

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES



TESIS

**EL ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA
TRANSNACIONAL**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

PATRICIA DEL PILAR ZAPATA FUERTES

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES**

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por ser guía en mi vida y el soporte que necesito para alcanzar mis sueños. A los seres que me dieron la vida, mis padres, por su amor, compromiso, comprensión, esfuerzo y apoyo incondicional. A mi hermana Cindy por ser mi aliento constante, mi mejor amiga y ejemplo de constancia.

AGRADECIMIENTOS

A mi docente y asesora Luisa Ávila Bolívar de la Escuela de Administración de Negocios Globales de la URP, por su dedicación y soporte en la realización de la investigación.

A la empresa de construcción extranjera por facilitarme información necesaria para el desarrollo de la presente investigación.

A mis padres y hermana, todos mis logros se los debo a ellos.

INTRODUCCIÓN

La tesis se titula “El estrés organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del área administrativa de una empresa constructora transnacional filial de uno de los mayores grupos de construcción del mundo, Canta 2021.”, el estudio tuvo como objetivo determinar la correlación e incidencia que el estrés organizacional tiene sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa transnacional dedicada a la construcción.

Con relación a la composición estructural del presente trabajo, se desarrollaron seis capítulos:

CAPÍTULO I. Se desarrolló el planteamiento del estudio, el cual se dividió en cuatro aspectos: como la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación e importancia del estudio, además del alcance y limitaciones.

CAPÍTULO II. Se llevó acabo el desarrollo del marco teórico y conceptual, teniendo en cuenta los antecedentes de la investigación, las bases teórico-científicas, y la definición de términos básicos.

CAPÍTULO III. Lleva por título hipótesis y variables, donde se presentaron las hipótesis, la identificación de variables y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO IV. Se especificó el método de la investigación.

CAPÍTULO V. Presenta los resultados obtenidos, su análisis y un plan de mejora.

CAPÍTULO VI. Presenta los resultados obtenidos en la investigación y las recomendaciones propuestas.

Las referencias bibliográficas fueron construidas de acuerdo a las Normas APA (séptima edición), se anexó el Apéndice A.

ÍNDICE

I.	DEDICATORIA.....	ii
II.	AGRADECIMIENTO.....	iii
III.	INTRODUCCIÓN.....	iv
IV.	ÍNDICE.....	v
V.	LISTA DE TABLAS	vi
VI.	LISTA DE FIGURAS.....	vii
VII.	RESUMEN.....	viii
VIII.	ABSTRAC	ix
CAPÍTULO I		1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO		1
1.	Formulación del problema	4
2.	Objetivos de la investigación	4
3.	Justificación e importancia del estudio	5
4.	Alcance y limitaciones	6
CAPÍTULO II.....		7
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....		7
1.	Antecedentes de la investigación	7
2.	Bases teórico-científicas	9
3.	Definición de términos básicos.....	33
CAPÍTULO III.....		35
HIPÓTESIS Y VARIABLES		35
1.	Hipótesis y/o supuestos básicos	35
2.	Identificación de variables o unidades de análisis	35
3.	Matriz lógica de consistencia	37

CAPÍTULO IV	38
MÉTODO	38
1. Tipo y método de investigación	38
2. Diseño específico de investigación	38
3. Población, Muestra o Participantes	38
4. Instrumentos de recogida de datos	38
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	40
6. Procedimiento de ejecución del estudio	40
CAPÍTULO V	41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
1. Datos cuantitativos	41
2. Análisis de resultados	43
3. Plan de mejora.....	75
CAPÍTULO VI	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
1. Conclusiones	78
2. Recomendaciones	79
REFERENCIAS	80
APÉNDICE A	84
Cuestionario.....	84

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Estructura de preguntas en base a las dimensiones e indicadores.....	39
Tabla 2. Estructura de preguntas en base a las dimensiones e indicadores	40
Tabla 3. Matriz de operacionalización de las variables.....	41
Tabla 4. La cantidad de tareas que se me asignan es la adecuada	43
Tabla 5. Logro culminar las tareas del día dentro de mi horario	44
Tabla 6. Trabajo las horas que me fueron asignadas en mi contrato.....	45
Tabla 7. El horario de trabajo establecido es el necesario para culminar con mis tareas	46
Tabla 8. Tengo problemas para concentrarme en el trabajo.....	47
Tabla 9. La inestabilidad laboral es algo que se ve con frecuencia en mi empresa	48
Tabla 10. Repentinamente me designan a otro puesto de trabajo en mi empresa	49
Tabla 11. Existen reconocimientos por los objetivos logrados	50
Tabla 12. El ambiente laboral es agradable y me hace sentir cómodo (a)	51
Tabla 13. En esta empresa siempre escuchan las ideas que expongo	52
Tabla 14. Tengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo	53
Tabla 15. Puedo ponerme directamente en contacto con mi superior si existe algún problema o inquietud.....	54
Tabla 16. Si tengo problemas, mis compañeros de trabajo me ayudan.....	55
Tabla 17. Me preocupo de cumplir los objetivos cuidando los recursos asignados	56
Tabla 18. El ahorro de recursos es parte de nuestra orientación en el trabajo	57

Tabla 19. Cumplo las metas establecidas por la empresa	58
Tabla 20. Logro las tareas en el tiempo estipulado	59
Tabla 21. Los colaboradores tenemos los conocimientos suficientes para desarrollar nuestras funciones.....	60
Tabla 22. La entidad brinda capacitaciones de forma continua	61
Tabla 23. Las capacitaciones que brinda la empresa contribuyen al buen desempeño de mis funciones.....	62
Tabla 24. Los colaboradores tenemos la experiencia suficiente para desempeñar nuestras funciones.....	63
Tabla 25. Existe un entrenamiento adecuado	64
Tabla 26. Los colaboradores tenemos una actitud positiva	65
Tabla 27. Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido	66
Tabla 28. Los programas de inducción son eficaces	67
Tabla 29. El ambiente laboral permite una integración rápida entre colaboradores	68
Tabla 30. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para los datos de la investigación.....	69
Tabla 31. Prueba de correlación de Spearman para las variables Estrés organizacional y desempeño laboral.....	70
Tabla 32. Prueba de correlación de Spearman para las variables carga de trabajo y desempeño laboral.....	71

Tabla 33. Prueba de correlación de Spearman para las variables reacciones emocionales y desempeño laboral.....	72
Tabla 34. Prueba de correlación de Spearman para las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral.....	73
Tabla 35. Nivel de confiabilidad de los instrumentos	74

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: La cantidad de tareas que se me asignan es la adecuada	43
Figura 2: Logro culminar las tareas del día dentro de mi horario	44
Figura 3: Trabajo las horas que me fueron asignadas en mi contrato	45
Figura 4: El horario de trabajo establecido es el necesario para culminar con mis tareas	46
Figura 5: Tengo problemas para concentrarme en el trabajo	47
Figura 6: La inestabilidad laboral es algo que se ve con frecuencia en mi empresa	48
Figura 7: Repentinamente me designan a otro puesto de trabajo en mi empresa	49
Figura 8: Existen reconocimientos por los objetivos logrados.....	50
Figura 9: El ambiente laboral es agradable y me hace sentir cómodo (a).....	51
Figura 10: En esta empresa siempre escuchan las ideas que expongo	52
Figura 11: Tengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo	53
Figura 12: Puedo ponerme directamente en contacto con mi superior si existe algún problema o inquietud.....	54
Figura 13: Si tengo problemas, mis compañeros de trabajo me ayudan	55
Figura 14: Me preocupo de cumplir los objetivos cuidando los recursos asignados	56
Figura 15: El ahorro de recursos es parte de nuestra orientación en el trabajo	57
Figura 16: Cumplo las metas establecidas por la empresa	58
Figura 17: Logro las tareas en el tiempo estipulado.....	59

Figura 18: Los colaboradores tenemos los conocimientos suficientes para desarrollar nuestras funciones.....	60
Figura 19: La entidad brinda capacitaciones de forma continua.....	61
Figura 20: Las capacitaciones que brinda la empresa contribuyen al buen desempeño de mis funciones.....	62
Figura 21: Los colaboradores tenemos la experiencia suficiente para desempeñar nuestras funciones.....	63
Figura 22: Existe un entrenamiento adecuado	64
Figura 23: Los colaboradores tenemos una actitud positiva	65
Figura 24: Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido	66
Figura 25: Los programas de inducción son eficaces	67
Figura 26: El ambiente laboral permite una integración rápida entre colaboradores	68

RESUMEN

En la presente investigación se analizó la correlación entre estrés organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de una empresa constructora transnacional. El trabajo se realizó mediante un tipo de investigación aplicada descriptiva y con un diseño de investigación no experimental transversal y correlacional, y un enfoque cuantitativo. Se tuvo a una población de 50 colaboradores (muestra censal). A través del instrumento utilizado (cuestionario de 26 preguntas) y el análisis de la información recolectada, se demuestra que las dimensiones: carga de trabajo, reacciones emocionales y relaciones interpersonales que representan al estrés organizacional (variable independiente) si inciden en el desempeño laboral (variable dependiente). Los resultados obtenidos estadísticamente demuestran que la significancia es 0,000 lo que es menor a 0.05; por lo tanto la hipótesis nula es rechazada y se deduce que el estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores. Además se puede señalar que la correlación es positiva y moderada tomando en cuenta al coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Palabras claves: Desempeño laboral, estrés organizacional, empresa constructora transnacional.

ABSTRACT

In this research, the correlation between organizational stress and job performance of administrative collaborators of a transnational construction company was analyzed. The work was carried out through a type of descriptive applied research and with a cross-sectional and correlational non-experimental research design, and a qualitative approach. There was a population of 50 collaborators (census sample). Through the instrument used (questionnaire of 26 questions) and the analysis of the information collected, it is shown that the dimensions: workload, emotional reactions and interpersonal relationships that represent organizational stress (independent variable) do affect job performance (dependent variable). The results obtained statistically show that the significance is 0.000 which is less than 0.05; therefore the null hypothesis is rejected and it follows that organizational stress has a significant impact on the work performance of workers. In addition, it can be noted that the correlation is positive and moderate taking into account Spearman's Rho correlation coefficient.

Keywords: Job performance, organizational stress, transnational construction company.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

Actualmente en nuestro país se está realizando la construcción, rehabilitación, mantenimiento y conservación del corredor Lima – Canta – Huayllay – División Cochamarca, a cargo de una empresa constructora transnacional.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de Provías Nacional, suscribió el contrato para la ejecución del proyecto de “Mejoramiento, Rehabilitación, Conservación por Niveles de Servicio y Operación del Corredor Vial: Lima – Canta – Huayllay – Dv. Cochamarca – Emp. PE 3N”, el cual fue adjudicado por un monto que asciende a S/ 530,833,350.87 y bajo el contrato de préstamo suscrito entre la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Este corredor ha sido dividido en 4 tramos que permitirán optimizar las intervenciones programadas. El tramo 1 comprende la vía entre Lima y Canta, el tramo 2 desde Canta a Huayllay, el tercer tramo llega hasta el Dv. Cochamarca y el último tramo finaliza en el empalme con la Longitudinal de la Sierra. Este contrato comprende la construcción, rehabilitación, mantenimiento, conservación por niveles de servicio; así como la operación de la infraestructura vial nacional a través de la construcción de estaciones de peaje, pesaje, atenciones especiales y asistencia al usuario, entre otros, por un periodo de 8 años. Asimismo, se adecua a las exigencias del desarrollo y promueve la integración nacional, ofreciendo una vía que conecte pueblos y promueva el desarrollo socio-económico, especialmente para la zona centro del país. (MTC, 2019)

El director ejecutivo de Provias Nacional Carlos Lazada (2019), señaló que:

El proyecto se constituye como una vía alterna a la Carretera Central y permitirá mejorar y asegurar la accesibilidad y transitabilidad del transporte de pasajeros y carga en condiciones de continuidad, fluidez y seguridad a través de este corredor vial, reduciendo los tiempos de viaje y los costos logísticos del transporte.

Por otro lado, La Organización Mundial de Salud (2019) “hizo pública la existencia de una nueva enfermedad infecciosa que, en estado avanzado, ocasiona una neumonía pero con una causa desconocida y que fue registrada por la autoridades de China en la ciudad de Wuhan”.

“En enero del 2020 se declaró al COVID-19 como una Emergencia de Salud Pública de Interés Internacional (Public Health Emergency of International Concern – PHEI), y en marzo del mismo año lo catalogó como pandemia” (OMS, 2020).

El temor al COVID -19 ha generado ansiedad en todas las personas, y se suma como un factor de estrés para toda la población que labora, pero en especial para los que deben salir de sus casas a trabajar. Este es el caso de los trabajadores de una empresa constructora extranjera, quienes viven lejos de sus hogares en hospedajes o campamentos ubicados en la Provincia de Canta, departamento de Lima.

En tal sentido se ha afirmado lo siguiente:

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, p. 5)

Entonces, el estrés es uno de los principales retos a hacerle frente en todas las empresas alrededor del mundo, ya que desmotivan al trabajador y restan su desempeño.

Según la OIT (1992) “hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las organizaciones para las que trabajan”

Se indica que en 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. (Perales, Chue, Padilla, & Barahona, 2011, pp. 581-588)

El estrés está presente en la vida laboral de todas las personas, en mi investigación encontré que existe el estrés positivo y es el que nos sirve de combustible para lograr metas profesionales, ascensos, mejor remuneración, mayor consideración, etc. Pero esta investigación se centra en el estrés negativo del cual somos víctimas todos los trabajadores y las empresas.

En la actualidad la empresa constructora transnacional ha incrementado su productividad debido a la liberalización de algunas restricciones que habían sido impuestas por el gobierno a casusa de la pandemia y a retrasos de tiempo para entregar la obra culminada.

Incluso, según la información del departamento de Recursos Humanos, se ha contratado más personal para lograr culminar la obra a tiempo.

Según la información proporcionada por el supervisor del área de Recursos Humanos, en los últimos meses, han observado cambios negativos en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos. Así mismo, se tiene un mayor nivel de impuntualidad, sobrecarga de responsabilidades y tareas, desgaste mental, emocional y/o físico, lo cual impide realizar las tareas de modo correcto y oportuno.

Por lo tanto, nace la necesidad de conocer la relación y repercusión del estrés organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa constructora

transnacional en su sede en la Provincia de Canta, lo que nos llevará a conocer empíricamente el porqué de la reducción del desempeño laboral de los trabajadores administrativos y muchas de sus actitudes ante ciertas situaciones dentro del trabajo en medio de una pandemia. Todo esto con la finalidad de incrementar su satisfacción laboral junto a su desempeño. Obteniendo como resultado el logro de las metas organizacionales.

1. Formulación del problema

Problema General

¿De qué manera el estrés organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa constructora transnacional?

Problemas Secundarios

- ¿En qué medida la carga de trabajo incide en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional?
- ¿De qué forma las reacciones emocionales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional?
- ¿Cómo las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional?

2. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

- Identificar si la carga de trabajo incide en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional.
- Determinar si las reacciones emocionales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional.

- Identificar si las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional.

3. Justificación e importancia de la investigación

La investigación se realiza con la finalidad de conocer el vínculo que existe entre las variables estrés organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa transnacional constructora, ya que en los meses de marzo a mayo de 2021, el nivel de desempeño laboral ha disminuido notoriamente y ha aumentado el nivel de impuntualidad, sobrecarga de trabajo, desgaste físico, emocional y mental.

La presente investigación se centra en demostrar la manera en la que el desempeño laboral se ve alterado negativamente por el estrés organizacional.

La investigación es conveniente y relevante para la empresa transnacional ya que le permite obtener una visión más amplia de su condición actual, y de cómo los trabajadores del área administrativa se desempeñan y se ven afectados por el estrés organizacional.

Además, generará mayor consideración en el tema por parte de los funcionarios con mayor responsabilidad, proponiendo estrategias para reducir el estrés organizacional y eliminar o reducir los factores que ocasionen en el trabajador un desempeño laboral ineficiente o bajo.

En cuanto a la importancia social, la presente beneficiará primordialmente a los colaboradores administrativos de dicha empresa, de igual manera a los futuros estudiantes que desarrollen investigaciones cercanas a las variables utilizadas.

Otro aspecto relevante de esta investigación es que servirá como guía para otras organizaciones, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelven los trabajadores y como estas afectan su desempeño.

4. Alcances y limitaciones

Alcances

La investigación se realizó en los meses de marzo a mayo del 2021. La investigación se realizó en el establecimiento de la empresa transnacional mencionada en los párrafos anteriores, ubicada en la ciudad de Canta, provincia de Canta, departamento de Lima. Se tomará en consideración a todos los empleados del área administrativa, con el fin de que el instrumento de evaluación usado refleje la relación entre el estrés organizacional y el desempeño laboral y determine su nivel de incidencia. Tendremos una muestra censal de 50 trabajadores del área administrativa.

Limitaciones

Para realizar la presente investigación, la empresa constructora transnacional brindó todas las facilidades e información necesaria; sin embargo, desea mantener en reserva su nombre comercial.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO -CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la investigación

1.1 Nacionales

De acuerdo con la investigación de Machuca, J. (2018) en su investigación “Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de GREA, Arequipa – 2018”. El problema se centra en que el rendimiento laboral disminuye por el incremento del estrés laboral en los trabajadores. El trabajo tuvo como objetivo conocer la correspondencia que hay entre el desempeño laboral y el estrés de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa- 2018. El estudio fue correlacional y transversal. La muestra se compuso de 100 trabajadores. Al finalizar, la investigadora concluyó que para solucionar el problema se debe planificar constantemente reuniones que mejoren la distribución de las funciones y el trabajo de acuerdo al manual de la organización y capacitar a los trabajadores sobre las consecuencias del estrés.

Según Api (2019) en su tesis “Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de supermercado Wong, año 2019”. El problema se enfoca en la existencia de la relación inversa entre las variables compromiso afectivo y estrés laboral por parte de los trabajadores. El objetivo de la presente fue determinar la relación entre el nivel de compromiso organizacional y el nivel de estrés laboral. La investigación fue no experimental de corte transversal y correlacional. La muestra se conformó por 81 colaboradores del supermercado Wong. Al finalizar, el investigador concluyó que el área de gestión del talento humano debe de poner énfasis en disminuir oportunamente el nivel de estrés laboral ya que puede subir de moderado a fuerte, lo cual generará bajo rendimiento laboral y problemas de salud en los colaboradores.

Según la investigación de Linares (2021) en su investigación “Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA Continental Puno, 2018”. El problema se centra en que

existe un vínculo significativo entre Estrés Laboral y el Clima Organizacional. Como objetivo de la investigación se tuvo que determinar el grado de vinculación existente entre el Clima Organizacional y el Estrés Laboral de los trabajadores del BBVA Continental Puno, 2018. La investigación fue no experimental o transversal y cuantitativa. Conformaron la muestra 20 trabajadores de la institución financiera BBVA Banco Continental Puno. Al finalizar, el investigador concluyó que se recomienda al área de recursos humanos del BBVA Continental evaluar periódicamente a sus colaboradores con el objetivo de conocer más de cerca el tiempo que están trabajando, sus necesidades, saber cómo se sienten, y de igual manera pedir recomendaciones de cómo mejorar sus condiciones laborales, de cómo organizar mejor las actividades de cada día con la finalidad de conseguir una mayor productividad sin contratiempos y no tener acumulación de tareas. Todo esto repercute en un menor agotamiento emocional.

1.2 Internacionales

Según Robalino (2018) en su investigación “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte interprovincial del Cantón Daule” nos indica que el problema se centra en que el estrés tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los conductores de las unidades de transporte interprovincial del cantón Daule. El trabajo tuvo como objetivo determinar la conexión entre el desempeño laboral y estrés presente en los conductores de las unidades de transporte interprovincial del cantón Daule a través de la ejecución de una investigación exploratoria a fin de crear y plantear un plan para evitar, prevenir y manejar el estrés laboral. La investigación fue descriptiva, exploratoria y documental. La muestra estuvo conformada por 300 personas. Al finalizar, el investigador concluyó que muchos conductores han sido víctimas del estrés laboral en consecuencia se ha observado bajos niveles en el desempeño laboral. El autor propone un plan guía para prevenir

el estrés laboral, lo cual brindara al área encargado de personal un inicio al cambio que mejorará la situación actual y dejara buenos frutos.

Según la investigación de Martínez y Ayala (2018) en su tesis “Consecuencias administrativas de los ambientes laborales estresantes” nos comentan que el problema se centra en la relación del estrés y la productividad. La investigación tuvo el objetivo de examinar la conexión entre estrés, salud mental y desempeño o rendimiento laboral en los colaboradores. La investigación fue transversal, descriptiva y retrospectiva. La muestra estuvo conformada por 134 personas. Al finalizar, el investigador concluyó que en la investigación se verificó la hipótesis donde el estrés y el desempeño laboral están relacionados son el agotamiento, el cinismo, la salud mental de los trabajadores. Estos problemas llegan a repercutir en la productividad, debido al estar presentes diariamente en los trabajadores encuestados.

Según Ibarra (2019) en su tesis “Estrés laboral y su impacto en la satisfacción de personal operativo de plantas empacadoras de la costa sur” indica que el problema se centra en que el estrés de los trabajadores en las plantas empacadoras de la costa sur afecta su satisfacción laboral. El objetivo del estudio fue estudiar la conexión entre el nivel de estrés y la satisfacción de los trabajadores dentro de las plantas empacadoras de la costa sur. La investigación fue descriptiva. La muestra se conformó por 237 personas. Al finalizar, el investigador concluyó que de acuerdo a los resultados obtenidos, el porcentaje mayoritario de trabajadores se encuentra en el nivel intermedio y alto de estrés, por lo tanto se debe poner gran interés y preocupación en las causas que ocasionan en los trabajadores estrés laboral.

2. Bases teórico – científicas

2.1 Modelos teóricos sobre la aparición del estrés organizacional y su relación con el desempeño laboral

2.1.1. Modelo esfuerzo – recompensa

Según Siegrist (1996) el estrés laboral se llega a producir cuando se tiene un alto nivel de esfuerzo del trabajador y una baja recompensa; lo cual termina provocando el deterioro de su autoestima y autoeficacia, generando estrés.

El esfuerzo laboral puede ser alto por uno o varios factores:

- Externo (demandas y obligaciones).
- Interno (alta motivación).

Existen tres tipos de estímulo laboral que pueden ser bajas recompensas para un trabajador:

- Monetario
- Aprecio
- Control de la posición condición o status

Entonces el estrés se produce cuando el esfuerzo es mayor a la recompensa.

2.1.2. Modelo de interacción entre demandas y control

Karasek (1979) nos afirma que el alto nivel de estrés de un trabajador es debido a la alta demanda psicológica laboral y al bajo nivel de control por parte del trabajador.

Demanda laboral tiene las siguientes dimensiones:

Tipo de trabajo, cantidad de trabajo, volúmenes, ritmos de trabajo, ordenes, nivel de atención o concentración que requiera la labor, interrupciones imprevistas, etc.

Con respecto al control por parte del trabajador, tiene una dimensión asociada a cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía (posibilidad del trabajador de controlar sus propias actividades y tomar decisiones sobre su trabajo) y el desarrollo de habilidades (desarrollo de capacidades personales como la creatividad, etc.).

Este modelo definido por Karasek (1979) nos dice que “existen cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control: activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda, bajo control), de baja tensión, (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control)”

Finalmente, existen estudios que “vinculan las altas demandas laborales y el bajo control por parte del trabajador, con resultados de un mayor riesgo de enfermedades coronarias, con trastornos psicológicos y con trastornos músculo esqueléticos (especialmente en las extremidades superiores)” (Collins, Karasek y Costas, 2005).

2.1.3. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

Es una extensión del modelo anterior, propuesta por Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990), donde se agrega la dimensión de apoyo social, el cual se presenta como un factor amortiguador del estrés laboral.

Un moderador de los efectos del estrés en la salud de los trabajadores es la calidad y cantidad del apoyo social brindado por los superiores y compañeros. Entonces si este factor es escaso o llega a faltar, o si el ambiente profesional-social permite la intimidación o discriminación; se genera un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

Este modelo demandas-control-apoyo social se centra en los aspectos que se pueden prevenir en una empresa. Se tratan de aspectos fáciles de identificar, evaluar y modificar.

Las dimensiones de control y apoyo social son afectadas por los cambios en la organización del trabajo y por los riesgos psicosociales a los que son propensos los trabajadores.

2.1.4. Modelo estrés y coping

Los autores (Folkman y Lazarus, s.f.) explican que “el proceso de estrés, atendiendo a uno de los recursos más estudiados, el afrontamiento (coping). Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para controlar las demandas específicas externas/internas que son evaluadas como desbordantes por el individuo”

2.1.5. Modelo conservación de recursos

El autor (Hobfoll, s.f.) explica “El estrés destacando el papel de la falta de recursos. Los recursos pueden ser objetos, características personales o condiciones que protegen la salud. Identifica 74, y destacan la autoeficacia, la autoestima, el optimismo y el apoyo social”

Según (Hobfoll, s.f.), el estrés se da en tres situaciones “cuando se percibe que se pueden perder recursos”, “cuando ya se han perdido” y “cuando no se pueden conseguir recursos suficientes”.

2.1.6. Modelo demandas-recursos laborales

“El principio central del modelo, sostiene que las demandas laborales pueden desencadenar un proceso de tensión o de deterioro de la salud, independientemente de la ocupación de la persona, en tanto que los recursos laborales inducen a un proceso motivador” (Bakker y Demerouti, 2007; Schaufeli et al., 2009).

Según Demerouti (2007) este principio da lugar a la distinción entre dos procesos:

Un proceso energético en el que las altas demandas de trabajo agotan los recursos físicos y mentales de los empleados y, por lo tanto, pueden desencadenar el burnout, y eventualmente una salud precaria; y un proceso motivador que vincula los recursos laborales con el compromiso organizacional a través del engagement. Los entornos laborales que ofrecen abundantes recursos fomentan la buena voluntad de los empleados para dedicar sus habilidades y esfuerzo en la consecución de su trabajo.

Por lo tanto, este modelo nos muestra que las demandas en el trabajo pueden llegar a generar agotamiento físico y mental, mientras que los recursos que encuentra el trabajador llegan a ser un combustible motivador.

2.1.7. Modelo espiral de la Salud Ocupacional

En último modelo teórico sobre la aparición del estrés en los trabajadores de las empresas, es el modelo espiral de salud ocupacional.

Según Salanova (2013) la principal proposición del modelo es que:

La salud psicosocial viene determinada no solo por las demandas y recursos laborales sino también por los recursos personales. Las demandas siguen manteniendo el carácter negativo, por tanto se definen como aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que requieren del trabajador un esfuerzo físico/psicológico. Pero a

diferencia del modelo anterior, en este caso se amplía el concepto demandas considerando no sólo las demandas laborales a nivel tarea, social y organizacional, sino también a nivel extra-organizacional. En resumen, el modelo presupone que los recursos personales, en especial las creencias de eficacia, desempeñan un papel predictor tanto en las espirales de deterioro de la salud como en las de motivación positiva, afectando tanto a la percepción del ambiente como a las emociones de los trabajadores y a las consecuencias organizacionales. Es decir, son los recursos personales los que iniciaron las espirales de deterioro de la salud y de motivación a lo largo del tiempo. Además, señala que la salud psicosocial y las consecuencias organizacionales pueden explicarse en función de dos características del puesto: a) recursos laborales/extralaborales y personales así como b) demandas retadoras y amenazantes tanto laborales como extralaborales.

2.2 El estrés organizacional

El estrés es una realidad en la vida personal, social y laboral de todas las personas.

Según la OMS (2020) los trabajadores son el grupo de la población que contribuye más al desarrollo socioeconómico de una sociedad. Si este sector de la población padece no pueden afrontar el estrés normal de la vida, desarrollar sus habilidades, hacer una contribución a la sociedad y trabajar de manera productiva.

Mikhail (1981) define al estrés como:

Un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida.

Según NIOSH (1998) el estrés organizacional es “un desequilibrio percibido entre características del trabajo, el medio ambiente laboral, la satisfacción y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador”

Achforth y Lee (1993) indican que:

El agotamiento produce una serie de consecuencias de orden físico, emocional, interpersonal, de actitud y conductual. Se ha visto que el agotamiento emocional que va ligado a este tipo de situación se asocia con un menor compromiso profesional por parte de los empleados, así como la intención de abandonar la organización en la que trabajan.

El estrés ocupacional o laboral junto a sus implicancias en la calidad de vida y salud se han convertido en algo muy importante y de gran preocupación actualmente. El estrés laboral hace referencia a los estados en los que se encuentra un trabajador debido a su interacción o relación con su medio laboral u organizacional; y es considerado como amenaza de peligro para su salud psíquica y física (Buendía y Ramos, 2001).

Melgosa, J (1997) define el estrés como:

La reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado de fuerte tensión psicológica, es la preparación para el ataque o huida, además tiene dos componentes: los agentes estresantes o estresores, que son las circunstancias del entorno que lo producen y las respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo ante los mencionados.

Guerrero Barona (1999) nos dice que el origen del estrés se da “a partir de estímulos físicos y sociales que someten a las personas a demandas que no pueden satisfacer de forma adecuada al tiempo que perciben las necesidades de satisfacerla. Se produce entonces un desajuste entre demandas ambientales y recursos disponibles”

Para Arbelo (1998):

El estrés es una de las principales afecciones que padecen hoy los trabajadores. El desconocimiento sobre sus causas y consecuencias dificulta no sólo su estudio sino que le convierte en la variable que más afecta la productividad de las organizaciones, dado que se encuentra plenamente relacionado con altos índices de ausentismo, rotación, desmotivación laboral, entre otros. Adicionalmente, está asociado a enfermedades físicas y psicológicas que impiden el óptimo desempeño en las tareas y repercuten en la Salud Integral de los empleados.

Los autores Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como un conjunto de “relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal. Enfatizan los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación”

La Organización Mundial de la Salud (2004) define al estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”

La Comisión Europea (2000) define al estrés en el trabajo como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”

La OIT (2014) afirma lo siguiente:

El estrés laboral es uno de los temas más importantes en muchos países y en diferentes tipos de lugares de trabajo. El estrés tiene muchas consecuencias negativas, incluyendo las enfermedades circulatorias y gastrointestinales, otros trastornos físicos, psicósomáticos y psicosociales; así como baja productividad.

La Comisión Europea (2000) define al estrés en el trabajo como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”

Hans Selye (1974) “puso relieve de que los sucesos, tanto positivos como negativos, pueden desencadenar una respuesta idéntica de tensión que puede resultar beneficiosa o nociva”

Según Gordon (1997):

Las reacciones fisiológicas y psicológicas ante la situación estresante pueden minar la satisfacción, la creatividad y la productividad de una persona. Estos cambios de conducta, de modo retroalimentativo, pueden aumentar el nivel de estrés de la persona, lo cual llevará a mayor disminución de su eficacia.

Según Vidal, V. (2019) existen varios aspectos al definir el estrés laboral:

- Componente situacional: quiere decir que depende de las condiciones que encuentre el trabajador en su centro de labores, de ello dependen los niveles de estrés.
- Diferencias individuales: cada persona tiene características que se reflejan en llegar a tener mayor nivel de estrés y otras por lo contrario que nos protegen del estrés.
- Inestabilidad temporal: el nivel de estrés puede cambiar de un momento a otro como consecuencia de la acción mutua entre el trabajador y su contexto laboral.
- El estrés laboral es cambiante: el estrés organizacional se puede reducir o aumentar, por modificaciones en las circunstancias del trabajo, cambios en la organización y habilidades que desarrolle el colaborador para hacerle frente.
- Dimensionalidad: en este aspecto el nivel de estrés de cada trabajador depende de las diferencias individuales y tiene variación en el tiempo. Se entiende al nivel de estrés

laboral que tenemos en determinados momentos, como una dimensión que puede ser alta o baja.

El estrés es parte inevitable de todo trabajo e influye enormemente en la felicidad de los colaboradores, pero se puede volver crónico.

Con respecto al estrés crónico existe el síndrome de BurnOut.

El siguiente autor definió el término de burning out o burnout (literalmente, "estar quemado") con las siguientes palabras:

La persona que acostumbraba a ser la más habladora y activa en las reuniones del equipo, permanece ahora sin decir nada, sentada en una esquina de la mesa; parece resentida, desencantada, fatigada, aburrida, desanimada y confusa; la víctima de burnout está tensa, fácilmente irritable y frustrada ante cosas que ordinariamente serían de moderada importancia. (Freudenberger, 1975)

Se afirma que los estresores laborales, tanto los objetivos como los percibidos, junto con las variables personales juegan un papel decisivo en el desarrollo del síndrome de BurnOut (BO), "Quemarse en el Trabajo" o Desgaste Psíquico en el Trabajo. (GilMonte y Peiró, 1997).

Por otro lado este síndrome ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral en estado crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio papel profesional (falta de realización personal en el trabajo), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. (Maslach y Jackson, 1981).

En resumen, estos autores nos dicen que el estrés laboral es un difícil estado que involucra tanto mental como físicamente al trabajador y genera un bajo rendimiento en su desempeño laboral.

2.2.1 Dimensiones del estrés organizacional

Carga de trabajo

Según (CROEM, s.f.) “La carga de trabajo es un conjunto de exigencias psicológicas y físicas a los que se encuentra sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral”. Antiguamente esta exigencia estaba casi exclusivamente relacionada con una actividad física o muscular. Pero en la actualidad, con los avances tecnológicos las actividades pesadas se las encomienda a las máquinas, y por consiguiente han aparecido nuevos aspectos riesgosos relacionados a la dificultad de las tareas, la aceleración del ritmo de producción, la obligación de acomodarse a tareas distintas, etc. La fatiga es el resultado más directo de la carga de trabajo tanto mental como física. La fatiga puede ser definida como la reducción de la capacidad mental y física de un trabajador posteriormente de realizar una labor por un determinado tiempo. Las razón de la fatiga física se puede producir por mala postura corporal, sobreesfuerzos o malos manejos de cargas; y las causas de la fatiga mental se puede dar por excesiva recepción de información en poco tiempo y tener que dar tratamiento a la información, excesiva auto exigencia, fatiga por intentar dar respuesta a todo, malas relaciones laborales, capacidades individuales, salario, trabajo de poco contenido, horario de trabajo, cantidad de tareas, cantidad de horas trabajadas, etc.

Según Gil- Monte (2014)

La carga de trabajo puede presentarse de manera cuantitativa, es decir la cantidad de actividades laborales que se debe concretar en un lapso de tiempo predeterminado, así como la cantidad de trabajo por hacer, mientras que la carga de trabajo cualitativa hace mención al grado de complejidad y la magnitud de una actividad laboral en relación a los datos relevantes que se debe extraer de ésta.

Debido a las nuevas tecnologías, se le impone elevadas exigencias al trabajador. Con la disminución del esfuerzo muscular se ha elevado el esfuerzo mental y mayor exigencia a tener mayor conocimiento.

Para Parker, D (1999) los síntomas fisiológicos del estrés son: “dolores de cabeza, alta presión sanguínea y enfermedades del corazón. Los síntomas psicológicos son: ansiedad, depresión y disminución de la satisfacción en el trabajo. Finalmente, los síntomas de comportamiento son: reducción de la productividad, ausentismo y rotación”

Reacciones emocionales

Hans Selye (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior y el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Ocupacional (2003), el estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación. (Pág. 10)

El estrés laboral puede producir en el trabajador emociones negativas como la incertidumbre, ansiedad, tristeza, inestabilidad. Las reacciones emocionales de cada uno dependen no solo del ambiente laboral sino también de nuestra percepción, personalidad y experiencia.

Cooper (1983) indica que:

Las consecuencias posibles del estrés pueden expresarse en fatiga física y mental, agotamiento nervioso, irritabilidad y tensión nerviosa, ansiedad, disminución del rendimiento, insatisfacción profesional, tensión nerviosa, hipertensión, baja productividad, pérdida de confianza en sí mismo, irritabilidad, pérdida de motivación y recrudecimiento de peleas domésticas.

Relaciones interpersonales

Hoy en día, las relaciones interpersonales dentro del trabajo son muy importantes para el desarrollo de cada organización, ya que forman el clima laboral y repercuten en la productividad. Si tenemos falta de cohesión entre trabajadores (sinergia), no tendremos un clima laboral óptimo para culminar un trabajo en equipo a cabalidad.

El autor López, M. (2012) afirma lo siguiente:

El ámbito de la empresa, de las relaciones humanas en las organizaciones, son muchos los mensajes que se emiten y se reciben; muchos datos, instrucciones, comentarios, críticas... El ambiente, como las ondas que nos rodean de los teléfonos móviles, se pueden contaminar con un lenguaje opaco, hipócrita, de doble entendimiento. No hay nada tan rentable para una empresa y tan beneficioso para la calidad de vida laboral de todos los miembros que la componen, como utilizar un LENGUAJE TRANSPARENTE, sincero, con la intencionalidad permanente, de mantener y mejorar unas excelentes relaciones interpersonales. (pp. 106-107)

Entonces para generar buenas relaciones humanas en las organizaciones y confianza entre las áreas, el mejor ejemplo es la junta directiva practicando TRANSPARENCIA y buena comunicación que los trabajadores puedan percibir, lo cual implica una disminución en la hipocresía dentro del trabajo. Por lo tanto la comunicación interactiva entre colaboradores es clave para conseguir un trabajo fluido, de igual forma la comunicación vertical con el superior debe de estar basada en respeto, consideración y enfocada en conseguir un buena relación interpersonal.

2.2.2 Consecuencias a nivel organizacional

Las organizaciones deben su éxito o fracaso al recurso humano, son la piedra angular del crecimiento organizacional. Las empresas deben ser capaces de tener la capacidad de crear un ambiente apropiado para el crecimiento personal que repercuta en el crecimiento de la empresa como un todo.

Cuesta, A. y Valencia, M. (2014) han afirmado lo siguiente:

En la práctica empresarial, aunque se establezcan decisiones funcionales, la gestión del conocimiento no podrá tratarse independientemente de la gestión de recursos humanos o de la gestión humana y viceversa. Consideramos que la gestión humana y del conocimiento se enfoca en las personas que trabajan y que son portadoras del capital humano, acogiendo además la materialización de ese capital humano en la organización, refleja en procedimientos de trabajo o know how, estructuras organizativas, software, sistemas informativos, relaciones con clientes y documentos.

(p. 2)

Los efectos del estrés laboral en las organizaciones según (Cortés, 2019) son:

- Menor dedicación al trabajo por parte de los colaboradores
- Incremento de reclamos por parte de los clientes, consumidores y trabajadores.
- Deterioro de la imagen institucional
- Bajo rendimiento
- Bajas utilidades
- Mal aprovechamiento de los recursos
- Dificultades en la toma de decisiones

Por lo tanto la gestión humana es sumamente relevante en todas las empresas.

“La gestión del talento humano es la función que permite la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales, buscando la eficacia organizacional” (Chiavenato, 2000)

“La Gestión de Recursos Humanos busca garantizar la selección de empleados de gran calidad, desarrollarlos, organizar adecuadamente su actividad y mantenerlos, buscando la flexibilidad financiera, funcional y numérica” (Gismera, 2002)

Otros autores han afirmados que la gestión del talento humano es:

Un sistema, por lo que debe reunir las características de ser holístico, sinérgico y relacional, no puede verse como un conjunto de tareas aisladas, sino que opera como un sistema de interrelaciones donde se pueden distinguir, partiendo de un enfoque socio-técnico, los aspectos técnico-organizativos y los aspectos socio-psicológicos. (Zayas, 2001)

2.2.3 Injerencia en el manejo del estrés organizacional

Para Davis y Newstrom (2002) una forma de gestionar el estrés es:

La biorretroalimentación, en la que la persona obtiene retroalimentación instrumentada, con la guía de un médico, para influir en el síntoma del estrés, como la frecuencia cardiaca acelerada o el dolor de cabeza. En el pasado, se pensaba que los seres humanos no podían controlar su Sistema Nervioso Autónomo (involuntario), que se encarga de regular los procesos internos, como la frecuencia de los latidos del corazón, el consumo de oxígeno, el flujo de los jugos gástricos y las ondas cerebrales. Hoy, se tienen pruebas de que es posible ejercer cierto control sobre estos procesos internos, de modo que la biorretroalimentación sea útil para disminuir los efectos indeseables del estrés.

El manejo del estrés organizacional se focaliza en la organización y en las personas que laboran en ella, mediante un conjunto de estrategias dirigidas en evitar sus consecuencias negativas.

Según Cooper y Locke (2000) al combatir el estrés se deben intervenir los siguientes puntos:

- los factores individuales y organizacionales deben de ser comprendidos y atendidos. Al trabajador se le deben de dar las herramientas que le ayuden a manejar y eliminar el estrés.
- evaluar los estresores laborales, conseguir una comunicación abierta con los colaboradores que nos sirva de canal para evaluar el estrés y obtener información sobre los estresores dentro de la organización.
- los trabajadores deben de ser involucrados en el proceso de cambio y comprometerlos con la importancia que tienen todos los esfuerzos por lograr un mejor ambiente laboral sin estrés.

- evaluar el problema en la empresa, diseñar un modelo de acuerdo al contexto que sea útil para delimitar y controlar los estresores.

Según Villalobos, O. (1999):

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo, contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores, para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema, se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etcétera. La idea principal consiste en tratar de identificar los agentes causales del estrés, y lograr hacerlos evidentes al trabajador; mostrar a éste las posibilidades de solución o el manejo inteligente del estrés, para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo. El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo controlando los factores o las fuerzas causales de éste. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Así, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales.

Para Vindel, C. (2002) es “importante mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación, el ejercicio físico, los ritmos de sueño, así como propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria”. Además, Vindel, C. (2002) añade que “son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención, que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral”. También, Melgosa (1997) insiste en que “es importante que se practiquen ejercicios de relajación, auto entrenamiento, bioretroestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aun yoga”

2.3 Desempeño laboral

Al momento que un trabajador realiza sus funciones, logra reflejar algo muy importante que es conocido como el desempeño laboral que puede llegar a sumar o restar, por eso “Hoy en día las empresas más exitosas a nivel mundial invierten mucho tiempo y recursos para mantener un buen desempeño laboral donde la innovación y la productividad puedan desarrollarse en cada trabajador a través de una buena organización” (Apaza, 2018).

“El desempeño es lo que la organización contrata para hacer y hacer bien” (Sonntag y Frese, 2005).

El siguiente autor afirma:

El desempeño Laboral es la forma como cada trabajador lleva a cabo sus tareas o labores. Teniendo como fuente a la motivación que es la que permite desarrollar la realidad y el éxito de la organización más aún cuando el recurso humano se encuentra como factor determinante en un excelente desempeño, la supervisión, orientación y dirección de las tareas. Laza (2012)

Así mismo Sánchez (2006) indica que “el desempeño laboral tiene algunas características que destacan como las competencias, destrezas, necesidades y facultades que crean comportamientos, los cuales afectan el efecto del desempeño, haciendo que las organizaciones estén siempre vinculadas con la naturaleza del trabajo en sí”

Acosta (2018) menciona que “el desempeño laboral es la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea”

Robbins et al (2013) definen que “es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales”

Donelly y Ivancevich (2001) afirman que “el desempeño laboral es el resultado de las funciones que se relacionan con los objetivos de la organización, tales como, productividad, eficiencia y efectividad”

Adicionalmente Robbins y Judge (2013) explican que:

En las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral: Desempeño de las tareas que se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas, civismo que se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo, por último la falta de productividad que esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

El desempeño laboral según Chavenato (2000) “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359). También Chiavenato (2012), afirma que “el desempeño laboral es cuan eficaz es el personal de una empresa, lo cual es muy importante y vital, de manera que el individuo funciona con una gran labor y satisfacción laboral” (p.54).

Son un conjunto de habilidades, capacidades, características personales del trabajador que interactúan con el trabajo y la empresa, por lo tanto esa interacción genera un resultado en favor o perjuicio de la empresa.

La gestión del capital humano en una empresa y la evaluación de su desempeño, es elemental; por lo tanto la motivación, dirección, coordinación y satisfacción de los trabajadores es un

aspecto sumamente importante. La satisfacción de los trabajadores tiene lugar importante ya que de esta depende su desempeño, su comportamiento, su compromiso, aparición de conflictos, entre otros aspectos.

Siguiendo el sentido Dessler (1991) nos dice que “la estructura organizacional que incluye división del trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, además del estilo de liderazgo y recompensa tienen gran efecto sobre la manera como los trabajadores visualizan el clima de la organización” (p. 188)

Aamodt (2010) explica que:

El primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño. 29 Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

2.3.1 Factores que repercuten en el desempeño laboral

Satisfacción en el trabajo

Según Davis y Newstrom (1991) la satisfacción en el trabajo “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” (p.203)

Dentro de los factores que repercuten en la satisfacción laboral y por ende en el desempeño laboral están los incrementos salariales y los ascensos, por lo tanto el siguiente autor nos menciona los siguiente:

Aamodt (2010) refiere que:

El valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el incremento salarial. Si los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar incrementos salariales.

Aamodt (2010) define que:

La otra razón para evaluar el desempeño consiste en determinar que empleados serán ascendidos. Aunque pareciera justo ascender solo al mejor empleado, esto no sucede a menudo. Las políticas en algunas organizaciones es ascender a los empleados con 30 mayor antigüedad. Esto es cierto especialmente en organizaciones cuyos empleados pertenecen a sindicatos. Aun si parece justo promover empleados con base en el desempeño o en su pertenencia en el puesto, quizá no siempre sea una acción inteligente. El mejor empleado en un nivel no siempre lo es en el siguiente.

Newastrom (2011) indica que:

Hoy en día, muchas empresas que luchan por sobrevivir se enfocan en su atención a la administración del desempeño, esta idea parte de la premisa que el desempeño del colaborador puede administrarse y mejorarse ya sea mediante el establecimiento de

metas, ya que una buena estructura organizacional actualiza, una mejor tecnología, nuevos horarios de actividades laborales, una alta participación de los empleados y una mejor motivación. Un componente de la administración del desempeño es el uso de varios sistemas de recompensa e incentivos para alentar una mayor productividad. Se puede aplicar un sistema de incentivos económicos de algún tipo a casi cualquier trabajador, el factor básico de estos sistemas es inducir un alto nivel de desempeño individual, grupal u organizacional y hacer que el salario de un empleado dependa de una o más dimensiones. Entre los objetivos adicionales se pueden mencionar la facilitación del reclutamiento y la retención de los buenos empleados, el estímulo de conductas deseables, como la creatividad, alentar el desarrollo de habilidades valiosas y satisfacer necesidades claves del personal.

La autoestima

La autoestima es determinante para combatir el estrés y superarlo. Una alta autoestima nos hace menos vulnerables a sentirnos afectados por situaciones externas del trabajo, entonces esta característica de nuestra personalidad es muy importante para el éxito o fracaso de un trabajador y por consiguiente de una empresa.

El siguiente autor nos menciona lo siguiente:

El dominio personal trasciende la competencia y las habilidades, aunque se basa en ellas. Trasciende la apertura espiritual, aunque requiere crecimiento espiritual. Significa abordar la vida como una tarea creativa, vivirla desde una perspectiva y no meramente reactiva; cuando el dominio personal se transforma en disciplina – una actividad que integramos a nuestra vida, encarna dos movimientos subyacentes. El primero consiste en clarificar continuamente lo que es importante para nosotros. A menudo pasamos tanto tiempo afrontando problemas en nuestra senda que olvidamos por qué seguimos esa senda. El resultado es una visión borrosa e imprecisa de lo que realmente nos importa.

El segundo consiste en aprender continuamente a ver con mayor claridad la realidad actual. Al moverse hacia un destino deseado, es vital saber dónde estamos ahora. (Senge, 2003, pp 181-182)

Trabajo en equipo

Según Lick (2000) el trabajo en equipo se conoce como la capacidad de permanecer a un equipo y tener voluntad de trabajar en conjunto por un objetivo en común, lo cual permite obtener una productividad óptima.

Dentro de una organización la persona es importante, pero actualmente la evaluación, motivación, compromiso se centra en el equipo que viene a ser un número de personas que trabajan juntos con la finalidad de lograr una meta en común. Dentro del equipo de trabajo surge el liderazgo, cohesión, uniformidad, consideración por nuestros compañeros, entre otros aspectos positivos para el desenvolvimiento de los trabajadores y por supuesto de la empresa mediante un trabajo eficiente y eficaz.

Capacitación del Colaborador

Según Drovett (1992) la capacitación del colaborador “es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible” (p. 4). Por lo tanto la capacitación del trabajador es responsabilidad del mismo y de la organización, con el propósito de tener mayor productividad y un buen desempeño.

2.3.2 Dimensiones del desempeño laboral

Productividad

Toda empresa espera la máxima productividad por parte de sus colaboradores, pero contrariamente muchas empresas no tienen claro que los trabajadores también esperan una máxima satisfacción en su trabajo. Por lo tanto la satisfacción del trabajador traerá una máxima productividad a la empresa; tendremos a un colaborador eficiente y eficaz.

Delgado (2010) señala que:

La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra profesión. Para nuestros colegas será el principal indicador que hará visible su capacidad de gestión y el nivel de aporte que otorgan a su organización.

Por otro lado, Hernández y Rodríguez (2011) indican que “la productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados”

Finalmente, Chiavenato (2002) explica que:

Las organizaciones están conformadas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones. Para las personas, las organizaciones constituyen el medio para alcanzar varios objetivos personales en el mínimo tiempo y con el menor esfuerzo y conflicto.

Habilidades

Las habilidades de un trabajador repercuten en su comportamiento y posteriormente en su desempeño dentro de la organización.

Para Katz, R. (1974) “Las habilidades son una capacidad que puede desarrollarse, no necesariamente innata, y que se manifiesta en el rendimiento, no sólo en el potencial. Por lo que el criterio principal de las habilidades debe ser una acción eficaz en condiciones variables”

Por otro lado Alles (2006) manifiesta que como resultado de las nuevas tendencias en el trabajo y los modelos de negocio generados por la globalización, se busca generar equipos de trabajo donde las personas tengan distintas habilidades, capacidades, destrezas y actitudes para llevar

a cabo tareas multidisciplinarias y se obtengan resultados fructíferos. He allí la importancia de las habilidades.

En adición Herrero (2000) señala que dentro de las empresas es relevante la formación de los trabajadores y lo plantea como una estrategia donde la organización permite que sus colaboradores desarrollen habilidades y si crear un ambiente competitivo tanto dentro como fuera de la empresa, en consecuencia el desarrollo de habilidades y la formación se convierte en el éxito de los trabajadores y de la organización.

Por otro lado,

Aamodt (2010) refiere que:

El uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus fortalezas y debilidades. Sin embargo no se debe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas.

Comportamiento

El comportamiento de los colaboradores es el resultado de su adaptación, integración y percepción sobre los factores organizacionales y define su desempeño.

Davis, K. (1999) nos indica que:

El comportamiento de un trabajador no es el resultado directo de los factores organizativos existentes sino que depende en buena medida de la valoración que el trabajador hace de estos factores en conjunto con las actividades, interacciones y otras experiencias del colectivo con la empresa, y está determinado por factores tales como, el clima, la cultura y el cambio organizacional, que inciden en la conformación de los

diferentes niveles de responsabilidad social, lo que es determinante en la efectividad del cumplimiento del objeto social de cada empresa.

Por otro lado según Corrales, Quijano & Góngora (2017) la capacidad que tiene una persona de expresarse verbalmente de manera apropiada depende del contexto en el que labora, entonces su comportamiento implica su nivel de adaptación, integración, pensamientos, sentimientos y acciones que se articulan con el cumplimiento de su trabajo en equipo y a capacidad que se tiene de solicitar ayuda en momentos necesarios, todo eso refleja una comunicación dependiendo del comportamiento de cada trabajador.

2.3.3. Importancia de evaluar el desempeño laboral

Hoy en día la evaluación del desempeño de los empleados de una empresa es parte fundamental para su crecimiento y mejora. A continuación presento las opiniones y explicaciones de diversos autores.

Koontz (2012) describe que:

La evaluación del desempeño debe medir el mismo mostrado para alcanzar metas y desarrollar planes. Así como el desempeño en las funciones gerenciales. Para una función administrativa, no es suficiente contar con un ejecutante en un cargo administrativo que no puede operar con eficacia como poder alto en la organización algunos ejecutantes estrella pueden haber tenido un éxito azaroso y no como resultado de una administración eficaz. (p.91)

De igual forma,

Aamodt (2010) con relación a la evaluación del personal explica que:

La última razón para evaluar a los empleados es la investigación de personal. Se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar las puntuaciones de las pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último. Lo mismo

aplica al evaluar la efectividad de los programas de capacitación. Para determinar dicha efectividad, hay que contar con una medida precisa del desempeño para utilizarla al determinar si este mejora como resultado de la capacitación. (p.89)

3 Definición de términos básicos

Evaluación del desempeño:

Proceso estructurado y sistemático que hace seguimiento a labor del trabajador para valorar sus resultados en el cargo

Gestión de recursos humanos:

Es un conjunto de actividades, que generan funcionamiento, desarrollo y movilizan a los trabajadores para cumplir con los objetivos.

Recursos humanos:

Son las personas que laboran en una empresa en cualquier área o nivel de jerarquía.

Satisfacción:

Gusto de haber realizado bien una labor.

Motivación:

Se trata de estimular al trabajador para que cumpla con alguna tarea y esto genere bienestar o beneficio en el estimulador (la empresa).

Desempeño Laboral:

Es el comportamiento que tiene un colaborador y es relevante para una empresa, es algo que se puede medir a través de evaluaciones que llegan a medir las competencias de los colaboradores. Por lo tanto el desempeño laboral de los empleados tiene mucho que ver con su actitud, conocimiento, destrezas, liderazgo, responsabilidad, comportamiento e identificación con los ideales de la organización.

Estrés Organizacional:

Se da cuando los trabajadores son víctimas de sensaciones como temor, ansiedad, insatisfacción, presión lo que repercute en el desequilibrio organizacional.

Habilidades:

Son las capacidades de que una persona logra desarrollar por lo tanto puede realizar satisfactoriamente una tarea, las habilidades pueden ser mentales, físicas o sociales. Estas pueden ser innatas o las puede desarrollar con el tiempo.

Productividad:

Es lo obtenido gracias a los recursos utilizados.

Relaciones interpersonales:

Son relaciones sociales entre dos o más personas ya sea en el trabajo, familia o en cualquier otro ámbito de la sociedad.

Reacciones Emocionales:

Son respuestas a estímulos que recibe una persona.

Trabajo en equipo:

Es un trabajo realizado por un grupo de personas que se organizan de una forma apropiada lo cual hace que logren una meta en común.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

Hipótesis principal:

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

Hipótesis secundarias:

- La carga de trabajo incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional.
- Las reacciones emocionales inciden significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional.
- Las relaciones interpersonales inciden significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional.

2. Identificación de variables o unidades de análisis

Variable independiente (X): Estrés organizacional

Indicadores de la variable independiente (X)

- Cantidad de tareas
- Cantidad de horas trabajadas
- Nivel de ansiedad
- Nivel de incertidumbre
- Grado de percepción del trabajador
- Nivel de comunicación interactiva
- Nivel de comunicación vertical con el superior
- Nivel de sinergia

Variables dependiente (Y): Desempeño laboral

Indicadores de la variable dependiente (Y)

- Nivel de eficiencia
- Nivel de eficacia
- Grado de capacidades
- Grado de destrezas
- Nivel actitudinal
- Nivel de adaptación
- Nivel de integración

3. MATRIZ LÓGICA DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA TRANSNACIONAL FILIAL DE UNO DE LOS MAYORES GRUPOS DE CONTRUCCIÓN DEL MUNDO, CANTA 2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿En qué medida el estrés organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa constructora transnacional?</p> <p>ESPECÍFICOS -¿En qué medida la carga de trabajo incide en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional? -¿De qué forma las reacciones emocionales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional? -¿Cómo las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación entre estrés organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa constructora transnacional.</p> <p>ESPECÍFICOS -Identificar si la carga de trabajo incide en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora transnacional. -Determinar si las reacciones emocionales inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora transnacional. -Identificar si las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora transnacional.</p>	<p>GENERAL El estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa constructora transnacional.</p> <p>ESPECÍFICAS -La carga de trabajo incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional. -Las reacciones emocionales inciden significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional. -Las relaciones interpersonales inciden significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional.</p>	<p>Variable independiente (x): Estrés organizacional</p> <p>Variable dependiente (y): Desempeño laboral</p>	<p>Carga de trabajo</p> <p>Reacciones emocionales</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Productividad</p> <p>Habilidades</p> <p>Comportamiento</p>	<p>Cantidad de tareas Cantidad de horas trabajadas</p> <p>Nivel de ansiedad Nivel de incertidumbre Grado de percepción del trabajador]</p> <p>Nivel de comunicación interactiva Nivel de comunicación vertical con el superior Nivel de sinergia</p> <p>Nivel de eficiencia Nivel de eficacia</p> <p>Grado de capacidades Grado de destrezas Nivel actitudinal</p> <p>Grado de adaptación Grado de integración</p>	<p>Tipo de investigación Descriptiva</p> <p>Método de investigación Deductivo-explicativo</p> <p>Población Todos los colaboradores del área administrativa de la empresa</p> <p>Muestra 50 colaboradores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario con preguntas cerradas de respuesta tipo likert</p>

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1.- Tipo y Método de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo. El método es el cuantitativo de corte transversal.

2.- Diseño específico de investigación

El diseño específico de la investigación es el deductivo, correlacional, no experimental y de corte transversal.

3.- Población, Muestra o participante

Población

La población son los trabajadores administrativos de una empresa transnacional de construcción, los cuales constituyen 50 personas. Por lo tanto es una población limitada.

Muestra

A causa de la población reducida se decidió tomar su totalidad (muestra censal), por lo tanto son los 50 colaboradores.

4.- Instrumentos de recogida de datos

En la recolección de datos se usó un cuestionario como instrumento, constó de 26 afirmaciones que se basan en la escala de Likert, teniendo las siguientes partes; preámbulo, instrucciones y las preguntas afirmativas que fueron fragmentadas en dos

fracciones: la inicial enfocada en el estrés organizacional y el posterior en el desempeño laboral. Las 26 preguntas han sido elaboradas con el fin de validar las hipótesis de la presente tesis.

4.1. Instrumentos del estrés organizacional

Esta variable está compuesta por tres dimensiones

Tabla 1

Estructura de preguntas basadas en las dimensiones e indicadores

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA
Carga de trabajo	Cantidad de tareas	Preguntas N° 1 y 2
	Cantidad de horas trabajadas	Preguntas N° 3 y 4
Reacciones emocionales	Nivel de ansiedad	Pregunta N° 5
	Nivel de incertidumbre	Preguntas N° 6 y 7
	Grado de percepción del trabajador	Preguntas N° 8 y 9
Relaciones interpersonales	Nivel de comunicación interactiva	Preguntas N° 10 y 11
	Nivel de comunicación vertical con el superior	Pregunta N° 12
	Nivel de sinergia	Pregunta N° 13

Fuente: Elaboración propia

4.2. Dimensión de desempeño laboral:

Esta variable está compuesta por tres dimensiones

Tabla 2*Estructura de preguntas basadas en las dimensiones e indicadores*

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA
Productividad	Nivel de eficiencia	Preguntas N° 14 y 15
	Nivel de eficacia	Preguntas N° 16 y 17
Habilidades	Grado de capacidades	Preguntas N° 18 a 20
	Grado de destrezas	Preguntas N° 21 y 22
	Nivel actitudinal	Pregunta N° 23
Comportamiento	Grado de adaptación	Preguntas N° 24 y 25
	Grado de integración	Preguntas N° 26

Fuente: Elaboración propia

5.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez terminadas las encuestas, utilizando SPSS se aplicarán criterios de estadística para la tabulación de tablas y figuras.

6.- Procedimiento de ejecución del estudio

A través de Excel se aplicó la estadística descriptiva, introduciendo los datos recolectados por el programa SPSS para realizar el estudio. Posteriormente al obtener resultados se crearon las tablas y figuras para realizar la interpretación y presentación.

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

En cuanto al presente problema de estrés organizacional en la empresa transnacional, el cuestionario ejecutado tuvo un total de 26 preguntas basadas en cada indicador, dimensión y variable.

Tabla 3

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA
ESTRÉS ORGANIZACIONAL	CARGA DE TRABAJO	CANTIDAD DE TAREAS	1. La cantidad de tareas que se me asignan es la adecuada.
		CANTIDAD DE HORAS TRABAJADAS	2. Logro culminar las tareas del día dentro de mi horario
			3. Trabajo las horas que me fueron asignadas en mi contrato.
			4. El horario de trabajo establecido es el necesario para culminar con mis tareas.
	REACCIONES EMOCIONALES	NIVEL DE ANSIEDAD	5. Tengo problemas para concentrarme en el trabajo
		NIVEL DE INCERTIDUMBRE	6. La inestabilidad laboral es algo que se ve con frecuencia en mi empresa.
			7. Repentinamente me designan a otro puesto de trabajo en mi empresa.
		GRADO DE PERCEPCION DEL TRABAJADOR	8. Existen reconocimientos por los objetivos logrados.
		9. El ambiente laboral es agradable y me hace sentir cómodo (a).	
	RELACIONES INTERPERSONALES	NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERACTIVA	10. En esta empresa siempre escuchan las ideas que expongo.
			11. Tengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo.
		NIVEL DE COMUNICACIÓN CON EL SUPERIOR	12. Puedo ponerme directamente en contacto con mi superior si existe algún problema o inquietud.
		NIVEL DE SINERGIA	13. Si tengo problemas, mis compañeros de trabajo me ayudan.
	PRODUCTIVIDAD	NIVEL DE EFICIENCIA	14. Me preocupo de cumplir los objetivos cuidando los recursos asignados.
			15. El ahorro de recursos es parte de nuestra orientación en el trabajo

DESEMPEÑO LABORAL	HABILIDADES	NIVEL DE EFICACIA	16. Cumpló las metas establecidas por la empresa 17. Logro las tareas en el tiempo estipulado.
		GRADO DE CAPACIDADES	18. Los colaboradores tenemos los conocimientos suficientes para desarrollar nuestras funciones. 19. La entidad brinda capacitaciones de forma continua. 20. Las capacitaciones que brinda la empresa contribuyen al buen desempeño de mis funciones.
		GRADO DE DESTREZAS	21. Los colaboradores tenemos la experiencia suficiente para desempeñar nuestras funciones. 22. Existe un entrenamiento adecuado.
	COMPORTAMIE NTO	NIVEL ACTITUDINAL	23. Los colaboradores tenemos una actitud positiva
		GRADO DE ADAPTACIÓN	24. Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido. 25. Los programas de inducción son eficaces.
		GRADO DE INTEGRACIÓN	26. El ambiente laboral permite una integración rápida entre colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

2. Análisis de Resultados

2.1. Estrés organizacional

2.1.1. Dimensión: Carga de trabajo

- Indicador: Cantidad de tareas

Tabla 4

La cantidad de tareas que se me asignan es la adecuada

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	12	24%
En desacuerdo	19	38%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	8%
De acuerdo	12	24%
Totalmente de acuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

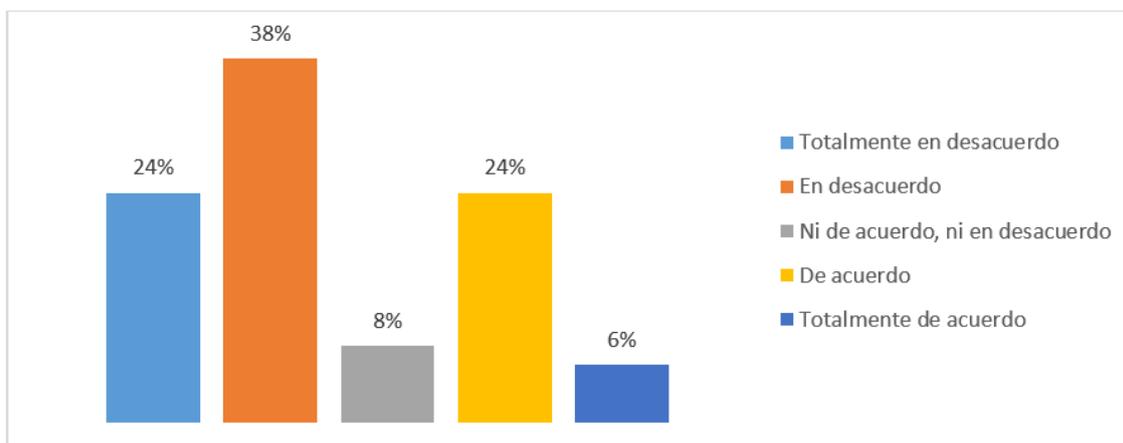


Figura 1: La cantidad de tareas que se me asignan es la adecuada

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 4 y Figura 1 se observa los resultados del ítem 1 de la variable Estrés organizacional “La cantidad de tareas que se me asignan es la adecuada “; destacando las respuestas: el 38% contestó que está en desacuerdo, 24% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 24% se encuentra de acuerdo.

Tabla 5.
Logro culminar las tareas del día dentro de mi horario

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	12	24%
En desacuerdo	16	32%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	18%
De acuerdo	9	18%
Totalmente de acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

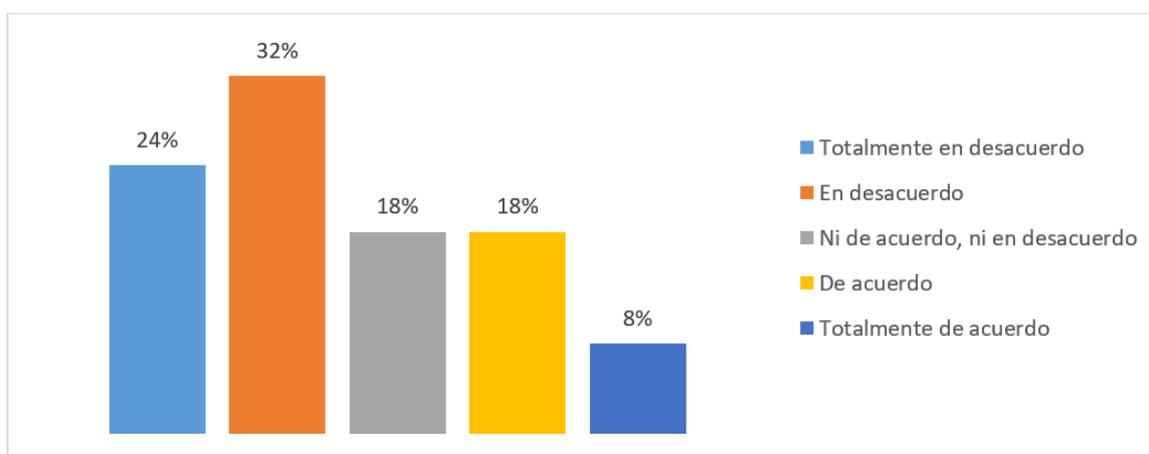


Figura 2: Logro culminar las tareas del día dentro de mi horario

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 5 y Figura 2 se observan los resultados del ítem 2 de la variable Estrés organizacional “Logro culminar las tareas del día dentro de mi horario “; destacando las respuestas: el 32% respondió que está en desacuerdo, 24% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 18% se encuentra indeciso ya que contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, también el 18% contestó que estaba de acuerdo.

- **Indicador: cantidad de horas trabajadas**

Tabla 6

Trabajo las horas que me fueron asignadas en mi contrato

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	8	16%
En desacuerdo	12	24%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	18%
De acuerdo	11	22%
Totalmente de acuerdo	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

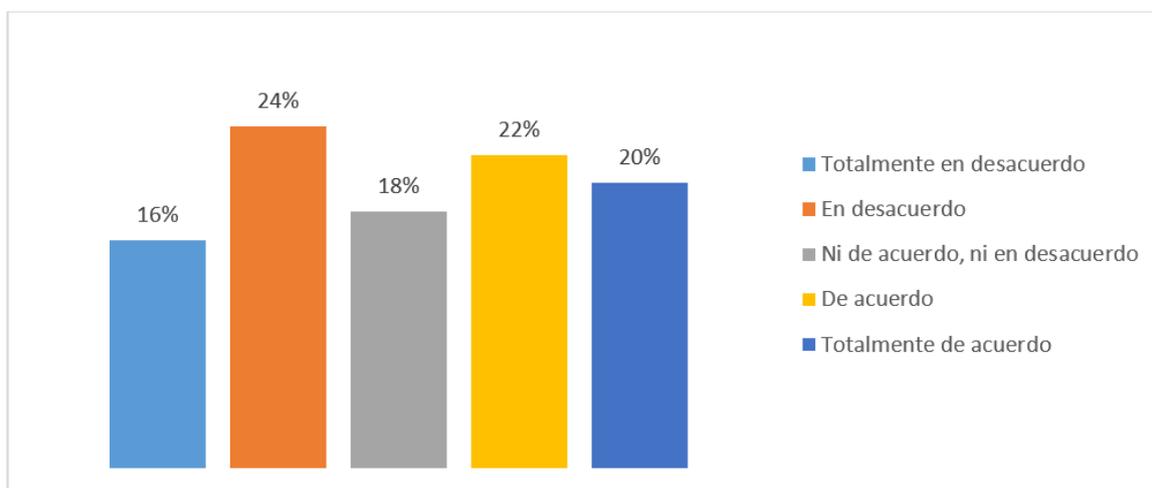


Figura 3: Trabajo las horas que me fueron asignadas en mi contrato

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 6 y Figura 3 se visualizan los resultados del ítem 3 de la variable Estrés organizacional “Trabajo las horas que me fueron asignadas en mi contrato “; destacando las respuestas: el 24% respondió que está en desacuerdo, 22% se encuentra de acuerdo, el 20% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 7***El horario de trabajo establecido es el necesario para culminar con mis tareas***

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	8	16%
En desacuerdo	16	32%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	20%
De acuerdo	10	20%
Totalmente de acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

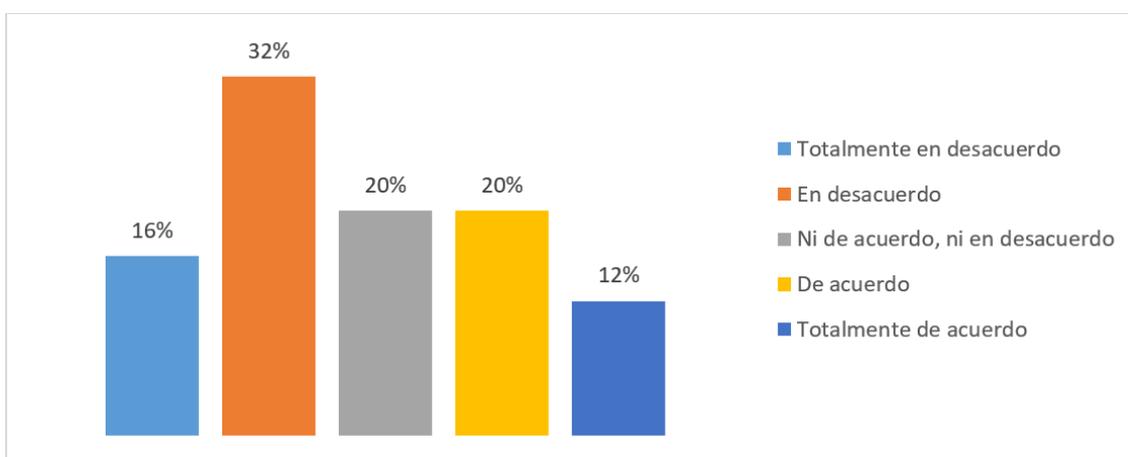


Figura 4: El horario de trabajo establecido es el necesario para culminar con mis tareas
Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 7 y Figura 4 se observa los resultados del ítem 4 de la variable Estrés organizacional “El horario de trabajo establecido es el necesario para culminar con mis tareas”; destacando las respuestas: el 32% respondió que está en desacuerdo, 20% se encuentra de acuerdo, el 20% se encuentra indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

2.1.2. Dimensión: Reacciones emocionales

- Indicador: nivel de ansiedad

Tabla 8

Tengo problemas para concentrarme en el trabajo

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	17	34%
En desacuerdo	14	28%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	18%
De acuerdo	8	16%
Totalmente de acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

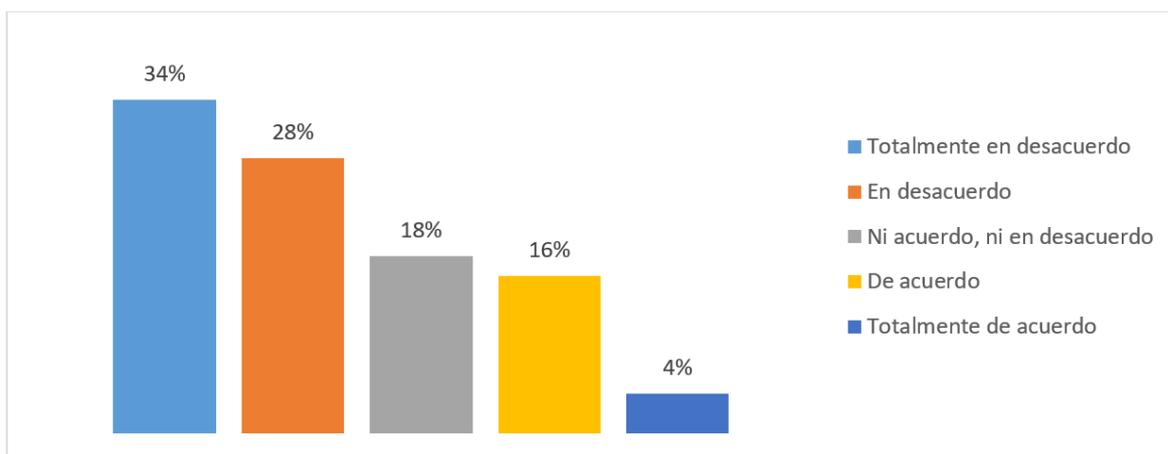


Figura 5: Tengo problemas para concentrarme en el trabajo

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 8 y Figura 5 se observa los resultados del ítem 5 de la variable Estrés organizacional “Tengo problemas para concentrarme en el trabajo “; destacando las respuestas: el 34% respondió que está totalmente de acuerdo, 28% se encuentra de acuerdo, el 18% se encuentra indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

- **Indicador: nivel de incertidumbre**

Tabla 9

La inestabilidad laboral es algo que se ve con frecuencia en mi empresa

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	8	16%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	32%
De acuerdo	12	24%
Totalmente de acuerdo	9	18%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

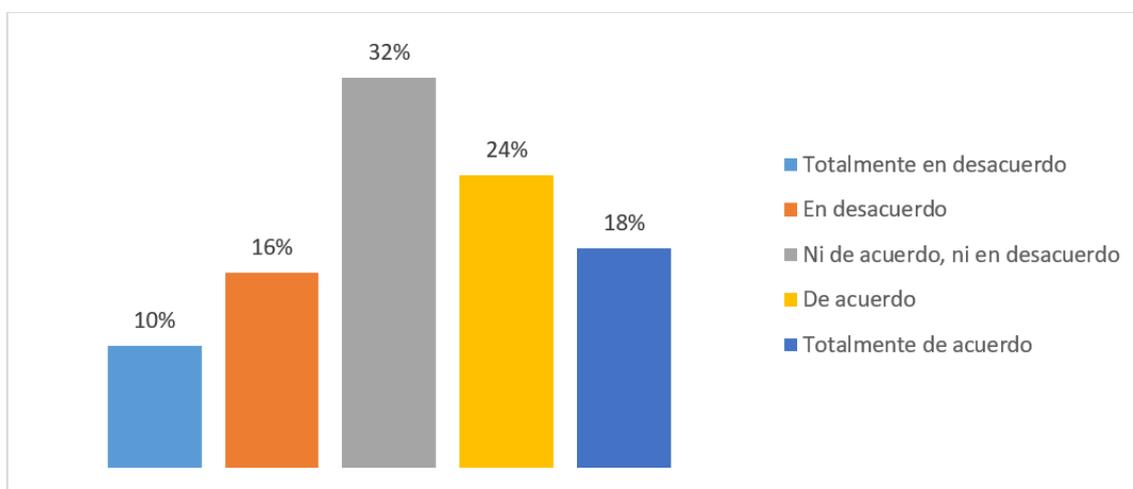


Figura 6: La inestabilidad laboral es algo que se ve con frecuencia en mi empresa

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 9 y Figura 6 se visualizan los resultados del ítem 6 de la variable Estrés organizacional “La inestabilidad laboral es algo que se ve con frecuencia en mi empresa”; destacando las respuestas: el 32% se encuentra indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo, el 24% respondió que está de acuerdo, 18% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 10***Repentinamente me designan a otro puesto de trabajo en mi empresa***

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	4	8%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	18%
De acuerdo	16	32%
Totalmente de acuerdo	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

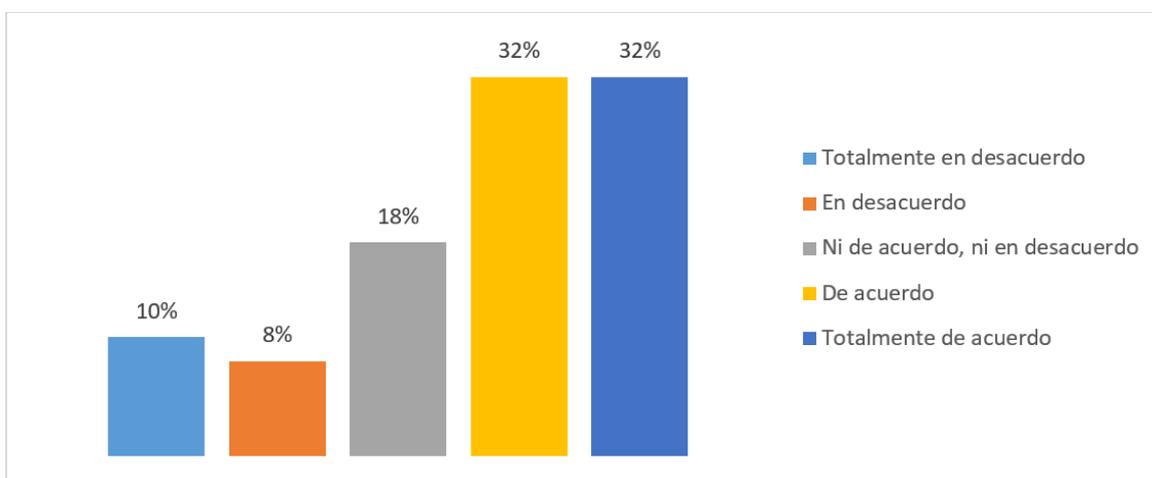


Figura 7: Repentinamente me designan a otro puesto de trabajo en mi empresa
Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 10 y Figura 7 se tienen los resultados del ítem 7 de la variable Estrés organizacional “Repentinamente me designan a otro puesto de trabajo en mi empresa “; destacando las respuestas: el 32% se encuentra totalmente de acuerdo, el 32% respondió que está de acuerdo, 18% se encuentra indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

- **Indicador: Grado de percepción del trabajador**

Tabla 11
Existen reconocimientos por los objetivos logrados

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	11	22%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	30%
De acuerdo	10	20%
Totalmente de acuerdo	11	22%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

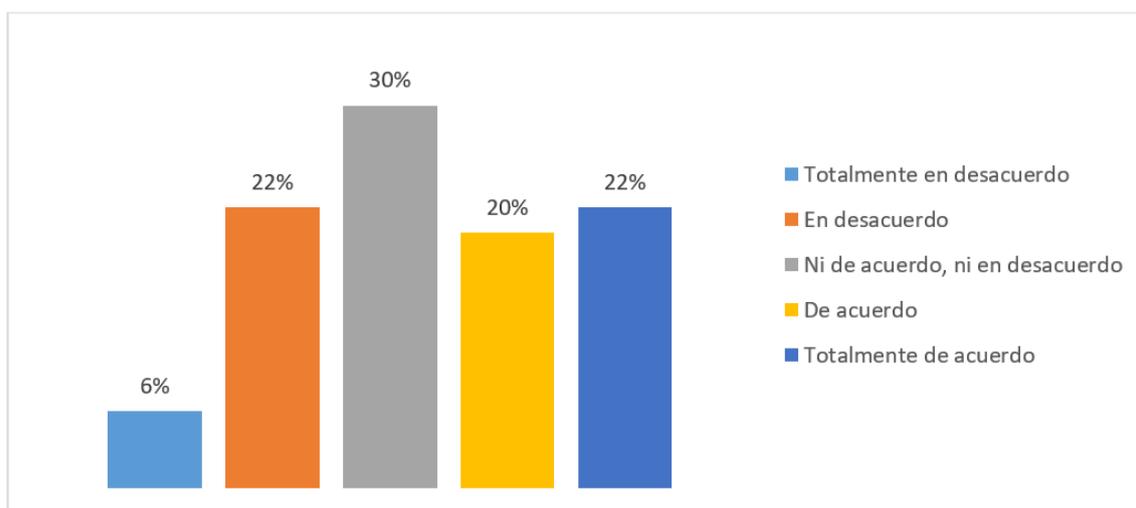


Figura 8: Existen reconocimientos por los objetivos logrados

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 11 y Figura 8 se visualizan los resultados del ítem 8 de la variable Estrés organizacional “Existen reconocimientos por los objetivos logrados “; destacando las respuestas: el 30% se encuentra indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo, un 22% se encuentra en desacuerdo, el 22% respondió que está totalmente de acuerdo.

Tabla 12***El ambiente laboral es agradable y me hace sentir cómodo (a)***

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	11	22%
En desacuerdo	20	40%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	18%
De acuerdo	5	10%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

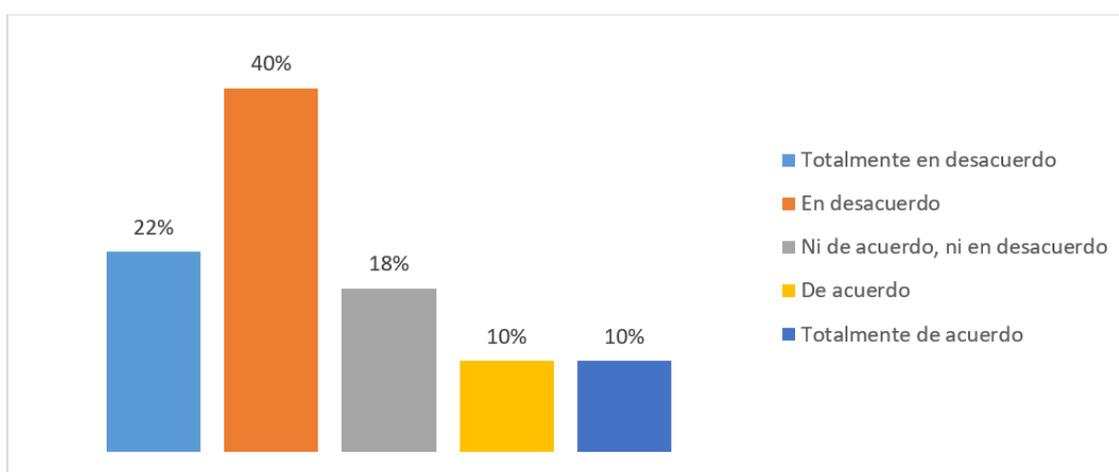


Figura 9: El ambiente laboral es agradable y me hace sentir cómodo (a)

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 12 y Figura 9 se tienen los resultados del ítem 9 de la variable Estrés organizacional “El ambiente laboral es agradable y me hace sentir cómodo (a) “; destacando las respuestas: el 40% se encuentra en desacuerdo, un 22% estaba totalmente en desacuerdo, un 18% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

2.1.3. Dimensión: Relaciones interpersonales

- Indicador: Nivel de comunicación interactiva

Tabla 13

En esta empresa siempre escuchan las ideas que expongo

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	10	20%
En desacuerdo	20	40%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	22%
De acuerdo	4	8%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

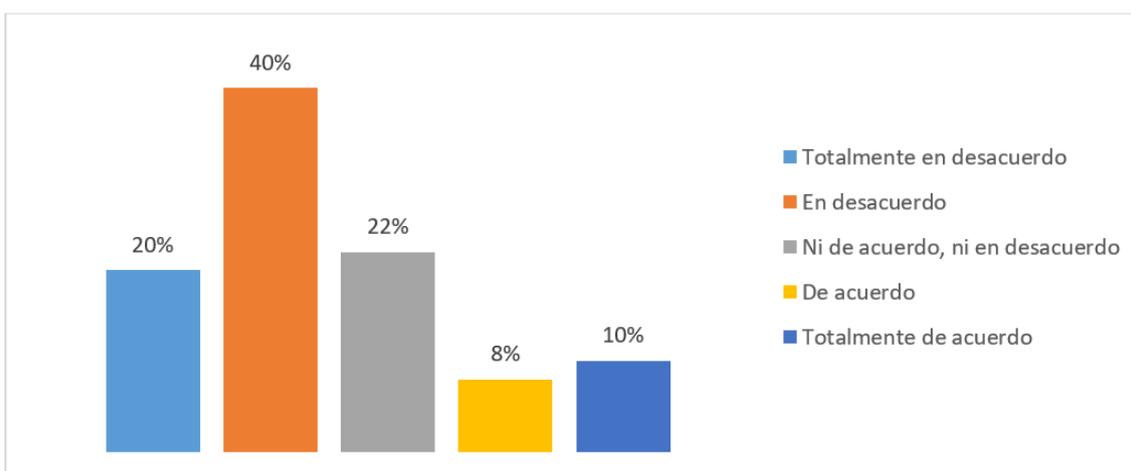


Figura 10: En esta empresa siempre escuchan las ideas que expongo

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 13 y Figura 10 se observa los resultados del ítem 10 de la variable Estrés organizacional “En esta empresa siempre escuchan las ideas que expongo “; destacando las respuestas: el 40% se encuentra en desacuerdo, un 22% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo. un 20% estaba totalmente en desacuerdo.

Tabla 14
Tengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	22	44%
En desacuerdo	16	32%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	18%
De acuerdo	3	6%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

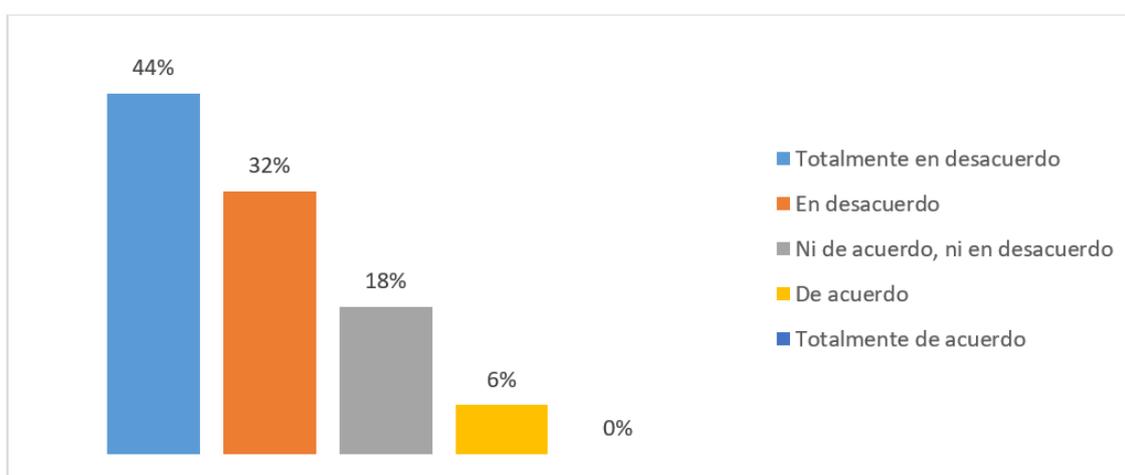


Figura 11: Tengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 14 y Figura 11 se visualizan los resultados del ítem 11 de la variable Estrés organizacional “Tengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo “; destacando las respuestas: el 44% se encuentra totalmente en desacuerdo, un 32% estaba en desacuerdo, un 18% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

Indicador nivel de comunicación con el superior

Tabla 15

Puedo ponerme directamente en contacto con mi superior si existe algún problema o inquietud

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	23	46%
En desacuerdo	17	34%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	14%
De acuerdo	1	2%
Totalmente de acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

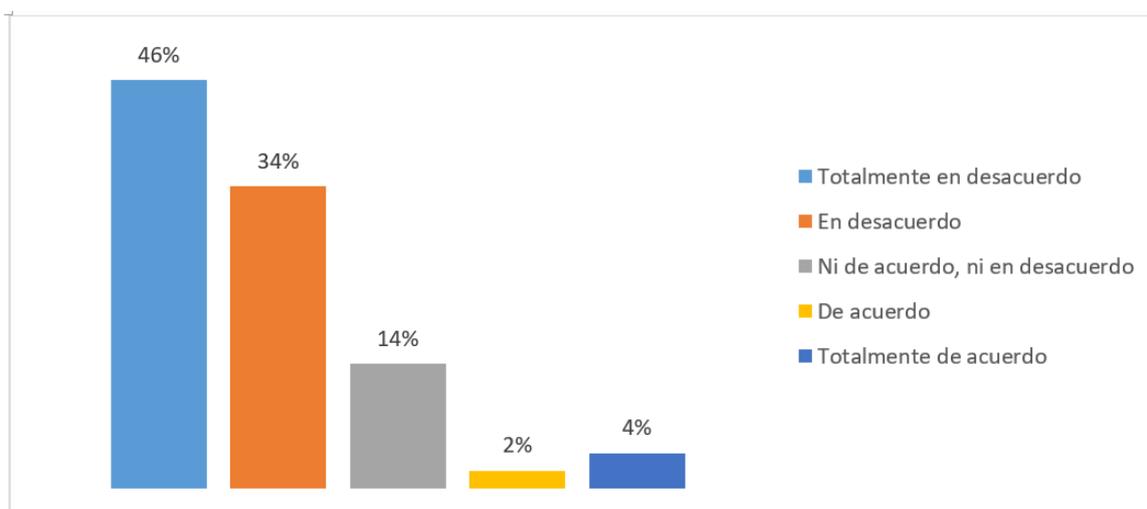


Figura 12: Puedo ponerme directamente en contacto con mi superior si existe algún problema o inquietud

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 15 y Figura 12 se observa los resultados del ítem 12 de la variable Estrés organizacional “Puedo ponerme directamente en contacto con mi superior si existe algún problema o inquietud “; destacando las respuestas: el 46% se encuentra totalmente en desacuerdo, un 34% estaba en desacuerdo, un 14% estaba indeciso ya que respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo.

- **Indicador nivel de sinergia**

Tabla 16

Si tengo problemas, mis compañeros de trabajo me ayudan

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	14	28%
En desacuerdo	23	46%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	16%
De acuerdo	3	6%
Totalmente de acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

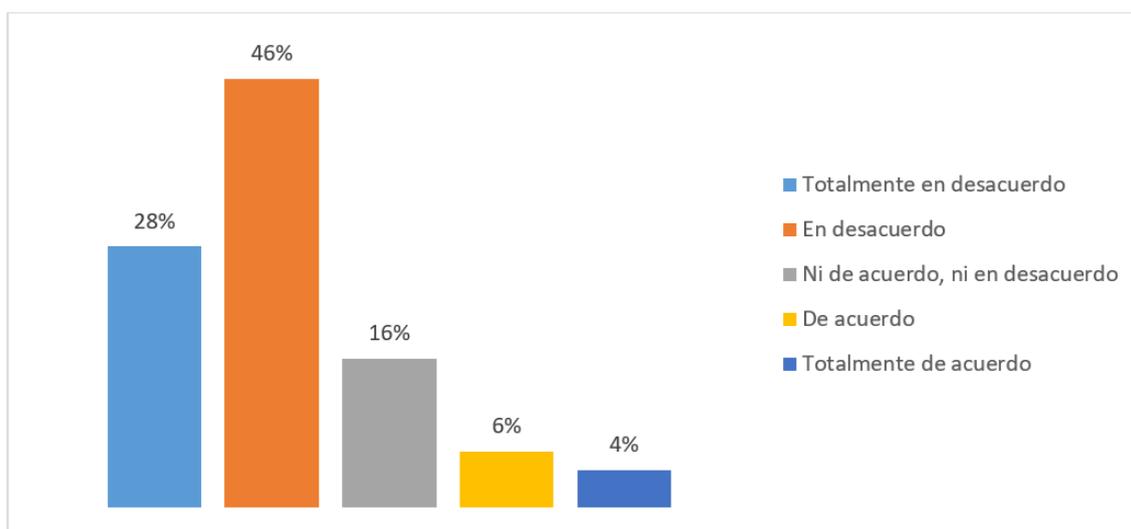


Figura 13: Si tengo problemas, mis compañeros de trabajo me ayudan

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 16 y Figura 13 se visualizan los resultados del ítem 13 de la variable Estrés organizacional “Si tengo problemas, mis compañeros de trabajo me ayudan “; destacando las respuestas: el 46% se encuentra en desacuerdo, un 28% estaba totalmente en desacuerdo, un 16% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

2.2.Desempeño laboral

2.2.1. Dimensión: Productividad

- Indicador: nivel de eficiencia

Tabla 17

Me preocupo de cumplir los objetivos cuidando los recursos asignados

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2%
De acuerdo	17	34%
Totalmente de acuerdo	32	64%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

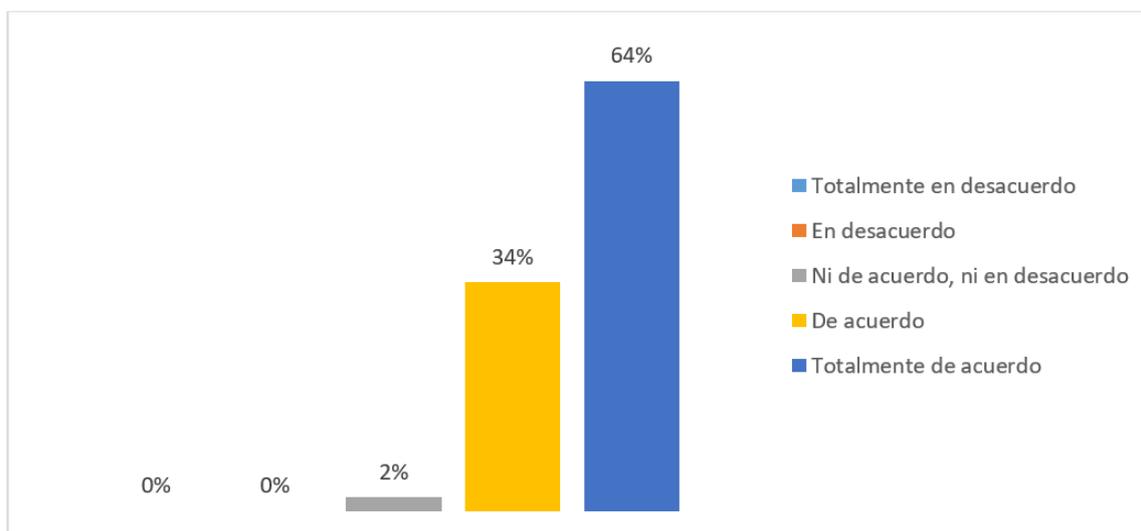


Figura 14: Me preocupo de cumplir los objetivos cuidando los recursos asignados

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 17 y Figura 14 se visualizan los resultados del ítem 14 de la variable Desempeño laboral “Me preocupo de cumplir los objetivos cuidando los recursos asignados “; destacando las respuestas: el 64% se encuentran totalmente de acuerdo, un 34% estaba de acuerdo, un 2% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 18***El ahorro de recursos es parte de nuestra orientación en el trabajo***

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	1	2%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	6%
De acuerdo	21	42%
Totalmente de acuerdo	22	44%
Total	50	100%

: Elaboración propia

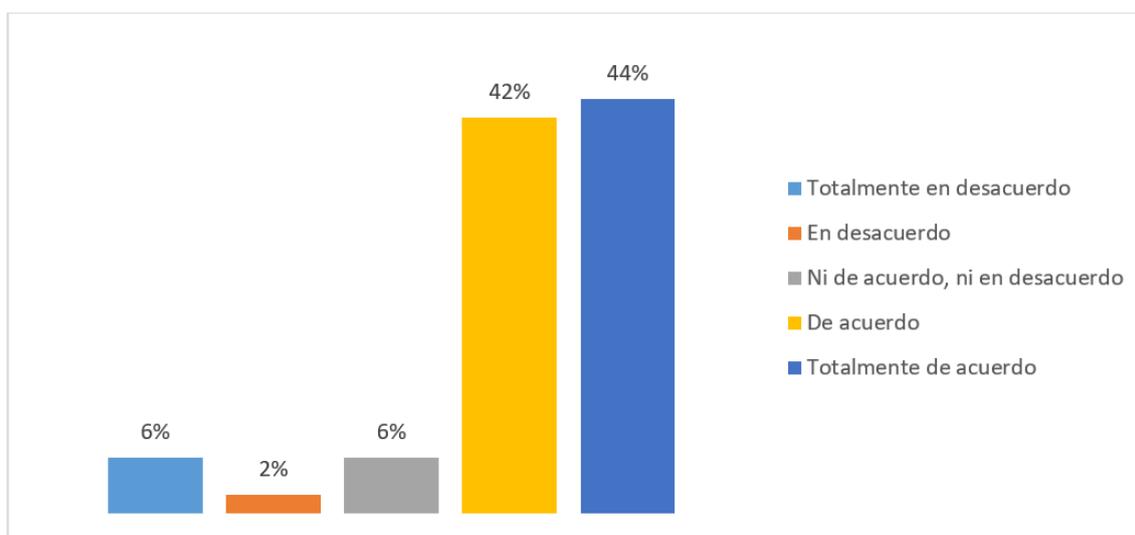


Figura 15: El ahorro de recursos es parte de nuestra orientación en el trabajo
Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 18 y Figura 15 se visualizan los resultados del ítem 15 de la variable Desempeño laboral “El ahorro de recursos es parte de nuestra orientación en el trabajo “; destacando las respuestas: el 44% se encuentra totalmente de acuerdo, un 42% estaba de acuerdo, un 6% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

- **Indicador: nivel de eficacia**

Tabla 19
Cumplo las metas establecidas por la empresa

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	10%
De acuerdo	19	38%
Totalmente de acuerdo	26	52%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

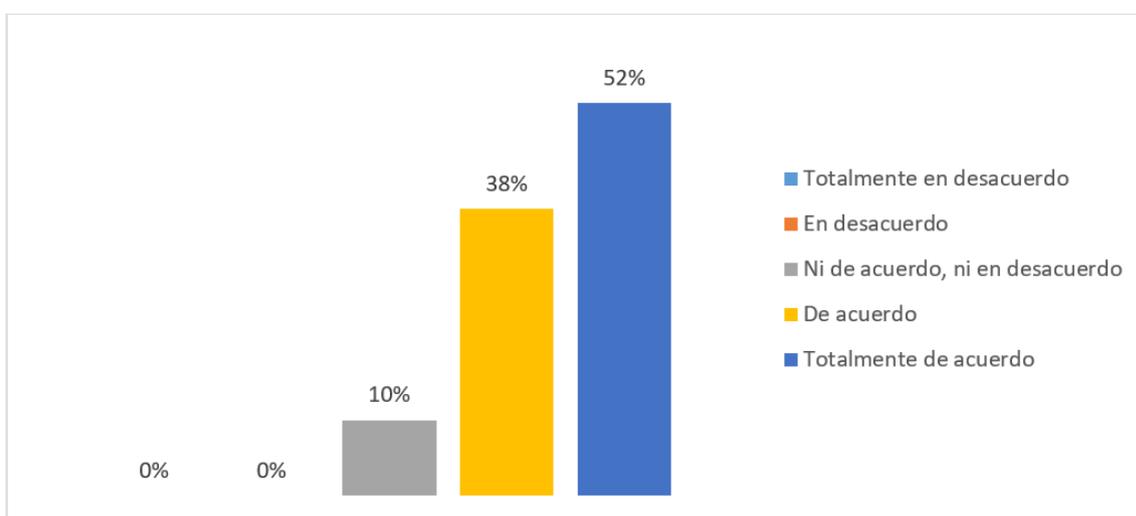


Figura 16: Cumplo las metas establecidas por la empresa

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 19 y Figura 16 se observa los resultados del ítem 16 de la variable Desempeño laboral “Cumplir las metas establecidas por la empresa “; destacando las respuestas: el 52% se encuentran totalmente de acuerdo, un 38% estaba de acuerdo, un 10% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 20
Logro las tareas en el tiempo estipulado

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	2%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	16%
De acuerdo	29	58%
Totalmente de acuerdo	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

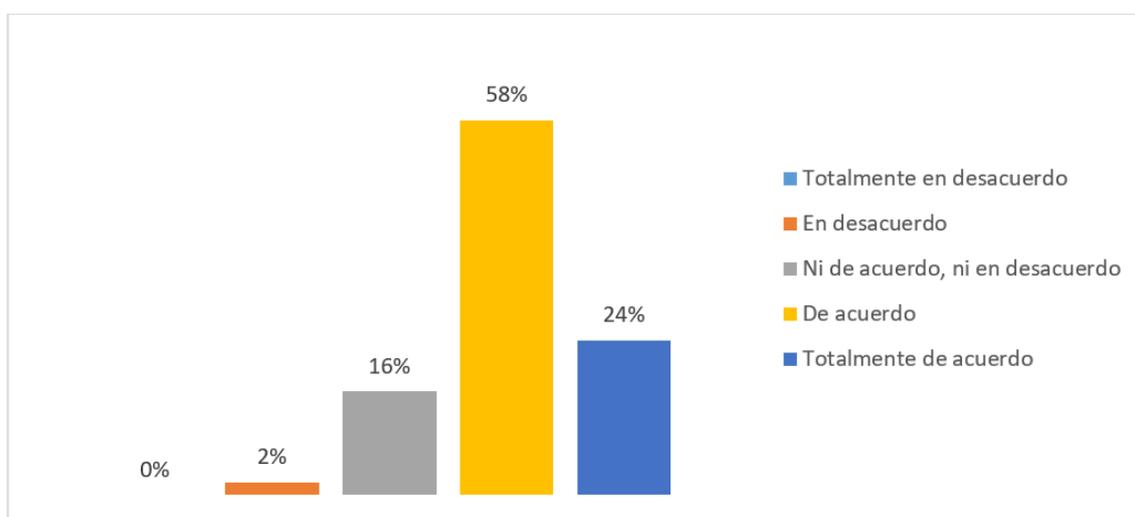


Figura 17: Logro las tareas en el tiempo estipulado

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 20 y Figura 17 se observa los resultados del ítem 17 de la variable Desempeño laboral “Logro las tareas en el tiempo estipulado “; destacando las respuestas: el 58% se encuentre de acuerdo, un 24% estaba totalmente de acuerdo, un 16% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

2.2.2. Dimensión: Habilidades

- Indicador: grado de capacidades

Tabla 21

Los colaboradores tenemos los conocimientos suficientes para desarrollar nuestras funciones

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	16%
De acuerdo	20	40%
Totalmente de acuerdo	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

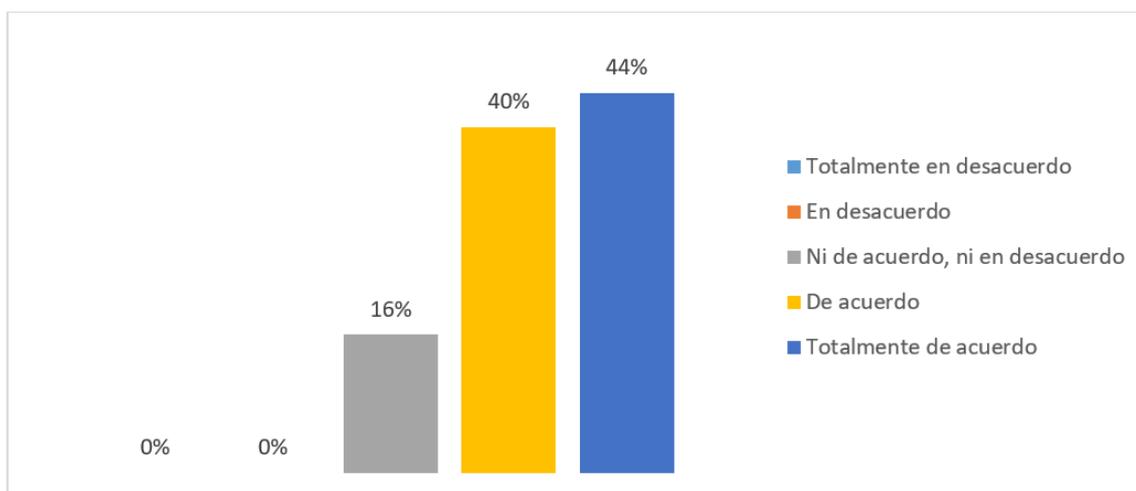


Figura 18: Los colaboradores tenemos los conocimientos suficientes para desarrollar nuestras funciones

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 21 y Figura 18 se visualizan los resultados del ítem 18 de la variable Desempeño laboral “Los colaboradores tenemos los conocimientos suficientes para desarrollar nuestras funciones “; destacando las respuestas: el 44% se encuentra totalmente de acuerdo, un 40% estaba de acuerdo, un 16% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 22
La entidad brinda capacitaciones de forma continua

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	15	30%
En desacuerdo	11	22%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	24%
De acuerdo	9	18%
Totalmente de acuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

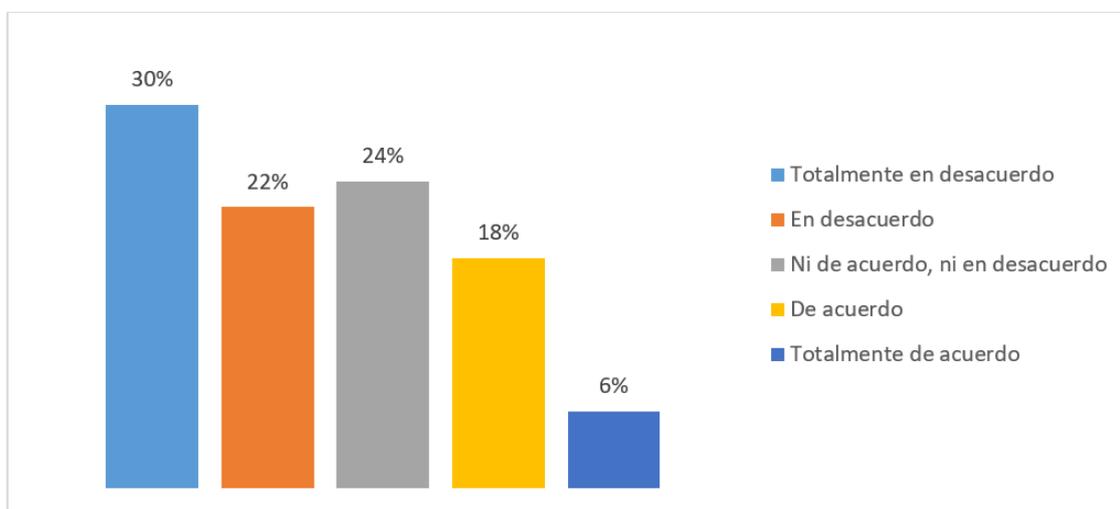


Figura 19: La entidad brinda capacitaciones de forma continua
Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 22 y Figura 19 se visualizan los resultados del ítem 19 de la variable Desempeño laboral “La entidad brinda capacitaciones de forma continua “; destacando las respuestas: el 30% se encuentro totalmente en desacuerdo, un 24% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo, un 22% estaba en desacuerdo.

Tabla 23

Las capacitaciones que brinda la empresa contribuyen al buen desempeño de mis funciones

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	12	24%
En desacuerdo	9	18%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	24%
De acuerdo	10	20%
Totalmente de acuerdo	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

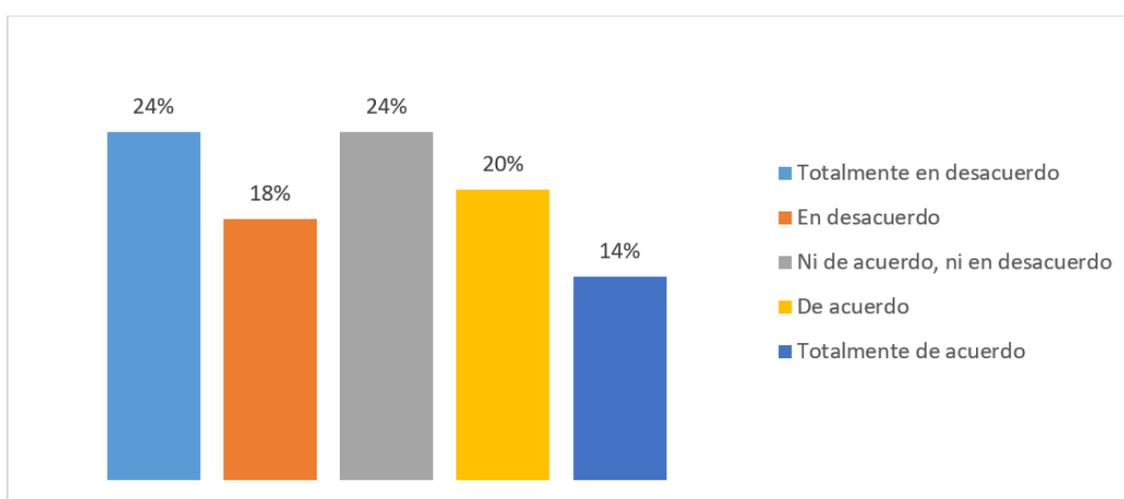


Figura 20: Las capacitaciones que brinda la empresa contribuyen al buen desempeño de mis funciones

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 23 y Figura 20 se visualizan los resultados del ítem 20 de la variable Desempeño laboral “Las capacitaciones que brinda la empresa contribuyen al buen desempeño de mis funciones “; destacando las respuestas: el 24% se encuentran totalmente en desacuerdo, un 24% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo, un 20% estaba de acuerdo.

- **Indicador: grado de destrezas**

Tabla 24

Los colaboradores tenemos la experiencia suficiente para desempeñar nuestras funciones

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	-	0%
En desacuerdo	1	2%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12%
De acuerdo	18	36%
Totalmente de acuerdo	25	50%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

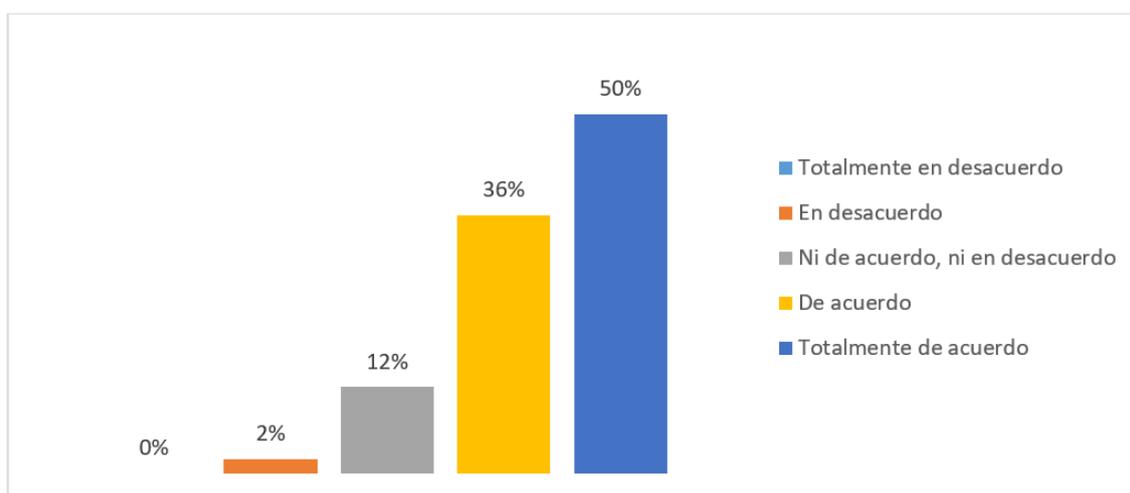


Figura 21: Los colaboradores tenemos la experiencia suficiente para desempeñar nuestras funciones

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 24 y Figura 21 se visualizan los resultados del ítem 21 de la variable Desempeño laboral “Los colaboradores tenemos la experiencia suficiente para desempeñar nuestras funciones “; destacando las respuestas: el 50% se encuentra totalmente de acuerdo, un 36% estaba de acuerdo, un 12% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 25
Existe un entrenamiento adecuado

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	7	14%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	38%
De acuerdo	18	36%
Totalmente de acuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

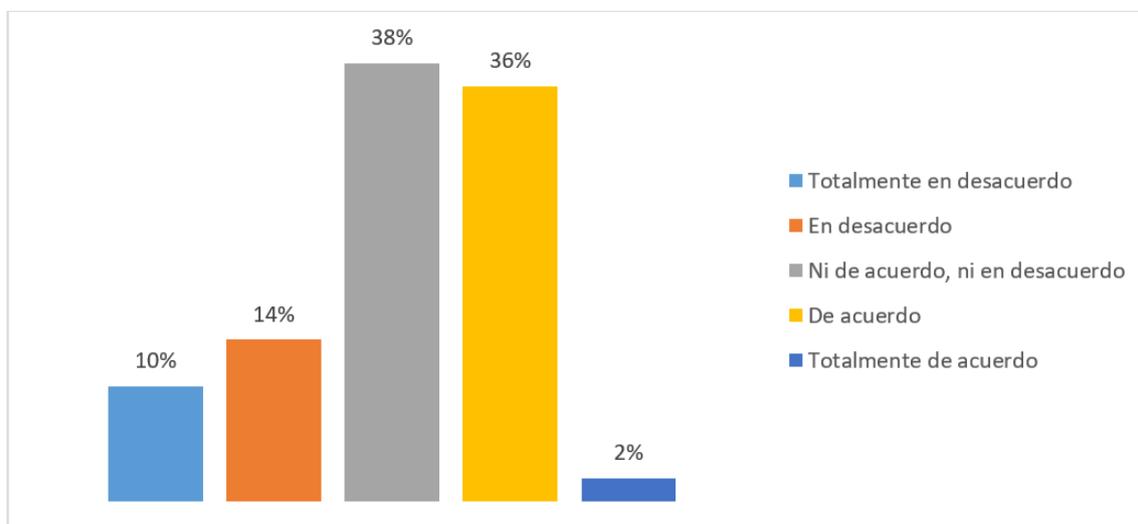


Figura 22: Existe un entrenamiento adecuado
Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 25 y Figura 22 se observa los resultados del ítem 22 de la variable Desempeño laboral “Existe un entrenamiento adecuado“; destacando las respuestas: un 38% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo, el 36% se encontró de acuerdo, un 14% estaba en desacuerdo.

- **Indicador: nivel actitudinal**

Tabla 26

Los colaboradores tenemos una actitud positiva

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	2%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	22%
De acuerdo	17	34%
Totalmente de acuerdo	21	42%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

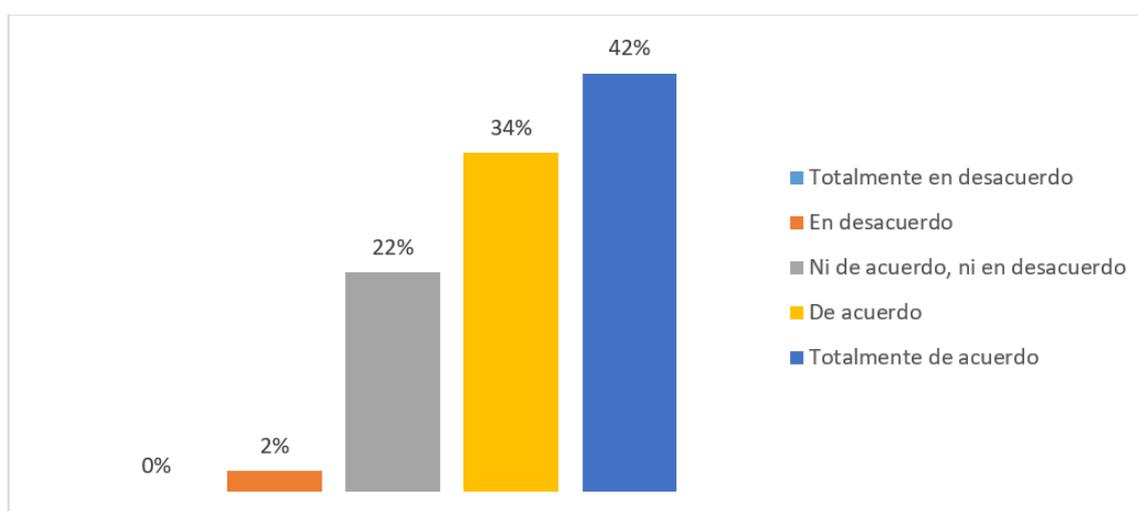


Figura 23: Los colaboradores tenemos una actitud positiva

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 26 y Figura 23 se visualizan los resultados del ítem 23 de la variable Desempeño laboral “Los colaboradores tenemos una actitud positiva “; destacando las respuestas: un 42% se encontró totalmente de acuerdo, un 34% de acuerdo, un 22% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

2.2.3. Dimensión: Comportamiento

- Indicador: grado de adaptación

Tabla 27

Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	4	8%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	20%
De acuerdo	23	46%
Totalmente de acuerdo	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

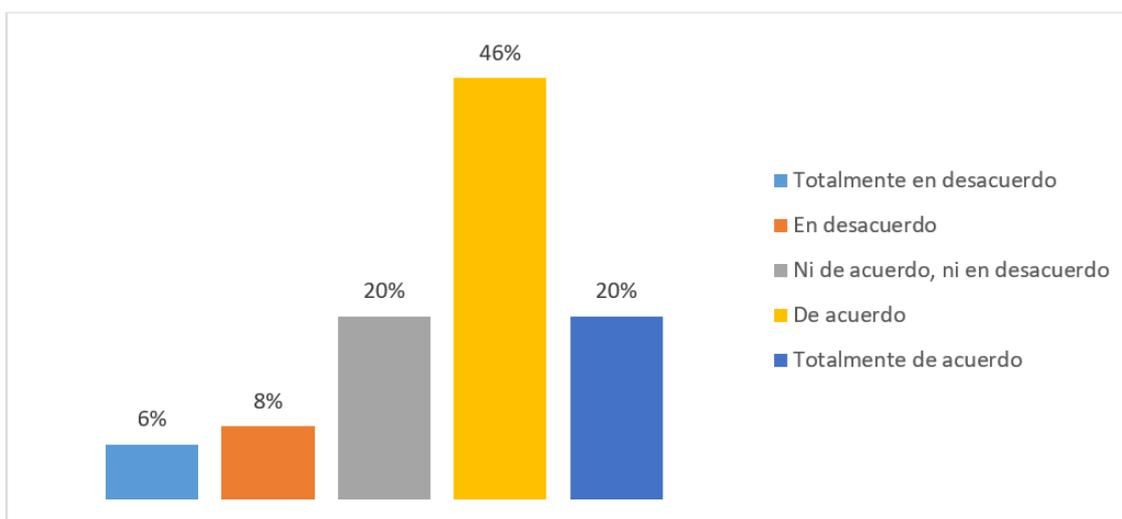


Figura 24: Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 27 y Figura 24 se visualizan los resultados del ítem 24 de la variable Desempeño laboral “Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido “; destacando las respuestas: un 46% se encontró de acuerdo, un 20% estaba totalmente de acuerdo, un 20% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 28
Los programas de inducción son eficaces

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	4	8%
En desacuerdo	4	8%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	28%
De acuerdo	23	46%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

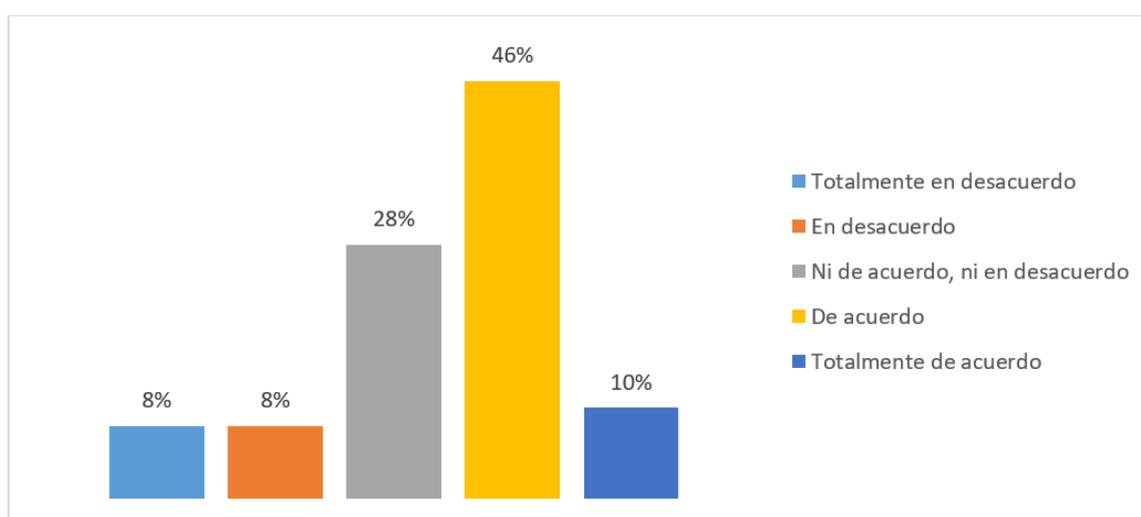


Figura 25: Los programas de inducción son eficaces

Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 28 y Figura 25 se visualizan los resultados del ítem 25 de la variable Desempeño laboral “Los programas de inducción son eficaces “; destacando las respuestas: un 46% se encontró de acuerdo, un 28% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo, un 10% estaba totalmente de acuerdo.

- **Indicador: grado de integración**

Tabla 29

El ambiente laboral permite una integración rápida entre colaboradores

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	4	8%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	22%
De acuerdo	26	52%
Totalmente de acuerdo	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

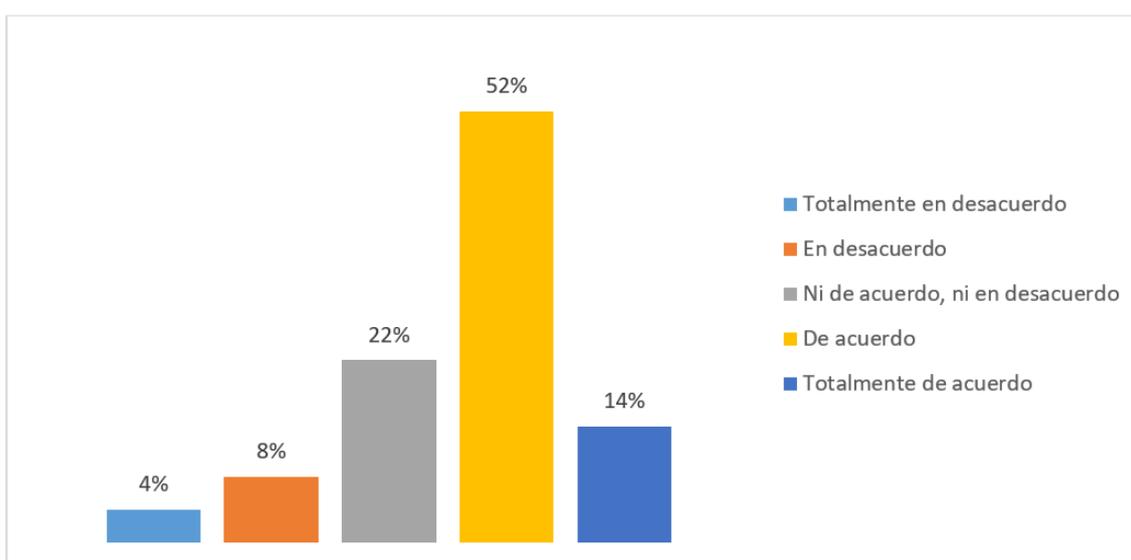


Figura 26: El ambiente laboral permite una integración rápida entre colaboradores
Fuente: Datos de la investigación

De la Tabla 29 y Figura 26 se visualizan los resultados del ítem 26 de la variable Desempeño laboral “El ambiente laboral permite una integración rápida entre colaboradores “; destacando las respuestas: un 52% se encontró de acuerdo, un 22% estaba indeciso ya que respondió ni acuerdo ni en desacuerdo, un 14% estaba totalmente de acuerdo.

3. Contraste de hipótesis

A continuación, se verificará la validez de la hipótesis tanto general como las específicas, haciendo uso de los datos recolectados en la muestra de 50 colaboradores, aplicando el coeficiente de correlación de Pearson.

Prueba de normalidad

Hipótesis nula Ho: Los datos no cumplen el requisito de normalidad para la aplicación de pruebas paramétricas.

Hipótesis alterna H1: Los datos cumplen el requisito de normalidad para la aplicación de pruebas paramétricas.

Tabla 30

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para los datos de la investigación

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Distribución
	Estadístic o	gl	Sig.	
Carga de trabajo	,115	50	,097	Normal
Reacciones emocionales	,160	50	,003	No normal
Relaciones interpersonales	,175	50	,001	No normal
Estrés organizacional	,094	50	,200*	Normal
Productividad	,132	50	,029	No normal
Habilidades	,080	50	,200*	Normal
Comportamiento	,186	50	,000	No normal
Desempeño laboral	,109	50	,188	Normal

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 30 y sobre la base de la prueba de Kolmogorov-Smirnov se rechaza la hipótesis nula en varios casos analizados, por ello para analizar la relación entre las variables, según se ha planteado en los objetivos, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis general

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

Hipótesis estadística

Hipótesis nula Ho: El estrés organizacional no incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora extranjera

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

Tabla 31

Prueba de correlación de Spearman para las variables Estrés organizacional y desempeño laboral

			Estrés organizacional	Desemp eño laboral
Rho de <u>Spearman</u>	Estrés organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,691**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 31 y sobre la base de la prueba de correlación de Spearman, se identificó una relación significativa (Sig=0,000 menor que 0,05) se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, además, esta relación se clasifica como moderada (Rho=0,691). Estos resultados permiten concluir que el estrés organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora extranjera.

Hipótesis específica 1

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

Hipótesis estadística

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

Hipótesis alterna: La carga de trabajo incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora extranjera

Tabla 32

Prueba de correlación de Spearman para las variables carga de trabajo y desempeño laboral

		Carga de trabajo	Desempeño laboral
Rho de <u>Spearman</u>	Carga de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,463**
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	50

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 32 y sobre la base de la prueba de correlación de Spearman, se identificó una relación significativa (Sig=0,001 menor que 0,05) se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, además, esta relación se clasifica como moderada (Rho=0,463). Estos resultados permiten concluir que la carga de trabajo incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora extranjera.

Hipótesis específica 2

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

Hipótesis estadística

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

Hipótesis alterna: Las reacciones emocionales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora extranjera

Tabla 33

Prueba de correlación de Spearman para las variables reacciones emocionales y desempeño laboral.

			Reacciones emocionales	Desempeño laboral
<u>Rho de Spearman</u>	Reacciones emocionales	Coefficiente de correlación	1,000	0,340**
		Sig. (bilateral)	.	0,016
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,340**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,016	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 33 y sobre la base de la prueba de correlación de Spearman, se identificó una relación significativa (Sig=0,016 menor que 0,05) se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, además, esta relación se clasifica como baja (Rho=-0,340). Estos resultados permiten concluir que las reacciones emocionales inciden significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

Hipótesis específica 3

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

Hipótesis estadística

Hipótesis nula: Las relaciones interpersonales no inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora extranjera

Hipótesis alterna: Las relaciones interpersonales inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora extranjera

Tabla 34

Prueba de correlación de Spearman para las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral.

			Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
<u>Rho de Spearman</u>	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	0,711**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 34 y sobre la base de la prueba de correlación de Spearman, se identificó una relación significativa (Sig=0,000 menor que 0,05) se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, además, esta relación se clasifica como alta (Rho=-0,711). Estos resultados permiten concluir que las relaciones interpersonales inciden significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora extranjera.

Interpretación del coeficiente de Correlación Spearman

- Si $|r| \leq 0,2$ la correlación es prácticamente nula
- Si $0,21 \leq |r| \leq 0,40$ la correlación es baja.

- ❑ Si $0,41 \leq |r| \leq 0,70$ la correlación es moderada.
- ❑ Si $0,71 \leq |r| \leq 0,90$ la correlación es alta.
- ❑ Si $0,91 \leq |r| \leq 1,00$ la correlación es muy alta.

Fuente: Bisquerra, 2009, Metodología de la investigación educativa.

Tabla 35
Nivel de confiabilidad de los instrumentos

	Variable	Nº de <u>items</u>	Alfa de <u>Cronbach</u>	Clasificación
1	Variable Estrés organizacional	13	0,704	Confiabilidad aceptable
2	Variable Desempeño laboral	13	0,809	Confiabilidad buena

Fuente: Elaboración propia

4. Propuesta de plan de mejora

DEBILIDAD /PROBLEMA	ACCIÓN CORRECTIVA	ESTRATEGIA	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLES	TIEMPO
Sobrecarga de tareas	Planificar la reducción de tareas a la cantidad optima por día.	Organizar y calendarizar las tareas.	Mediante encuestas	Área de Recursos Humanos, jefe del área y trabajadores	1 semana
Sobre tiempo en el trabajo	Elaborar un plan que consista en priorizar tareas y actividades que eliminen el sobre tiempo.	Crear cronogramas y una lista de tareas prioritarias	Mediante encuestas	Área de Recursos Humanos, jefe del área y trabajadores	1 semana
Inestabilidad laboral	Crear un clima organizacional que genere mayor estabilidad laboral	Ofrecer remuneraciones justas y oportunidades de crecimiento profesional	Mediante entrevistas y encuestas	Área de Recursos Humanos, jefe del área.	1 mes
Recargo de responsabilidades extras	Implementar un manual de funciones	-atender los deberes de cada empleado y enfocar sus a	Mediante entrevistas	Área de Recursos Humanos, jefe del área.	2 semanas

Poco reconocimiento por los objetivos logrados	Crear un plan de reconocimiento al esfuerzo de los colaboradores	Ofrecer remuneración justa, bonos por productividad y reconocimientos	Análisis de resultados obtenidos	Área de Recursos Humanos, jefe del área.	1 mes
Escasa cohesión	Crear un plan de actividades para generar cohesión entre los colaboradores	Organizar actividades recreativas una vez por mes que involucren el trabajo en equipo y generen integración	Mediante encuestas	Área de Recursos Humanos, jefe del área y trabajadores	2 meses
Ambiente laboral no muy agradable	Elaborar una filosofía de empresa y planes de capacitación psicológica, de trabajo en equipo y de	Planificar talleres diversos y relacionados con la creación de un buen ambiente laboral y dar seguimiento a los trabajadores	Mediante encuestas	Área de Recursos Humanos, jefe del área y trabajadores	2 meses

Poca comunicación entre compañeros y con el superior	Elaboración de un plan en el cual se trabajará el mejoramiento de la comunicación.	Contratar una empresa calificada en el área de mejoramiento de la comunicación	Análisis de resultados obtenidos	Área de Recursos Humanos, jefe del área y trabajadores	2 meses
--	--	--	----------------------------------	--	---------

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

- 1.1. De acuerdo con los resultados obtenidos, el desempeño laboral de los trabajadores si es afectado por la dimensión carga de trabajo, debido a que los resultados muestran desacuerdo por parte de los trabajadores con la cantidad de tareas asignadas y de igual manera con la cantidad de horas trabajadas.
- 1.2. La dimensión reacciones emocionales si inciden en el desempeño laboral de los trabajadores, a pesar de tener poco nivel de ansiedad encontramos que el nivel de incertidumbre y el grado de percepción del trabajador son considerables y altos; el ambiente laboral es poco agradable, muy pocos obtienen reconocimientos por su trabajo, un gran porcentaje de trabajadores manifiesta en las encuestas que repentinamente es designan a otro puesto de trabajo y también se tiene poca estabilidad laboral.
- 1.3. En relación con los resultados obtenidos, la dimensión relaciones interpersonales si incide en el desempeño laboral de los trabajadores; ya que se encontraron bajos niveles de comunicación entre compañeros de la misma área, de comunicación con el superior y de cohesión o sinergia.
- 1.4. Además, conforme a los resultados extraídos de la encuesta ejecutada, los trabajadores muestran insatisfacción con las capacitaciones organizadas por la empresa y entrenamiento no es adecuado para todos.
- 1.5. La consideración, reconocimiento, capacitación y la buena distribución de funciones es sumamente importante para el desarrollo profesional de los colaboradores y de la organización que en este caso transnacional.

2. Recomendaciones

- 2.1. Conforme a los resultados de la investigación se puede ver que existe un nivel considerable de como el desempeño laboral de los trabajadores es afectado por el estrés organizacional, por ende y de acuerdo a lo concluido, con frecuencia se deben tomar evaluaciones que ayuden a determinar los factores que originan el estrés organizacional. De igual manera, se deben realizar pruebas de desempeño laboral para conocer la productividad, habilidades y comportamiento de los trabajadores. Todo ello enfocado a la toma de decisiones correctivas.
- 2.2. Se recomienda crear y ejecutar un manual descriptivo de cargos y manual de organización, con la finalidad de no ocupar y saturar a los colaboradores en otras tareas extras y evitar los tiempos extras prolongados después del término de su jornada.
- 2.3. En adición, se debe de crear un plan de trabajo calendarizado por determinados periodos de tiempo, con el propósito de que el colaborador tenga mayor claridad de sus tareas y objetivos a cumplir.
- 2.4. Se deben implementar reconocimientos e incentivos por los logros de los trabajadores de forma individual y colectiva, esto a su vez disminuye la incertidumbre laboral y mejora la satisfacción en el centro de labores.
- 2.5. En lo referente a las relaciones interpersonales, es necesario promover el trabajo en equipo, mejorar el nivel de comunicación interactivo y con los superiores; en conclusión se debe motivar y promover constantemente la participación de los colaboradores a fin de fortalecer la cohesión, mejorar la interacción y lograr las metas.

REFERENCIAS

- Aduna, A Epifanio García, E Chávez, E. *Modelos de gestión de Recursos Humanos*.
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a13.html>
- Api, V. (2019). Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de supermercado Wong, año 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]
- Bisquerra, A. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Editorial la Muralla.
- Bolivar, Y. Paniura, L. (2017). El clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental Caritas Abancay, 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]
- Crespo, R. y García, S. (2003). Síndrome de quemarse en el trabajo. Dirección de recursos humanos. Universidad de Barcelona virtual
[http://oceanodigital.oceano.com/Empresa/welcome.do?at=lp&prd=4&login=urp
&password=biblioteca](http://oceanodigital.oceano.com/Empresa/welcome.do?at=lp&prd=4&login=urp&password=biblioteca)
- CROEM. (s.f.). Carga de trabajo: Definición de carga física y mental.
<https://portal.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos.
<https://elibro.net/es/lc/bibliourp/titulos/62707>

González, M. y Olivares, S. (2015). Psicología del trabajo. Grupo Editorial Patria.

<https://elibro.net/es/lc/bibliourp/titulos/39406>

Gullo, J. y Pablo Nardulli, J. (2015). Gestión organizacional. Editorial Maipue.

<https://elibro.net/es/lc/bibliourp/titulos/77323>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*.

Interamericana Editores.

Ibarra, S. (2019). Estrés laboral y su impacto en la satisfacción de personal operativo de plantas empacadoras de la costa sur. [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]

ILO (2014). La prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>

Linares, D. (2021). Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA Continental Puno, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad nacional del Altiplano de Puno]

López Jerez, M. (2012). Lenguaje transparente: relaciones interpersonales en la empresa.

B - EUMED. <https://elibro.net/es/lc/bibliourp/titulos/53428>

Machuca, J. (2018). Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de GREA, Arequipa – 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Martinez, M. Ayala, M. (2018). Consecuencias administrativas de los ambientes laborales estresantes. [Tesis de pregrado, Universidad del Bosque]

Ministerio de Sanidad. (2020) *Estrés laboral*. Gobierno de España.
<https://bemocion.sanidad.gob.es/emocionEstres/estres/tipos/laboral/home.htm>

Robalino, R. (2018). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte interprovincial del Cantón Daule. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]

Salud laboral. (s.f.) *Modelos teóricos sobre la aparición del estrés laboral*.
<https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/>

Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Prensas de la Universidad de Zaragoza. <https://elibro.net/es/lc/bibliourp/titulos/113362>

APÉNDICE

12	Puedo ponerme directamente en contacto con mi superior si existe algún problema o inquietud.					
13	Si tengo problemas, mis compañeros de trabajo me ayudan.					
14	Me preocupo de cumplir los objetivos cuidando los recursos asignados.					
15	El ahorro de recursos es parte de nuestra orientación en el trabajo					
16	Cumplo las metas establecidas por la empresa					
17	Logro las tareas en el tiempo estipulado.					
18	Los colaboradores tenemos los conocimientos suficientes para desarrollar nuestras funciones.					
19	La entidad brinda capacitaciones de forma continua.					
20	Las capacitaciones que brinda la empresa contribuyen al buen desempeño de mis funciones.					
21	Los colaboradores tenemos la experiencia suficiente para desempeñar nuestras funciones.					
22	Existe un entrenamiento adecuado.					
23	Los colaboradores tenemos una actitud positiva					
24	Las personas que ingresan a esta empresa se adaptan rápido.					
25	Los programas de inducción son eficaces.					
26	El ambiente laboral permite una integración rápida entre colaboradores.					