza la hipótesis nula.

Resultado

Tabla 39: Correlaciones de Hipótesis Especifica 1

| | | Carga de Trabajo | | DESEMPEÑO LABORAL |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|---------|-------------------|
| Rho de Spearman | Carga de Trabajo | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,802** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 65 | 65 |
| | DESEMPEÑO LABORAL | Coefficiente de correlación | 0,802** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 65 | 65 |

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

Decisión

El valor resultante de la significancia fue 0,000, es decir menor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que la carga de trabajo incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. Y analizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman se puede indicar que la correlación es positiva alta.

Hipótesis Específica 2

a. Prueba de Normalidad

Hipótesis

Ho: La distribución de datos analizada posee normalidad.

H1: La distribución de datos analizada no posee normalidad.

Regla de rechazo

Si el valor resultante de la significancia, es inferior al nivel de significación de 0,05 ($\alpha = 5\%$), se rechaza la hipótesis nula (H0), de lo contrario, si es mayor no se rechaza la hipótesis nula.

Resultado

Tabla 40: Prueba de normalidad Hipótesis Específica 2

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|------------------------|---------------------------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Reacciones Emocionales | 0,148 | 65 | 0,001 |
| DESEMPEÑO LABORAL | 0,088 | 65 | 0,200 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Decisión

El valor resultante de la significancia para la variable Desempeño laboral es mayor a 0,05 pero para la dimensión Reacciones emocionales es menor a 0,05; de manera que al haber una distribución que no posee normalidad se infiere que por tanto, se debe utilizar la prueba de Spearman para evaluar la hipótesis específica 2.

a. Prueba de Spearman

Hipótesis Específica 2

Ho: Las reacciones emocionales no inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora.

H1: Las reacciones emocionales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora.

Regla de rechazo

Si el valor resultante de la significancia, es inferior al nivel de significación de 0,05 ($\alpha = 5\%$), se rechaza la hipótesis nula (H0), de lo contrario, si es mayor no se rechaza la hipótesis nula.

Resultado

Tabla 41: Correlaciones de Hipótesis Específica 2

| | | | Reacciones Emocionales | DESEMPEÑO LABORAL |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Reacciones Emocionales | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,571** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 65 | 65 |
| | DESEMPEÑO LABORAL | Coefficiente de correlación | 0,571** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 65 | 65 |

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

Decisión

El valor resultante de la significancia fue 0,000, es decir menor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que las reacciones emocionales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. Y analizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman se puede indicar que la correlación es positiva moderada.

Hipótesis Específica 3

a. Prueba de Normalidad

Hipótesis

Ho: La distribución de datos analizada posee normalidad.

H1: La distribución de datos analizada no posee normalidad.

Regla de rechazo

Si el valor resultante de la significancia, es inferior al nivel de significación de 0,05 ($\alpha = 5\%$), se rechaza la hipótesis nula (H0), de lo contrario, si es mayor no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 42: Pruebas de normalidad Hipótesis Especifica 3

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|----------------------------|---------------------------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Relaciones interpersonales | 0,123 | 65 | 0,016 |
| DESEMPEÑO LABORAL | 0,088 | 65 | 0,200 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Decisión

El valor resultante de la significancia para la variable Desempeño laboral es mayor a 0,05 pero para la dimensión Reacciones interpersonales es menor a 0,05; de manera que al haber una distribución que no posee normalidad se infiere que por tanto, se debe utilizar la prueba de Spearman para evaluar la hipótesis específica 3.

b. Prueba de Spearman

Hipótesis Específica 3

Ho: Las reacciones interpersonales no inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora.

H1: Las reacciones interpersonales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora.

Regla de rechazo

Si el valor resultante de la significancia, es inferior al nivel de significación de 0,05 ($\alpha = 5\%$), se rechaza la hipótesis nula (H0), de lo contrario, si es mayor no se rechaza la hipótesis nula.

Resultado

Tabla 43: Correlaciones de Hipótesis Específica 3

| | | | Relaciones interpersonales | DESEMPEÑO O LABORAL |
|-----------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Relaciones interpersonales | Coficiente de correlación | 1,000 | 0,639** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 65 | 65 |
| | DESEMPEÑO LABORAL | Coficiente de correlación | 0,639** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 65 | 65 |

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

Decisión

El valor resultante de la significancia fue 0,000, es decir menor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que las reacciones interpersonales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. Y analizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman se puede indicar que la correlación es positiva moderada.

5.3 Discusión de resultados

Como se ha podido observar en la investigación, en cuanto a la aplicación del cuestionario, las preguntas no fueron realizadas de manera directa como ¿Cuál es el nivel de estrés organizacional de los colaboradores administrativos? O ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el área administrativa de la constructora? Mas bien fueron formuladas diversas preguntas derivadas de los indicadores determinados por cada variable de estudio.

De manera general, en esta investigación se estudiaron dos variables que son el estrés organizacional y el desempeño laboral, donde podemos confirmar el cumplimiento de la hipótesis general propuesta, según los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos y la aplicación de la prueba de Rho Spearman , pues se determinó que el estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa, dado que el análisis estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.776 que nos indica que corresponde a una correlación positiva alta y más aun demostrando que el valor resultante de significancia fue 0,000, es decir menor a 0,05, en este sentido los resultados encontrados por Cáceres, V., y Peralta, M. (2016) recalcan que existe una relación significativa entre el estrés organizacional y el desempeño laboral.

Con respecto a la hipótesis específica 1, la carga de trabajo incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora, el valor resultante de la significancia fue 0,000, es decir menor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que la carga de trabajo incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. Y analizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos arroja un 0.802 lo cual indica que la

correlación es positiva alta. Donde según los resultados estadísticos un 61.5% manifiesta que se siente sobrecargado de trabajo, un 65.4% de la población indica que se le asignan tareas y roles que no corresponden a sus funciones laborales y de todos modos deben cumplirlas. Dicho esto, los resultados son avalados por Quezada, L. (2016) quien concluyó que los colaboradores se encuentran con altos niveles de estrés, originados mayormente por la sobre carga de tareas, y exigencias de rol, reduciendo de manera significativa su nivel de desempeño laboral. Otro factor determinante en la aparición de estrés en la empresa es la insatisfacción con la organización de tiempo de trabajo, como podemos observar un 35.4% de los colaboradores opinan que les falta tiempo para poder cumplir con los planes de trabajo asignados, como consecuencia tienen que hacer horas extras forzadas no pagadas. Según Rubio (2007) afirma que en el terreno laboral una persona sufre de estrés cuando tiene muchas tareas que cumplir en un espacio de tiempo limitado.

En cuanto a la hipótesis específica 2, el valor resultante de la significancia fue 0,000, es decir menor a 0,05, quiere decir que las reacciones emocionales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. Tal como afirma Robbins (2004), el estrés tiene consecuencias como la insatisfacción expresada en estados psicológicos o emocionales como lo son la tensión, la ansiedad, la irritabilidad, la incertidumbre, el aburrimiento y demoras. En este contexto los colaboradores de esta empresa constructora no son ajenos a ellos puesto que la mayoría presenta alteraciones psicológicas asociadas a situaciones derivadas del trabajo como lo podemos corroborar con los datos estadísticos que el 41.5% del total de la población sufre de ansiedad por recibir tareas excesivas y confusas, del mismo modo un 52.3% de los colaboradores siente incertidumbre al no tener los objetivos claros con respecto a las tareas que se le encomiendan y un 52.3% afirma que le genera

incertidumbre la inestabilidad laboral y/o rotación de personal que se ve con bastante frecuencia en la empresa constructora. Por otro lado, un 56.9% de la población manifiesta trabajar con tensión y bajo mucha presión.

Para la hipótesis específica 3, las relaciones interpersonales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora, donde el valor significancia fue 0,000, es decir menor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman se puede indicar que la correlación es positiva moderada con un valor de 0.639, como se sustenta en Rodríguez, J., y Vargas, E. (2018) que concluyen que existe una relación significativa entre las variables. Así mismo, Robbins y Judge (2013), afirman que el buen desempeño laboral no se limita con aquello que está relacionado directamente con la productividad individual. Sino también el comportamiento de la ciudadanía organizacional como la participación, sugerir mejoras, ayudar a otros, etc., es decir que mientras existan buenas relaciones interpersonales, mejor será el desempeño individual y grupal en la empresa. Sin embargo en esta empresa constructora privada un 43% de los colaboradores sienten que sus ideas y aportes no son escuchados, es decir el colaborador no ejerce ningún papel en la planificación y diseño de las tareas, limitándose a desarrollar una actividad mecánica y rutinaria, así mismo para un 24.6% de la población le es muy difícil ponerse en contacto con sus superiores o supervisores si se les presenta algún problema o inquietud, lo que nos permite afirmar que no existe una comunicación empática y asertiva.

Se puede evidenciar que la empresa constructora carece de factores que contribuyen al buen desempeño laboral ya que el 58.5% no están satisfecho con la remuneración que reciben, de la

misma manera un 40% afirma que casi nunca existen reconocimientos y/o valoración de su trabajo por parte de la organización, de acuerdo a estos resultados se corrobora la teoría de Chiavenato (2009), donde establece que los individuos están dispuestos a cooperar siempre y cuando sus actividades dentro de la organización contribuyan directamente al logro de sus propios objetivos personales a lo que se le denomina incentivo-contribución.

Para Ardid y Zarco (1998), se debe manejar el estrés mediante la atención y prevención tanto a nivel individual como a nivel organizacional, por lo tanto, se realizó una propuesta con las acciones preventivas y estrategias de afrontamiento, con la finalidad de disminuir los niveles de estrés organizacional a los que se encuentran sometidos los colaboradores y así mejorar el desempeño laboral.

Las actividades de capacitación no solo deben aplicarse a los empleados nuevos, sino también a los trabajadores con experiencia, pues según los en los resultados arrojados del análisis estadístico, se determinó que un 30.8% no tienen los conocimientos suficientes para desarrollar adecuadamente sus funciones. Se debe tener en cuenta que los programas de inducción y capacitación bien diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de fuerza de trabajo. Es decir que si los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos adecuados y habilidades laborales necesarios, son menos propensos a cometer errores en su centro de laboral, sin embargo, un 30.8% de la población afirma que la constructora no desarrolla capacitaciones de forma continua, es por ello que observamos un bajo desempeño laboral por parte de los colaboradores.

Capítulo VI

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

1. Se determinó gracias a la recopilación de datos estadísticos, que el estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa, siendo su coeficiente de Rho Spearman de 0.776, lo cual indica que existe una correlación positiva alta, fuerte o considerable. Demostrando que el valor resultante de significancia fue 0.000, es decir menor a 0.05, se concluye que existe una relación significativa entre el estrés organizacional y el desempeño laboral, es decir que, a más colaboradores estresados, más colaboradores tendrán un bajo desempeño laboral en el área administrativa de una empresa constructora.
2. Se demuestra que la carga de trabajo incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora, siendo demostrado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman que es de 0.802, lo cual indica que existe correlación positiva alta entre la carga de trabajo y el desempeño laboral. Se corrobora que la relación es significativa, con un valor P calculado de 0.000 que es menor a 0.05.

3. Se determina que las reacciones emocionales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora, mediante la prueba estadística de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.501, lo cual nos permite afirmar que la correlación existente entre las reacciones emocionales y el desempeño laboral de los colaboradores es positiva moderada. Se concluye que la relación es significativa, con un valor P de 0.000 que es menor a 0.05.

4. Según los resultados, las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. Así mismo, se demuestra que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.639, lo que nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

5. Se concluye que el estrés organizacional en los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada, es el resultado del trabajo bajo condiciones de presión, la sobrecarga de trabajo, la prolongación de la jornada laboral y factores como estados psicológicos y/o emocionales como la ansiedad, incertidumbre, tensión, etc. Así mismo, el bajo nivel de comunicación, participación y apoyo entre compañeros y de subordinado con el superior se ve reflejado en esta empresa. De esta manera el estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores que se ve afectado por la gran insatisfacción del personal en cuanto a la remuneración que perciben además de la poca existencia de reconocimientos por los logros que obtienen, así como

también se refleja la falta de programas de inducción y capacitaciones continuas bien diseñadas.

6.2 Recomendaciones

1. De acuerdo a los resultados del estudio se puede ver que existe un nivel de aceptación de como el estrés organizacional puede incidir en el desempeño laboral; de acuerdo a los resultados estadísticos y a nuestras conclusiones se deben realizar pruebas constantes para identificar los factores que desencadenan el estrés organizacional, así mismo llevar a cabo evaluaciones de desempeño laboral para conocer los cambios de perspectivas, conocimientos, habilidades, comportamientos que van a permitir tomar medidas correctivas.
2. Se recomienda delimitar las tareas y roles para cada puesto de trabajo, de manera que los colaboradores tengan mayor claridad en sus funciones, se debe implementar un manual de organización y funciones que corresponden a cada puesto, para así poder evitar saturarlos con responsabilidades extras y evitar la prolongación de su jornada laboral. También se debería realizar un plan de trabajo de forma periódica para el personal administrativo, de modo que el colaborador tenga claro los objetivos de la empresa.
3. En lo referente a la incidencia de las reacciones emocionales con el desempeño laboral, se debe involucrar a los trabajadores y supervisores para examinar y mejorar la organización de trabajo y que los colaboradores puedan aprender de los buenos ejemplos y así haya un

trato más directo con sus superiores. Se debe implementar incentivos y reconocimientos del trabajo realizado, como entregando esquelas de felicitación, evitando de esa forma la incertidumbre entre los colaboradores para que así disminuya el estrés laboral y mejore el desempeño laboral.

4. Mejorar la comunicación, promover la participación de los colaboradores en las decisiones respecto al trabajo, fomentar el apoyo en el trabajo en equipo, para poder favorecer la cohesión de grupos de trabajo y así poder alcanzar las metas y objetivos de la empresa.

Referencias

- Ardid, C. y Zarco, V (1998). "El estrés laboral". En Rodríguez, A. (coord.): Introducción a la Psicología del Trabajo y de las organizaciones. Madrid: Pirámide.
- Beer, M. (1980). Organization change and development: aa systems view, Santa Mónica, California.
- Burke, R.J. (1971). Are you fed up with work? How can job tension be reduced. Personnel Administration, 34:27.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. México: Mac Graw Hill.
- Cooper, C. L. y Dewe, P. (2004). Stress: A brief History, Blackwell, Inglaterra.
- Cooper, C. L. y Locke, E. A. (2000). Industrial and organizational psychology, Blackwell, EUA.
- Cooper, C. L. y Marshall, J. (1977). Understanding executive stress, PBI, Nueva York.
- Cox, T., (1978). Stress, MacMilla, New York.
- Cáceres, V., y Peralta, M. (2016) en su tesis "Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca.
- Davis, k. y Newstrom, J. (1991) Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México

- Fernández-Montalvo, J., y Garrido, E. (1999). *Psicopatología laboral*. Pamplona. Servicio de Publicaciones de la Universidad Pública de Navarra, España.
- Firth-Cozens, J y Payne R.L. (1999) *Stress in health professionals: psychological and organisational causes and interventions* (pp. 191-202). Chichester: John Wiley and Sons.
- French, J.R. and Kahn, R.L. (1962) *A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health*. *Journal of Social Issues*, 18, 1-47.
- Furbham, A. (2001). *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford University Press, Mexico.
- Gutiérrez, R., Ito E., Contreras-Ibáñez, C. & Atenco, F. (1995). *Validez de constructo de las escalas de salud mental del SWS*. *Revista Psicología y Salud*, 4, 31-43.
- Gutiérrez, R. E. & Osterman, R. F. (1994). *SWS –SURVEY*. Universidad Nacional Autónoma de México & Fairleigh Dickinson University (EUA).
- Gutiérrez, R., Contreras, C. (2003). *Salud mental, estrés y trabajo en profesionales de la salud. SWS-Survey*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- House, R.J. y Rizzo, J.R. (1972) *Role Conflict and Ambiguity as critical variables in a model of organizational behaviour*. *Organizational Behaviour and Human Performance*. 7:467-505.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life*. Nueva York: Basic Books.
- Labrador, F.J. y Crespo, M. (1993). *Estrés y trastornos psicofisiológicos*. Madrid, Eudema.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Nueva York: Springer.

- Herzberg, F. (1959), "The Motivation to Work". Originally published in New Jersey.
- Ivancevich, J. M. y Matteson, M. T. (1989) Estrés y Trabajo. Una perspectiva gerencial, Trillas, México.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally
- Milkovich, G y Boudreau, J (1994). El Desarrollo de Carrera. Trillas. México.
- Ostermann, R. (1989). SWS-SURVEY Model. Paramus, N.J. Fairleigh-Dickinson University Springer. (Traducción, Barcelona, Martínez Roca, 1986).
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). Control del estrés laboral. Madrid: EUEDEMA.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Romero, U. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas (tesis de maestría). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín (URBE), Maracaibo, Venezuela.
- Spector, P. (2000). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied Psychology*, 85, 211–218.
- Stoner, R; Freeman, E y Gilbert, D. (1994). Administración (Sexta edición). México.

| PROBLEMÁTICA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | DISEÑO METODOLÓGICO |
|---|--|---|-----------------------|----------------------------|--|--|
| Problema Principal: | Objetivo General: | Hipótesis Principal: | Independiente | | | |
| ¿En qué medida incide el estrés organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora? | Determinar la incidencia del estrés organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. | El estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. | Estrés Organizacional | Carga de trabajo | Cantidad de tareas | Enfoque: Cualitativo Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptivo Diseño: No experimental, Transversal, Correlacional |
| | | | | | Escaso número de trabajadores | |
| | | | | | Cantidad de horas trabajadas | |
| | | | | Reacciones Emocionales | Nivel de ansiedad | |
| | | | | | Nivel de incertidumbre | |
| | | | | | Grado de percepción del trabajador | |
| | | | | Relaciones Interpersonales | Nivel de comunicación interactiva | |
| | | | | | Nivel de comunicación vertical con el superior | |
| | | | | | Nivel de sinergia | |
| Problemas Específicos: | Objetivos Específicos: | Hipótesis Específicas: | Dependiente | | | |
| ¿De qué manera la carga de trabajo incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora? | Establecer si la carga de trabajo incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. | La carga de trabajo incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. | Desempeño Laboral | Productividad | Nivel de eficiencia | Población: Todos los colaboradores del área administrativa de la empresa constructora Muestra: 65 colaboradores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario con preguntas cerradas de respuesta tipo Likert |
| | | | | | Nivel de eficacia | |
| | | | | Habilidades | Grado de capacidades | |
| Grado de destrezas | | | | | | |
| Nivel actitudinal | | | | | | |
| ¿De qué forma las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora? | Establecer si las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. | Las relaciones interpersonales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora. | | Comportamiento | Nivel de adaptación | |
| | | | | | Nivel de integración | |

Apéndice B: Cuestionario

CUESTIONARIO

Estimado Sr (a). El siguiente cuestionario tiene como objetivo dar a conocer la incidencia del Estrés Organizacional en el Desempeño Laboral del Área Administrativa de una empresa constructora privada. Es importante que usted conteste absolutamente todas las preguntas de una manera sincera. **No hay respuestas ni correctas ni incorrectas.** Los datos serán manejados en forma **estrictamente confidencial.**

Instrucciones: Ahora, por favor lea con cuidado cada una de las siguientes preguntas. Marque en cada oración, con una "X", la opción que en general, mejor refleje su situación. Asegúrese de contestar todas las preguntas.

Datos generales:

Edad:

Sexo:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|-----------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| Muy insatisfecho | Insatisfecho | Ni satisfecho, ni insatisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho |
| No es importante | Poco importante | Neutral | Importante | Muy importante |

| N° | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | La cantidad de tareas que se me asignan son rutinarias y excesivas. | | | | | |
| 2 | El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión. | | | | | |
| 3 | Solo se me asignan las tareas que corresponden a mis funciones. | | | | | |
| 4 | Aun cuando no sea mi responsabilidad tengo que hacerme cargo de otras funciones. | | | | | |
| 5 | Las horas asignadas a las tareas que llevo a cabo son adecuadas. | | | | | |
| 6 | El horario de trabajo establecido es el necesario para culminar con mis tareas. | | | | | |
| 7 | Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas. | | | | | |
| 8 | Las tareas que se me asignan por ser excesivas y confusas me generan ansiedad. | | | | | |
| 9 | La inestabilidad laboral y/o rotación de personal es algo que se ve con frecuencia en mi empresa. | | | | | |
| 10 | Cuando los objetivos no son claros con respecto a las tareas que debo cumplir me generan incertidumbre. | | | | | |
| 11 | Existen reconocimientos por los objetivos logrados. | | | | | |
| 12 | Los colaboradores están satisfechos con el sueldo que perciben | | | | | |
| 13 | En esta empresa siempre escuchan las ideas que expongo. | | | | | |
| 14 | En esta empresa se practica la comunicación empática. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 15 | Puede ponerse directamente en contacto con su superior si existe algún problema o inquietud. | | | | | |
| 16 | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. | | | | | |
| 17 | Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea. | | | | | |
| 18 | Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudaran. | | | | | |
| 19 | Existe la buena práctica de cuidar los recursos. | | | | | |
| 20 | Utiliza usted algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente. | | | | | |
| 21 | Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para desarrollar sus funciones. | | | | | |
| 22 | Se logran las tareas en el tiempo estipulado. | | | | | |
| 23 | La entidad desarrolla capacitación de forma continua. | | | | | |
| 24 | Las capacitaciones que brinda la empresa contribuyen al buen desempeño de las funciones. | | | | | |
| 25 | Los colaboradores tienen la experiencia suficiente para desempeñar sus funciones. | | | | | |
| 26 | No existe un entrenamiento adecuado. | | | | | |
| 27 | Los colaboradores tienen una actitud proactiva. | | | | | |
| 28 | Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido. | | | | | |
| 29 | Los programas de inducción son eficaces. | | | | | |
| 30 | Las personas no se integran rápidamente. | | | | | |