

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS



Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comportamiento
Organizacional y Recursos Humanos

Influencia del Estrés laboral en la actitud de los trabajadores de una
universidad privada, 2020

Autor: Bach. Teves Gutiérrez, Paolo Salvador

Asesor: Mg. Rodríguez Vásquez, Miguel Alberto

LIMA – PERÚ

2021

Página de jurado

Miembro de jurado examinador para la evaluación de la sustentación de la tesis,
integrado por:

1. Presidente:
2. Miembro:
3. Miembro:
4. Asesor:
5. Representante de la EPG:

Dedicatoria

A mis padres Celia y Salvador que me acompañan desde siempre, me dan amor incondicional y me hace ser mejor persona cada día.

A mi hermana Marcela por estar siempre a mi lado y motivarme a sacar la mejor versión de mí.

A Dante que llego para marcar nuestra vida.

Agradecimiento

Al Mg. Miguel Rodríguez, asesor y amigo
quien supo orientarme en el desarrollo
de mi investigación.

A Gianina por haber estado desde el primer
día hasta último en esta aventura, dando
su apoyo de corazón.

A “Los Pumas” con quienes iniciamos
este camino y siempre apoyaron.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 Descripción del problema	5
1.2 Formulación del problema	8
1.2.1 Problema General.....	8
1.2.2 Problemas específicos	8
1.3 Importancia y Justificación del Estudio	9
1.4 Delimitación del problema	10
1.5 Objetivos del estudio	11
1.5.1 Objetivo General	11
1.5.2 Objetivos específicos	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1 Marco Histórico	12
2.2 Investigaciones relacionadas con el tema	15
2.2.1 Antecedentes nacionales	15
2.2.2 Antecedentes internacionales	19
2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio	24
2.3.1 Actitud.....	24
2.3.2 Estrés Laboral.....	32
2.4 Definición de términos básicos	43
2.5 Fundamentos teóricos que sustenta las hipótesis	44
2.6 Hipótesis	45
2.6.1 Hipótesis General	45
2.6.2 Hipótesis Específicas	45
2.7 Variables	46
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	47
3.1 Enfoque de la investigación	47
3.2 Tipo de la investigación	47
3.3 Método de la investigación	48
3.4 Diseño de la investigación	48
3.5 Población y muestra	49
3.5.1 Población de estudio	49
3.5.2 Muestra.....	49

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
3.7 Descripción de procedimientos de análisis.....	56
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	57
4.1 Resultados.....	57
Sobrecarga de Trabajo.....	57
Variable Incentivos.....	63
Rechazo a las Nuevas Tecnologías.....	69
4.2 Análisis de resultados o discusión de análisis.....	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	93
Anexo 01: Declaración de Autenticidad.....	93
Anexo 02: Autorización de consentimiento para realizar la investigación.....	94
Anexo 03: Matriz de Consistencia.....	95
Anexo 04: Matriz de Operacionalización.....	96
Anexo 05: Protocolos o Instrumentos utilizados.....	97
Anexo 05: Plan de Incentivos.....	102
Anexo 06: Plan de Capacitación.....	105
Anexo 07: Plan de Trabajo.....	109
Anexo 08: Formatos de validez.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Causas del estrés laboral

Tabla 02: Características estresantes del trabajo

Tabla 03: Consecuencias del estrés laboral

Tabla 04: Variable Actitud

Tabla 05: Variable Estrés Laboral

Tabla 06: Distribución de la muestra por genero

Tabla 07: Distribución de la muestra por años trabajando en la empresa

Tabla 08: Constitución de la muestra

Tabla 09: Técnicas e instrumentos empleados en la investigación

Tabla 10: Interpretación del Cuestionario de Actitud

Tabla 11: Criterio de expertos Cuestionario Actitud

Tabla 12: Confiabilidad del Cuestionario Actitud

Tabla 13: Interpretación del Cuestionario de Control y Exigencia y AP SS

Tabla 14: Criterio de expertos Cuestionario de Control y Exigencia y AP SS

Tabla 15: Confiabilidad del Cuestionario de Control y Exigencia y AP SS

Tabla 16: Técnicas e instrumentos

Tabla 17: Matriz de Análisis de datos

Tabla 18: Promedio pre test de la variable Sobrecarga de Trabajo

Tabla 19: Porcentaje de la variable dependiente Sobrecarga de Trabajo

Tabla 20: Promedio post test de la variable Sobrecarga de Trabajo

Tabla 21: Promedio pre test de la variable Incentivos

Tabla 22: Porcentaje de la variable dependiente incentivos

Tabla 23: Promedio post test de la variable Incentivos

- Tabla 24: Promedio pre test de la variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías
- Tabla 25: Porcentaje de la variable dependiente Rechazo a las Nuevas Tecnologías
- Tabla 26: Promedio post test de la variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías
- Tabla 27: Estadísticos descriptivos pre test y post test para Sobrecarga de Trabajo
- Tabla 28: Prueba de rangos con signo de Wilcoxon Sobrecargad de Trabajo
- Tabla 29: Estadísticos de prueba y sig. Sobrecarga de Trabajo
- Tabla 30: Estadísticos descriptivos pre test y post test para Incentivos
- Tabla 31: Prueba de rangos con signo de Wilcoxon Incentivos
- Tabla 32: Estadísticos de prueba y sig. Incentivos
- Tabla 33: Estadísticos descriptivos pre test y post test para Rechazo a las Nuevas
Tecnologías
- Tabla 34: Prueba de rangos con signo de Wilcoxon Rechazo a las Nuevas Tecnologías
- Tabla 35: Estadísticos de prueba y sig. incentivos Rechazo a las Nuevas Tecnologías
- Tabla 36: Resumen de resultados

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Modelo de contextualización sobre causas y consecuencias del estrés laboral.

Figura 02: Interpretación del Modelo Acción Razonada

Figura 03: Interpretación del Modelo Acción Planificada

Figura 04: Interpretación Modelo Esfuerzo-Recompensa – J. Siegrist

Figura 05: Interpretación Modelo Demanda-Control – Karasek

Figura 06: Impacto del Estrés Laboral en la Actitud.

Figura 07: Promedio pre test de la variable Sobrecarga de Trabajo

Figura 08: Porcentaje por ítem la dimensión Sobrecarga de Trabajo

Figura 09: Fases Plan de Trabajo

Figura 10: Promedio post test de la variable Sobrecarga de Trabajo

Figura 11: Promedio pre test de la variable Incentivos

Figura 12: Porcentaje por ítem la variable dependiente Incentivos

Figura 13: Fases Plan de Incentivos

Figura 14: Promedio post test de la variable Incentivos

Figura 15: Promedio pre test de la variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías

Figura 16: Porcentaje por ítem la variable dependiente rechazo a las nuevas tecnologías

Figura 17: Fases Plan de Capacitación

Figura 18: Promedio post test de la variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en un grupo de trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, realizándose en agosto del 2020 el análisis de los datos obtenidos necesarios para el presente estudio en la etapa pre test. Asimismo, se efectuó una proyección de datos en reacción a los cambios ocasionados por la pandemia vivida en el 2020 para el post test.

Se identificó que los trabajadores administrativos presentaban actitud negativa generada por la presencia en distintos niveles de estrés laboral lo cual ocasionaba mala atención en sus actividades; detectándose que los clientes internos (compañeros de área o de otras áreas) y los clientes externos (alumnos y eventualmente padres de familia) otorgaban una calificación negativa al servicio recibido, no por el resultado si no por la atención recibida por parte del trabajador administrativo.

La presente tesis es una investigación de tipo aplicada, de metodología explicativa y de diseño cuasi-experimental que consideró una muestra de 32 trabajadores administrativos de distintos niveles jerárquicos. Aplicando un plan de estrategias de control de estrés laboral estructurado por tres planes que apuntaban a contrarrestar las variables generadoras del problema.

Palabras claves: Estrés laboral, actitud, trabajo, incentivos, nuevas tecnologías.

ABSTRACT

This research was developed in a group of administrative workers from a private university in Lima, carrying out in August 2020 the analysis of the data obtained necessary for the present study in the pre-test stage. Likewise, a data projection was carried out in reaction to the changes caused by the pandemic experienced in 2020 for the post-test.

It was identified that the administrative workers presented a negative attitude generated by the presence at different levels of work stress, which caused poor attention in their activities; detecting that internal customers (colleagues from the area or from other areas) and external customers (students and eventually parents) gave a negative rating to the service received, not because of the result but because of the attention received from the administrative worker.

This thesis is an applied research, with explanatory methodology and quasi-experimental design that I consider a sample of 32 administrative workers of different hierarchical levels. Applying a plan of work stress control strategies structured by three plans that aimed to counteract the variables that generated the problem.

Keywords: Work stress, attitude, work, incentives, new technologies.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, en su elaboración, va resaltando los conceptos e ideas que contribuyan a entender y posteriormente analizar la influencia del estrés laboral en la actitud proporcionando un sustento teórico y práctico que sea de fácil comprensión.

En el capítulo I, se presenta la problemática vigente de una universidad privada de Lima, donde se manifiesta la mala actitud de los trabajadores generada por la presencia de distintos niveles de estrés laboral y que consecutivamente llevaba a quejas y observaciones de los clientes internos o externos por el pésimo servicio brindado.

Se presentan los objetivos; general y específicos y las delimitaciones del estudio que se relacionan con el desarrollo de un plan de estrategias de control de estrés laboral para mejorar la actitud los trabajadores administrativos.

En el capítulo II, de la presente investigación se comenta sobre el rápido crecimiento de la empresa materia del presente estudio, mencionando como factor principal para la presencia del problema investigado. Además, se analiza las bases teóricas relacionadas con el tema, así como también la evolución de los constructos trabajados durante la investigación. Revisando a estudiosos como Selye, Karasek y Theorell, Holmes y Ajzen y organizaciones como la Organización Internacional del Trabajo y a la Organización Mundial de la Salud se pudo profundizar en la teoría necesaria para esta investigación.

Se definen las hipótesis a los problemas planteados previamente y se presenta la relación entre las variables dependientes e independientes.

En el capítulo III, se precisa información sobre la muestra comprendida por treinta y dos trabajadores administrativos que tienen distinto tiempo trabajando en la universidad privada de Lima. Por otro lado, también se presenta el detalle de los instrumentos empleados para la recolección de datos que fueron validados bajo el criterio de juicio de expertos que fueron administradas de manera individual y virtual debido a la coyuntura generada por la pandemia vivida en el 2020.

El tipo de investigación es aplicada por que se desarrolla un plan de estrategias de control de estrés laboral para enfrentar la problemática vigente. Su metodología es explicativa debido que al desarrollar el plan de estrategias de control de estrés laboral se demuestra y trabaja sobre el origen del problema. Finalmente, su diseño es cuasi-experimental

porque con el plan de estrategias de control de estrés laboral que está conformado por tres planes operativos con lo cual se demuestra la reducción del estrés laboral, en consecuencia, se demuestra la mejora de la actitud en los trabajadores administrativos.

En el capítulo IV, se presenta los datos recolectados en la etapa pre test y seguidamente los datos post test proyectados bajo la influencia de la aplicación de las variables independientes (Plan de trabajo, Plan de incentivos y Plan de rechazo a las nuevas tecnologías).

El análisis de los resultados mediante la prueba de no paramétrica Wilcoxon, se demuestra que:

- Mediante el desarrollo de un plan de trabajo se reduce la sobrecarga laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020
- Mediante el desarrollo de un plan beneficios se mejora los incentivos a los trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020
- Si se desarrolla un plan de capacitación se reduce el rechazo a las nuevas tecnologías en los trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020

Finalmente, se muestran las conclusiones logradas posterior al análisis de la presente investigación y las recomendaciones para la universidad privada de Lima y otras organizaciones del mismo rubro que deseen considerar la presente tesis como referencia.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Desde el siglo pasado un sinnúmero de postulados y organizaciones buscan definir y relacionar distintos factores psicosociales en el comportamiento de las personas con su entorno laboral, en esta línea la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refieren a estos factores psicosociales como “interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1984, p.3).

Considerando este argumento queda claro que hay factores particulares en cada entorno que impacta directa o indirectamente en el trabajador, como diversas realidades geopolíticas y características sociodemográficas de su región o país que podría generar efectos a nivel psicológicos que podrían reflejar ciertos comportamientos o manifestaciones en su actitud.

La OIT menciona que para el 2016 en la Unión Europea, el estrés laboral afecta a más de 40 millones de trabajadores, pero solo el 26% de empleadores plantean estrategias para combatirlo. La OMS indica que, en México, de los 75,000 infartos registrados al año, el 25% son provocados por el estrés laboral. Adicionalmente, la OMS indica que el 75% de los trabajadores mexicanos padecen de este mal, seguido de China con el 73% y Estados Unidos con el 59%. Por otro lado, la OIT y la OMS informaron que el exceso o escasez de trabajo, horarios estrictos o inflexibles, inseguridad laboral, malas relaciones con los compañeros y la falta de apoyo por parte de la familia, son las principales causas de estrés.

El estrés, según indica Selye en 1956 definió al estrés como una respuesta inesperada del organismo ante cualquier demanda del exterior que produce un mecanismo de respuesta.

Para el presente estudio consideraremos a los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, donde existen manifestaciones relacionadas al estrés laboral presente en ellos en distintos niveles como de especulación sobre su situación laboral, expectativa al aprendizaje y nuevos conocimientos, pensamiento crítico para poder evaluar sus opciones, inteligencia práctica para poder generar opciones laborales y

académicas, coraje y persistencia frente a su situación laboral actual, realizar sus actividades con energía y pasión, mantener distintos niveles de inteligencia emocional, además, es optimista y tiene esperanza en que su situación laboral mejore, muestra un adecuado sentido del humor para afrontar las complicaciones y mantiene sus rituales espirituales como herramienta de su resistencia.

Por estas razones, se reflejan cambios significativos en la actitud de los colaboradores frente a distintos personajes de su entorno, como la actitud de frente a las responsabilidades o deberes, cambio en la actitud frente a sus clientes internos o externos, modifican su humor entre sus compañeros y hacia sus líderes, alteraciones en la puntualidad o participación de otros eventos de la empresa, carencia o anulación de nuevas propuestas o proactividad.

Bajo el contexto mencionado de cambios constantes en la organización, en muchas de las áreas de la empresa se presentan hace varios meses un incremento significativo de la carga operativa de trabajo, esto es manifiesta en la percepción de los colaboradores en brindar soporte con sus funciones hacia la misma cantidad de personas, a cada vez más filiales (12 a nivel nacional para este año), apoyar en otras funciones vinculadas a sus áreas que inicialmente no eran propias, en algunos casos, algunos colaboradores son destacados temporal o permanentemente a las nuevas filiales.

En muchos momentos del año se presenta la dificultad de falta de personal en los equipos de trabajo y la sobrecarga laboral tiene que ser redistribuida entre los que queden y cuando es un destaque permanente el impacto se genera en la gestión del conocimiento, donde queda un vacío en la estructura del equipo de trabajo y sus funciones tienen que ser cubiertas por un nuevo miembro en el equipo, que inevitablemente, ingresa a su curva de aprendizaje y con ello el riesgo de retrasos o errores. Es así como la sobrecarga laboral genera un impacto negativo en la actitud de los colaboradores hacia la organización que impacta en diferente medida su relación con su entorno profesional y personal.

Por otro lado, los trabajadores de esta universidad privada de Lima, dos veces al año, pasan por un proceso de medición de desempeño cualitativo y cuantitativo, que refleja bajo parámetros institucionales una calificación del desempeño. Que, según manifestaciones de algunos colaboradores no refleja oportuna y válidamente el ejercicio y resultados obtenidos en el periodo que es medido, ya que no se consideran el total de actividades realizadas para la obtención de las metas u objetivos. Por esta razón, las calificaciones obtenidas por la mayoría, no se perciben reales, y sumándole que un gran

porcentaje de los colaboradores no reciben algún nuevo beneficio desde que ingresaron a la organización, perciben falta de oportunidades para desarrollarse dentro de la organización, la mayoría sufre de estancamiento profesional y salarial, saben que la competencia ofrece algunos beneficios adicionales, no se recibe bonificaciones a pesar del incremento de tareas o funciones. Esta falta o carencia de incentivos en los trabajadores se refleja en el cambio negativo de la actitud de algunos colaboradores frente a su entorno, funciones, compañeros y otras áreas de interacción diaria.

En menor medida, pero no menos importante, es la problemática que se presenta en esta universidad peruana de Lima, que se inauguró en los años 90's y hace 8 años fue adquirida por sus dueños actuales, con la nueva gestión posterior a la llegada de los nuevos dueños, se viene implementando progresivamente herramientas de gestión como ERPs, aplicativos móviles, plataformas webs y otros mecanismos que agilizan y soportan la gestión administrativa de esta organización que se encuentra en constantes cambio por su rápido crecimiento. Por ello se presenta cierto rechazo a estas nuevas tecnologías por parte de algunos colaboradores que tienen muchos años en la organización, aproximadamente desde los antiguos dueños y también en colaboradores que no cuentan con la facilidad de adaptarse a estas nuevas herramientas. Esto podría generar lentitud y fallos en los flujos de trabajo e impactar en los resultados de las áreas involucradas como también frustración en el colaborador que cuenta con esa limitación y rechazo a las nuevas tecnologías lo que ocasiona cambio de actitud negativa afectando a su entorno directo.

1.2 Formulación del problema

Por lo antes expuesto se pretende responder la siguiente interrogante de investigación:

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la implementación de un plan de estrategias de control de estrés laboral influiría en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo reducir la sobrecarga laboral mediante el desarrollo de un Plan de Trabajo que influiría en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020?
- b) ¿Cómo mejorar los incentivos mediante el desarrollo de Plan de Incentivos que influiría en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020?
- c) ¿Cómo reducir el rechazo a las nuevas tecnologías a través del desarrollo de un Plan de Capacitación que influiría en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020?

1.3 Importancia y Justificación del Estudio

1.3.1 Importancia del estudio

El desarrollo de este estudio es importante porque brindará información valiosa respecto al impacto del estrés laboral sobre la actitud de una población conformada por trabajadores de una universidad peruana en Lima, estos resultados serán beneficiosas en la planificación, organización de un diseño de un programa, prevención del estrés laboral y su aplicación para la mejora de la actitud de esta población. Estos planes apuntan a sobrellevar la sobrecarga laboral, mejorar los incentivos de los colaboradores y el rechazo de nuevas tecnologías.

Este beneficio servirá en mejorar en la forma como el trabajador se comporta en su entorno laboral y enfrenta sus responsabilidades y tareas en sinergia con los miembros de su equipo y los demás miembros de la organización, lo que generará en el cliente final una buena percepción.

1.3.2 Justificación del estudio

1.3.2.1 Justificación teórica

A nivel teórico, este estudio aportara planes conformados por estrategias que apuntan a la disminución del estrés laboral en tres puntos importantes que son la sobrecarga laboral, mejora de los incentivos laborales y adaptación a las nuevas tecnologías. Estos planes podrán ser adaptados y empleados en futuros estudios. Además, se busca resaltar impacto en la disminución del estrés laboral y al mismo tiempo verse reflejado en la actitud de un grupo de trabajadores.

1.3.2.2 Justificación Metodológica

A nivel metodológico, la presente investigación otorga validar la confiabilidad de los instrumentos empleados por medio de pruebas estadísticas y con las peculiaridades de los trabajadores de una universidad privada de Lima.

1.3.2.3 Justificación Práctica

A nivel práctico, este estudio brindará información valiosa no solo a los profesionales que actualmente trabajan en una universidad privada en Lima y presentan estrés laboral en distintos niveles, sino también a las universidades que consideren esta relación como factor importante en el desarrollo de sus colaboradores en sus procesos.

1.3.2.4 Justificación Social

A nivel social, este estudio generará impacto por que dará a conocer el impacto del estrés laboral en la actitud de un grupo de trabajadores que se encuentren en una universidad privada en Lima y como los planes propuestos mejorarían la actitud frente a sus labores diarias.

1.4 Delimitación del problema

1.4.1 Delimitación Espacial

El presente estudio considera a los trabajadores de una universidad privada ubicada en Lima como zona de recolección de datos siendo esta su delimitación espacial.

1.4.2 Delimitación Temporal

La delimitación de tiempo que abarca el desarrollo del presente trabajo de investigación es el período de agosto 2018 a junio 2020, tomando como base la problemática presentada en los inicios de los primeros ciclos de los citados años.

1.4.3 Delimitación Teórica

La delimitación teórica se manifiesta para este estudio en la presencia de las variables estrés laboral y actitud en un grupo de trabajadores, para esto usaremos el modelo teórico de Demandas y control de Karasek que está compuesta por las relaciones sociales y el grado de apoyo. Además, que este modelo define cuatro niveles de demandas ocupacionales como las activas, pasivas, de baja tensión y de alta tensión. Adicionalmente, la actitud trabajada por la teoría de la acción razonada y la teoría de la acción planeada como fundamento cognitivo predominante en la conducta habitual, complementándose con el condicionamiento clásico, el priming afectivo y la mera exposición como mecanismos de formación de actitudes.

1.5 Objetivos del estudio

1.5.1 Objetivo General

Implementar un plan de estrategias de control de estrés laboral para influir en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Desarrollar un Plan de Trabajo para reducir la sobrecarga laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020
- b) Desarrollar un Plan de Incentivos para mejorar los incentivos a los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020
- c) Desarrollar un Plan de Capacitación para reducir el rechazo a las nuevas tecnologías en los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Histórico

Muchos especialistas afirman que el estrés laboral, en los últimos años, es un fenómeno cuya estructura es difícil de estudiar y entender, por ello ha sido revisado de forma multidisciplinaria y tiene variedad de perspectivas en donde, en ocasiones, son contradictorias. Lo que ha generada dificultad en lograr un punto de entendimiento común.

En la antigua Grecia se rastrean los orígenes del término estrés, proveniente de la palabra griega “stringere” que se interpreta como “provocar tensión”. En algunas lecturas se manifiesta que el inicio del uso de este término yace en el siglo XIV con términos como stress, stresse, straisse y otros derivados según idiomas y regiones.

En muchos estudios y textos se considera como pionero del uso del concepto “estrés” al doctor Hans Selye a quien se lo conoce como el padre del citado término, que propuso que el estrés es una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores (Selye, 1974 p.18). Además, acuña el término complementario de “agentes estresores”.

Algunos autores lo han definido como respuesta a estímulos (Holmes y Rahe, 1967) también como la relación de la persona con su ambiente (Lazarus y Folkman, 1986) pero en general se toma como un desequilibrio percibido entre las demandas y la capacidad de respuesta para afrontar la situación, con consecuencias negativas para el sujeto (McGrath, 1976 p.1365).

Ivancevich y Matteson (1992) lo definen como una respuesta adaptativa, mediada por las características personales y/o por procesos psicológicos, consecuencia de alguna situación que plantea a la persona unas especiales demandas físicas o psicológicas.

Según Bresó, Llorens y Salanova (2005), en el estrés laboral intervienen tres factores relacionados entre las demandas laborales y los recursos necesarios para hacerles frente:

1. Los recursos personales; que se refieren a las características del trabajador.
2. Los recursos laborales; como las características del trabajo.

3. Las demandas laborales; como las características del trabajo que requieren esfuerzo físico o mental.

En el 2007 la OMS propone un concepto alternativo donde mencionaba que “El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador.” (Organización Mundial de la Salud, 2007, p. 10)

En la Figura 01 me muestra, en secuencia, las causas que deben presentarse en el ambiente que rodea al trabajador para que el estrés laboral tenga presencia, lo que inevitablemente lleva a una consecuencia a largo plazo.

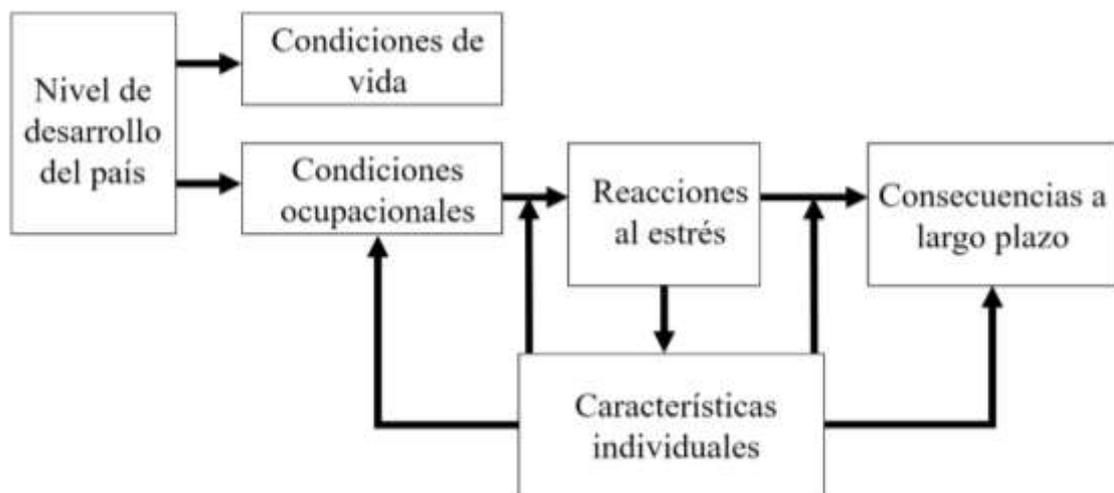


Figura 01: Modelo de contextualización sobre causas y consecuencias del estrés laboral. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo.

Fuente: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional, por Organización Mundial de la Salud (2007). Protección de la salud de los trabajadores, 6, p.12.

Además, López (2012) indica que el estrés laboral es la respuesta psicológica y física que ocurre cuando los requisitos del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Puede generarse por el trabajo en si o el contexto social o de organización del entorno.

En lo que se refiere a la variable actitud, muchos textos mencionan que el origen de dicha palabra proviene de la palabra italiana “*attitudine*” y que a su vez esta es una alteración de otra palabra en latín llamada “*aptitudine*” como capacidad de hacer algo.

Desde su aparición en la psicología social a inicios del ciclo pasado se vio la evolución del término con distintos grados de complejidad, aunque en los últimos años como generalidad, se considera la actitud al grado positivo o negativo con que las personas tienden a juzgar cualquier aspecto de la realidad, convencionalmente denominado objeto de actitud (Eagle y Chaiken, 1998; Petty y Wegener, 1998).

Para generar el cambio de la actitud, los trabajadores cuentan con experiencia operativa y estratégica de los puestos que ocupan dentro de la organización, lo que genera en ellos seguridad y motivación para desempeñar sus actividades de manera organizada y efectiva, a su vez les permite manejar cierto nivel de tolerancia al estrés, pero bajo esta coyuntura, en muchos casos el nivel de tolerancia de los trabajadores se vio superado por la sobrecarga laboral, la desproporcionalidad de los incentivos y sus dificultades de adaptarse a las nuevas tecnologías modificaron la actitud tornándola negativa frente a las tareas, compañeros y clientes en distintos momentos.

Las características predominantes que las actitudes no son observables en primer momento, pero motiva a la ejecución de determinadas conductas o expresiones verbales del individuo, lo que hizo por mucho tiempo difícil precisar y medirlo. Otra característica negativa es que si un individuo está informado o percibe que su actitud está siendo medida es probable que modifique sus actitudes o comportamientos.

Entendido que la actitud es lo que se ve alterado, es importante tener claro que el origen y desarrollo de este constructo que paso por muchos postulados, uno de los más significativos del siglo pasado fue el que indica que las actitudes se originan de la experiencia (Piaget, 1950).

Por otro lado, Allport (1935) lo refería como “un estado mental y nervioso organizado por la experiencia, que ejerce una influencia directiva dinámica en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones” (p. 6) (Traducción libre). Este concepto permitiría ser flexibles con la respuesta en actitud considerando el entorno, las personas, etc.

Años después Thomas (1966) considera que las actitudes son tendencias subjetivas al actuar. Así mismo, Murray (1955), Maslow (1962) y Brehm (1966) comparten la misma perspectiva que las actitudes contribuyen a satisfacer la carencia de conocimiento y control ante situaciones novedosas, haciendo que el individuo pueda predecir qué esperar, dándole la percepción de control.

Con el paso del tiempo la evolución de este constructo nos aclara que la actitud manifestada por el sujeto se amolda o sincroniza con aspectos internos y externos a los que se ve expuesto. Por otro lado, al decir que una actitud tiene influencia dinámica, significa que puede darse el caso en que las actitudes no se relacionen con la voluntad o que una persona pueda actuar en contra de sus actitudes (Heider y Skowronski, 2007).

2.2 Investigaciones relacionadas con el tema

2.2.1 Antecedentes nacionales

Según Chipoco, Flores, Torres y Varea (2018), Lima, en su tesis para optar por el grado de Magister “Felicidad y Estrés Laboral de los Trabajadores en una Agencia de Aduanas del Callao”, consideró lo siguiente:

- Objetivo General:

Determinar si existe relación entre los factores de estrés laboral y la felicidad de los trabajadores de la empresa Palacios y Asociados Agentes de Aduana SA.

- Objetivos Específicos:

- a) Determinar el nivel de Felicidad General en los trabajadores de la empresa.
- b) Determinar el nivel de Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa.
- c) Determinar si existe relación entre el género y los factores de estrés laboral y felicidad.
- d) Determinar si existe relación entre las unidades de trabajo y los factores de estrés laboral y felicidad en los trabajadores de la empresa.

La población de estudio fue de 190 empleados de once áreas de la empresa, considerándose dicha población como muestra para dicha investigación.

Así mismo, en cuanto al aspecto metodológico desarrolló un enfoque cuantitativo debido a que la recolección de los datos lo realizó mediante una medición numérica, del tipo correlacional por que buscó hallar la existencia o no existencia de una relación entre las variables felicidad y estrés laboral y como la recolección de datos fue en el periodo de septiembre del año 2018, se realizó una sola vez durante el estudio y no se experimentó sobre la muestra por ello se escogió el diseño no experimental y transversal.

En cuanto a los hallazgos la referida investigación muestra lo siguiente:

- a) Del 50% de encuestados ubican su nivel de felicidad entre “alta y “muy alta” y si a este porcentaje le sumamos los participantes con felicidad “media”, superan el 80% de trabajadores encuestados felices.
- b) Se demostró la relación significativa existente entre la felicidad y el estrés laboral cuando ésta puntúa bajo. Además, que el género femenino es quien presenta mayor nivel de estrés laboral.
- c) Al rededor del 94% de encuestados poseen niveles de estrés laboral bajos.

La investigación antes mencionada, guarda relación con el presente estudio al haberse realizado en un ambiente laboral con presencia de estrés en los trabajadores que también tienen en común la atención a clientes internos como clientes externos como los trabajadores de la universidad privada de Lima.

Según Depaz, Celis, Cobián y Solis (2015), Lima, en su tesis para optar por el grado de Magister “Actitudes y Estilos de Liderazgo en Ejecutivas en el Perú” consideró lo siguiente:

- Objetivo General:

Indagar y describir las actitudes de un grupo de mujeres ejecutivas en el Perú seleccionadas de manera intencional, provenientes de instituciones públicas y privadas con la finalidad de identificar las principales tendencias y articularlas con los estilos de liderazgo percibido a través del cuestionario aplicado.

- Objetivos Específicos:

- a) Identificar y describir las actitudes que adoptaron las mujeres para alcanzar y desarrollarse en sus cargos como ejecutivas.
- b) Identificar las actitudes con mayor tendencia presentadas por las mujeres ejecutivas organizadas según sus estilos de liderazgo.

La población de estudio fue de 15 ejecutivas pertenecientes a distintas empresas del sector público y privado considerándose dicha población como muestra para la referida investigación.

Así mismo, en cuanto al aspecto metodológico desarrolló un enfoque mixto de investigación dado que en el estudio se alinea a la estructura mental y de comportamiento habitual del sujeto, permite soportar algunos fenómenos complejos de la ciencia y permite obtener evidencia para las conclusiones. Con un diseño de investigación del tipo concurrente, debido a que el análisis cualitativo y cuantitativo se realizó de manera paralela, siendo este último complemento del primero.

En cuanto a los hallazgos la referida investigación muestra lo siguiente:

- a) Las ejecutivas participantes, consideran que prima la experiencia laboral y conocimientos en la materia y no la especialización o la actualización permanente.
- b) Se percibió una distinción de género referentes a algunos derechos como la igualdad de salarios y trato igualitario, estos prevaleciendo sobre sus capacidades y logros alcanzados.
- c) Se hayo la presencia de una posible clasificación según algunos criterios como aspectos personales, aspectos empresariales y aspectos sociales, además de lidiar con una cultura machista predominante en distintos sectores económicos y organizaciones.

Para este estudio, el aporte de la investigación mencionada se orienta a la consideración de la actitud de la población, debido a que en la universidad privada de Lima se cuenta con una cantidad mayor de ejecutivas y líderes femeninas que de género masculino en todos los campus a nivel nacional.

Según Donayre (2016), Lima, en su tesis para optar por el grado de Magister “Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa privada bilingüe” consideró lo siguiente:

- Objetivo General:

Analizar las percepciones de estrés laboral en el aula o fuera de ella por los docentes de educación básica regular en una IEPB que aplica los programas internacionales IGCSE y del Diploma.

- Objetivos Específicos:

- a) Identificar las situaciones más problemáticas reconocidas por los docentes de una IEPB en su ámbito laboral al aplicar los programas internacionales IGCSE y del Diploma.
- b) Analizar los factores desencadenantes de estrés laboral que son percibidos en el aula o fuera de ella por docentes de educación básica regular en una IEPB que aplica los programas internacionales IGCSE y del Diploma.
- c) Analizar las sugerencias de los docentes para favorecer una gestión organizacional que ayude a disminuir el estrés laboral.

La población de estudio fue de 31 docentes que hacen uso de los programas internacionales considerándose dicha población como muestra para la referida investigación.

Así mismo, en cuanto al aspecto metodológico es cualitativo porque enfatiza la visión de los actores y analiza el contexto en que se desarrolla, es inductiva porque se tomó afirmaciones generales basándose en la observación de hechos aislados. Finalmente es descriptiva porque realiza la observación de aspectos en la conducta de la población participante del estudio. Por otro se realizó un estudio fenomenológico ya que se estudió los fenómenos tal cual son experimentados, vividos y percibidos por los participantes.

En cuanto a los hallazgos la referida investigación muestra lo siguiente:

- a) Las consecuencias de la sobrecarga laboral y las presiones del trabajo en actividades anexas o adicionales a la carga pedagógica de las aulas designadas. Adicionalmente a

estos puntos, se suma la carga horaria semanal que ve incrementada en los últimos periodos.

- b) El desconocimiento de las autoridades escolares sobre los contenidos y exigencias de los programas internacionales, lo que genera conflictos internos entre todos los agentes involucrados en la gestión del programa, lo que se refleja como uno de los generadores principales del estrés laboral pues la estructura y ambiente organizacional existente es ambigua e influye directamente en el buen desempeño laboral, trayendo como consecuencia el sentimiento de poca valoración ante la percepción de indiferencia y despreocupación de las autoridades de la institución educativa.

La investigación mencionada, aporta a la presente investigación en la similitud de la medición del estrés laboral en trabajadores de un centro educativo así también como en la consideración de la presencia de actividades adicionales que tienen que ser realizadas por los trabajadores además de sus funciones principales.

2.2.2 Antecedentes internacionales

Según Cordero (2015), España. En su tesis para optar por el Grado de Doctor “Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura”, consideró lo siguiente:

- Objetivos trabajados en la investigación:

- a) Analizar las variables sociodemográficas y laborales de la población de estudio.
- b) Identificar las fuentes específicas de estrés del puesto de trabajo que más afectan a los trabajadores.
- c) Conocer los niveles de estrés laboral que más afectan a los trabajadores.
- d) Evaluar los niveles de inteligencia emocional entre estos trabajadores entre diferentes situaciones.
- e) Analizar las posibles relaciones entre estrés laboral, las fuentes de estrés del puesto de trabajo y la inteligencia emocional.
- f) Analizar las relaciones entre el estrés laboral, las fuentes de estrés, la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas y laborales.

- g) Comprobar que categoría profesional dentro de la población estudiada, presentada mayores niveles de estrés laboral y de inteligencia emocional.
- h) Pronosticar el estrés laboral las fuentes de estrés y la inteligencia emocional a partir de los predictores propuestos.

La población de estudio fue de 91 trabajadores dividida en 52 hombres y 39 mujeres considerándose dicha población como muestra para la referida investigación.

Así mismo, en cuanto al aspecto metodológico es cuantitativo descriptivo porque recolecto información cuantificable para realizar un posterior análisis estadístico de la muestra. Es correlaciona e inferencial porque se trabaja con muestras de donde se extraen conclusiones de la población.

En cuanto a los hallazgos la referida investigación muestra lo siguiente:

- a) La relación significativa entre los distintos tipos de laborales o puestos existentes en este servicio de emergencia con el estrés laboral (sin importar el nivel jerárquico).
- b) La variable “puesto de trabajo” tiende a predominar la lista de influenciadores o generadores de estrés laboral. Resaltando la categoría de “policía local” presentando mayor puntuación en relación al estrés laboral.

La investigación antes mencionada, guarda relación con el presente estudio al haberse realizado en un ambiente laboral con influencia de aspectos sociodemográficos porque la universidad privada de Lima esta descentralizada en cinco distritos que pertenecen a los conos de la ciudad.

Según Porto-Martins (2015), España. En su tesis para optar por el Grado de Doctor “Salud laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo” consideró lo siguiente:

- Objetivo General:

Verificar la salud laboral por intermedio de la identificación del nivel de estrés, del síndrome de burnout, de la resiliencia y del engagement en Teleoperadores.

- Objetivos Específicos:

- a) Características psicométricas de los instrumentos de evaluación cuantitativa del estrés, burnout, resiliencia y engagement profesional.
- b) Características del grupo de teleoperadores. Análisis Descriptiva: verificar las características sociodemográficas y laborales, así como los niveles de estrés, burnout, resiliencia y engagement de los participantes.
- c) Verificación de la relevancia del tiempo de trabajo como teleoperador para el abandono o rotación laboral.
- d) La percepción del trabajo como teleoperador en la perspectiva de los empleados. Análisis Cualitativo.

La población de estudio fue de 31 docentes que hacen uso de los programas internacionales considerándose dicha población como muestra para la presente investigación.

La población de estudio fue de 227 trabajadores considerándose dicha población como muestra para la referida investigación.

Así mismo, en cuanto al aspecto metodológico es de diseño empírico porque experimenta y observa el fenómeno junto al análisis de los datos recogidos de la población de teleoperadores. Es transversal porque este estudio se desarrolló en un periodo de tiempo determinado que fue en el año 2015, así como descriptivo por cómo se procesaron y mostraron los resultados usando estadísticos.

En cuanto a los hallazgos la referida investigación muestra lo siguiente:

- a) Se mostró la influencia del estrés en la inteligencia emocional generada por las actividades repetitivas, cantidad elevada de clientes en cuanto al espacio de tiempo y el trabajo con metas.
- b) Se detectó la baja valoración que da el trabajador a su actividad considerando el trabajo de fin de semana, los problemas estructurales y la falta de autonomía.
- c) Dentro de las características sociodemográficas y laborales, se presentó el impacto de la presencia de características negativas como los insultos, acoso sexual y la realización de tareas que no son responsabilidad del operador.

Para este estudio, los aportes de la citada investigación se relacionan con la de esta población, porque en la universidad privada de Lima manejan varias formas de brindar atención a sus más de setenta mil alumnos a nivel nacional y una de las más importantes por su impacto y alcance es la atención telefónica, donde también se presentan picos de alta saturación por temporadas lo que genera la presencia de altos niveles de estrés entre los trabajadores.

Según Marín (2018), España. En su tesis Doctoral “Las actitudes y emociones en el profesorado de formación inicial hacia el proceso de enseñanza y aprendizaje de una segunda lengua” consideró lo siguiente:

- Objetivos Generales:

- a) Realizar un diagnóstico analizando las emociones, las creencias y las actitudes ante el aprendizaje del inglés del alumnado que cursa el Grado de Educación Infantil.
- b) Desarrollar una práctica docente orientada a mejorar la competencia comunicativa en inglés que contribuya a estimular la autoeficacia docente de quienes cursan el Grado de Educación Infantil.
- c) Valorar los cambios en las emociones, las creencias y las actitudes ante el aprendizaje del inglés del alumnado que cursa el Grado de Educación Infantil, tras la intervención mediante actividades desarrolladas en el aula.

- Objetivos Específicos:

- a) Describir el perfil sociodemográfico y académico de quienes cursan la asignatura de inglés en el grado de Educación Infantil.
- b) Conocer el nivel de competencia comunicativa en inglés del que parte el alumnado.
- c) Analizar la asociación entre el perfil sociodemográfico y académico de quienes cursan la asignatura de inglés en el grado de Educación Infantil y el nivel de competencia comunicativa en inglés de la que parte el alumnado.
- d) Analizar las emociones que genera el aprendizaje del inglés a lo largo de las distintas etapas educativas y su relación con el nivel de inglés autopercebido.

- e) Analizar las creencias presentes en el aprendizaje del inglés y su relación con el nivel de inglés autopercebido.
- f) Analizar las actitudes presentes en el aprendizaje del inglés y su relación con el nivel de inglés autopercebido.
- g) Diseñar actividades docentes orientadas a estimular la autoeficacia docente, en base a los resultados obtenidos en la primera y segunda fase de investigación.
- h) Desarrollar la actividad diseñada en el objetivo anterior, orientada a mejorar la competencia comunicativa en inglés que contribuya a estimular la autoeficacia docente.
- i) Analizar los cambios significativos en las emociones presentes en el aprendizaje del inglés.
- j) Analizar los cambios significativos en las creencias presentes en el aprendizaje del inglés.
- k) Analizar los cambios significativos en las actitudes presentes en el aprendizaje del inglés.

La población de este estudio es de 115 participantes considerándose dicha población como muestra de la referida investigación.

Así mismo, en cuanto al aspecto metodológico es descriptivo cuantitativo como procedimiento para explicar los aspectos por la recolección de datos cuantitativos. Es no experimental porque se caracteriza por no existir un control directo sobre las variables que se estudian.

En cuanto a los hallazgos la referida investigación muestra lo siguiente:

- a) El alto grado de vocación en aquellos que siempre quisieron estudiar la carrera seguido de los que también les gusta, pero era una de sus opciones principales.
- b) Se detectó que contra menor edad tiene el participante es mayor el nivel de competencia y compromiso.
- c) Resalta mayor correlación en la comunicación con los alumnos que logran altas calificaciones en relación a su percepción superior de su propia competencia.

La investigación mencionada, aporta a la presente investigación sus resultados que comparten una semejanza en su origen, precisamente en el entorno ya que se desarrolló en un marco académico con una semejanza en número y considera también a la actitud y los factores que la modifican como objeto de estudio.

2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio

Para la elaboración del marco teórico, es fundamental precisar los conceptos de las variables trabajadas en el presente estudio como son la actitud y el estrés laboral para comprender y posteriormente analizar, con el objeto de dar un sustento teórico y práctico que sustente la interacción entre estas dos variables.

2.3.1 Actitud

Este concepto, en las últimas décadas, desarrolló una gran importancia en la psicología social. Siendo un estado mental generado por estímulos, de libre elección y disponibilidad que generalmente es creado por las vivencias que moviliza directamente en el sujeto una reacción frente al entorno, situaciones y objetos. La actitud se visualiza en el comportamiento del sujeto que se ve predisposto a una reacción determinada en su entorno.

Cuando se habla de tipos de actitudes, en la literatura, las más comunes son de ubicar las de tipo positivas y negativas; considerando algunos ejemplos como buenas la actitud decidida, optimista, guía, comprensiva, etc. y negativas como la actitud derrotista, irresponsable, infligir los límites, etc. Estos tipos de actitudes presentan una gran complejidad en caso quieran cambiarse en el individuo debido a que están arraigadas y son duraderas, en ese sentido las actitudes en muchos casos son resistentes al cambio y se presentan mayoritariamente en la conducta del individuo.

En los inicios de la construcción conceptual de las actitudes se mencionaba que se gestaban mental e individualmente y que carecían de evaluación o maduras en análisis lo que generaba una escasa o nula cercanía con marcos sociales.

Con la evolución del constructo en la literatura, se cree que el total de las actitudes son aprendidas pero muchos teóricos se encuentran en la discusión de definir o precisar si las actitudes se aprenden viéndolas presentes en las personas que nos rodean o en necesario una interacción para adquirirlas. Una de las características más resaltantes de las

actitudes, es que pueden permanecer estables sin importar los factores externos que pretendan modificarlas. Además, que la palabra actitud define lo que somos capaces de hacer.

En esta línea también se debe considerar las estructuras educativas multinivel a las que el individuo se ve influenciado durante su desarrollo y en las que se desenvuelve representando un rol, estas razones resuelven que las actitudes no generan conductas por sí solas directamente. A esto le sumamos la importancia de diferenciar los constructos de actitudes, valores y creencias que generan distintos tipos de respuestas en el individuo frente al entorno social u objetos.

En el estudio de la actitud, encontramos la coincidencia en muchos estudios la concepción de las actitudes provenientes de tres componentes como son:

- Los componentes cognitivos: Considera las creencias y pensamientos.
- Los componentes afectivos-emotivos: Considera las emociones y sentimientos.
- Los componentes acción-expresión (conductuales): Considera las disposiciones y comportamientos.

Así también coinciden con las características de las actitudes:

- Actitudes a la organización del conocimiento: esto nos ayuda en la búsqueda y exploración de datos importantes.
- Actitudes instrumentales o utilitarias: ayudan al logro de objetivos en pro de la recompensa o evitando el castigo.
- Actitudes de identidad y expresión de valores: Se refleja en la libertad del individuo en expresar opinión con actitudes referidas a asuntos o cuestiones.

Modelo Tridimensional

Para algunos autores, este modelo comprende tres componentes:

- El componente cognitivo: esto se construye con la suma de todas las creencias y opiniones que tiene el individuo sobre el entorno u objeto y hasta de el mismo.
- El componente afectivo: esto comprende toda la carga sentimental que el individuo tiene sobre el entorno u objeto.

- El componente conativo-conductual: esto refiere a los intentos, orientación y aceptación conductual frente al estímulo generador de la actitud.

Modelo Bidireccional

Este modelo postula por la interacción de solo dos componentes como lo afectivo y cognitivo. Sin embargo, los otros dos modelos son los que tuvieron más desarrollo e impacto en la evaluación del constructo.

Modelo Unidimensional

Este modelo tiene su máximo enfoque en la evolución de las actitudes en el sujeto. A diferencia del modelo tridimensional que contempla tres componentes que actúan en separado que podrían interactuar o no según las necesidades del individuo, en el modelo unidimensional predomina la definición de actitud como el análisis afectivo realizado sobre el entorno, situación u objeto.

La formación de actitudes según Modelos Unidimensionales, se dividen en:

Teoría de la acción razonada (Fishbein y Ajzen, 1975)

Esta teoría, simbolizada en la Figura 02, apunta a la predicción de la conducta del individuo tomando como herramienta la interacción entre la convicción, las intenciones además de la tensión social y la conducta. Por esta razón la Acción Razonada supone que el individuo reacciona según la valoración de los resultados de su comportamiento y que tan estrecha es la relación entre la expectativa-resultado.

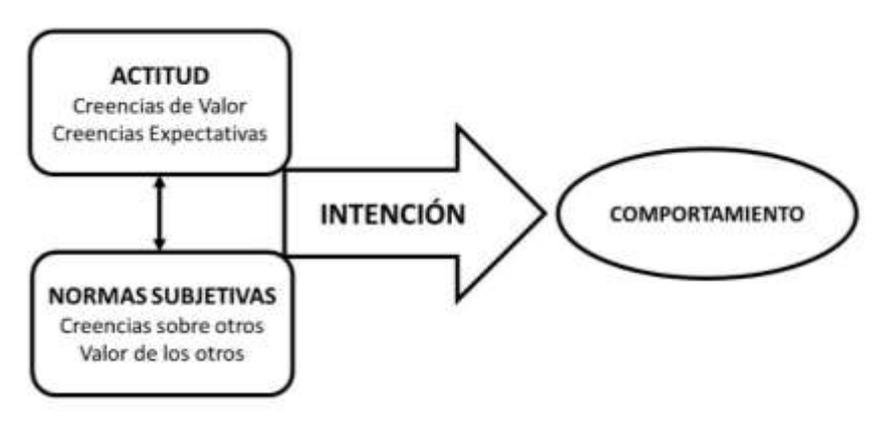


Figura 02: Interpretación del Modelo Acción Razonada

Teoría de la acción planeada (planificada) (Ajzen, 1991)

Esta teoría, simbolizada en la Figura 03, nace años después con la intención de complementar el modelo de Acción Razonada, agregando un componente que es la Percepción de Control. Lo que sumado propone un intento de predecir las conductas así sean controladas o incontroladas del individuo.

El control percibido refiere a determinados obstáculos internos del individuo, lo que genera indirectamente influencia en la conducta además de ampliar la explicación del modelo.

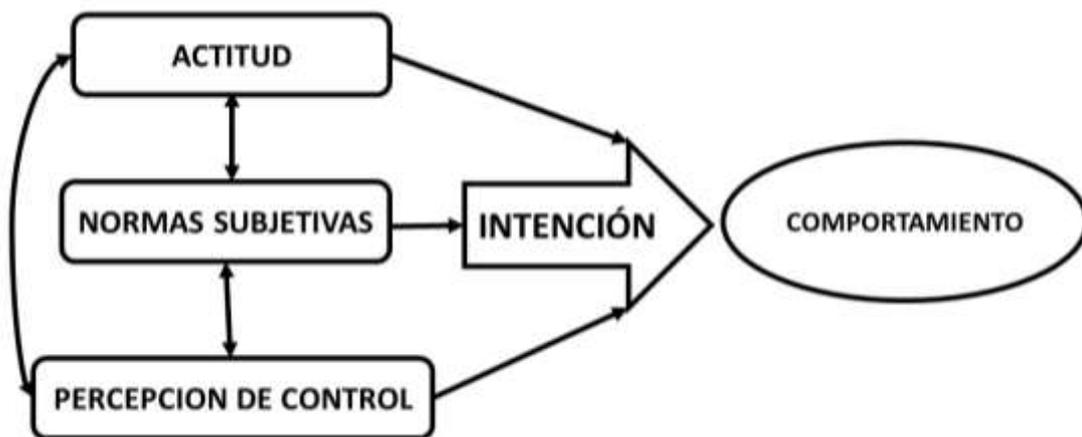


Figura 03: Interpretación del Modelo Acción Planificada

Este punto de vista supone que las actitudes en el individuo se asocian en su memoria como consecuencia de la presencia de un objeto determinado. Para Fazio (1990) con el modelo MODE el cual postula que, si el individuo vive una interacción directa sin intermediarios a un determinado objeto, esto le facilitará acceder de forma rápida a actitudes confiables, estables y resistentes.

Modelo dual

Este enfoque dual menciona que el individuo cuenta con la facilidad de poseer actitudes implícitas (también llamadas inconscientes) y actitudes explícitas (también llamadas conscientes) de manera simultánea y automática sobre un objeto u estímulo.

Para Wilson, Lindsey y Schooler (2000) las actitudes explícitas e implícitas poseen distintos hitos mentales y tienen valores distintos. Esto se daría debido a que se forman

en procesos cognitivos diferentes por lo que no existiría interacción negativa entre ellos por generarse en contextos diferentes.

Las actitudes implícitas se originan por condicionamiento clásico mientras las actitudes explícitas nacen del aprendizaje reflexivo.

Modelo de proceso

Según Schwartz y Bohner (2001) proponen que las actitudes se generan en cada momento y situación específica en relación con las creencias, conductas y sentimientos más relevantes en el sujeto. Esto presenta un punto de vista dinámico, la cual partiendo de distintos momentos o circunstancias se produciría en el individuo una percepción distinta de la información por ende una conducta diferente que está influenciada por el análisis de la situación.

Componentes de la Actitud

Considerando la coincidencia de varios estudiosos de las actitudes, mencionan que tiene origen multidimensional, sin embargo, existe conflicto en cual dimensión tiene mayor influencia o peso a la hora de participar en la manifestación de una actitud en el individuo, o que cuentan con alguna jerarquía en su participación. Por ello mencionamos los siguientes componentes:

Conocimientos y creencias:

Las creencias contribuyen en la segura expresión de las ideas y pensamientos del individuo. Esta interacción no busca un juicio de valor de los conocimientos o creencias, solo se espera conocer lo relevante que puede ser, para una posterior evaluación. El acumulado de experiencias directas o indirectas en las distintas etapas de desarrollo del individuo genera un aprendizaje en base a criterios con los que se forman los comportamientos y actitudes.

Sentimientos y preferencias:

Estos componentes refieren al proceso afectivo que se involucra en análisis que se hace sobre objeto generador de la actitud, enlazando emociones ajenas a las creencias sobre el objeto en cuestión. Estos procesos afectivos aseguran el mantenimiento de algunas actitudes como también a orientar la canalización de algunas acciones.

Acciones basadas en la conducta

Este componente participa en la generación de actitudes cuando se sostiene que se forman en base a al comportamiento y que también influyen en las evaluaciones sobre el objeto generador de la actitud. Siendo el comportamiento una forma de validar nuestros pensamientos, esto resalta la importancia de observar nuestros comportamientos ya que la tiene mucha influencia en nuestras actitudes, y cuando el individuo aprende en base a ello, se generan actitudes más estables y duraderas.

Características de las Actitudes

Considerando la capacidad de las actitudes y su constitución conceptual, es importante precisar que la actitud es un constructo hipotético por eso debe ser definida y analizada por sus características:

- Dirección

También conocida en algunos textos como la característica de valencia, esta es la característica que determina la carga positiva o negativa de una actitud determinada por la afinidad al objeto estímulo de la actitud, lo que no permite una presencia estable del componente cognitivo en la manifestación de la actitud.

- Multiplicidad

También referida en otros textos como la capacidad de intensidad, refiere a la acción de notar si la actitud presente es simple o múltiple tomando como referencia los elementos en los componentes que se presentan. El componente cognoscitivo abarca entre el conocimiento mínimo del objeto generador de la actitud hasta su conocimiento máximo. El componente afectivo abarca desde la indiferencia más alta frente al objeto generador de la actitud hasta cuando se tiene una selección emotiva aguda. Por último, el componente acción abarca una gran variedad de formas de expresión de la acción.

- Dimensión

La importancia de conocer la dimensión de la actitud facilita conocer si el objeto generador de la actitud es complejo en ser aclarado lo que podría generar dos tipos de actitud, una unidimensional u otra multidimensional.

- Fuerza

Esta característica de la actitud determina que tan estable y resistente es en el tiempo independientemente a conocimiento del objeto generador de la actitud.

- Función de la Actitud

Tomando en cuenta la importancia y la presencia de las actitudes en el desarrollo personal y social del individuo para predecir o modificar conductas. Es importante reconocer la funcionalidad de las actitudes.

- Función defensiva

Están encabezadas por las actitudes que usualmente se orientan a proteger ciertos conceptos imágenes sobre la realidad que tienen el individuo. Estas conductas se desprenden de los mecanismos de defensa que nos proporcionan estabilidad. Entre los mecanismos más mencionados son los de proyección y racionalidad.

- Función instrumental, adaptativa y utilitarias

El uso de las actitudes en ocasiones se manifiesta para que el individuo incremente o disminuya, según le convenga, los aspectos positivos o negativos de un momento o entorno. Siempre que una actitud traiga beneficios al individuo serán evaluadas y usadas, como evitar frustraciones o percibir mayor satisfacción.

- Función de expresión

También mencionada como función de identidad, en ocasiones las actitudes son usadas por el individuo como canal para manifestar sus valores más resaltantes sobre sí mismo o sobre algún punto de su entorno. Generalmente están vinculadas a su autoconcepto y autoestima logrando confirmar socialmente su valía.

- Función cognitiva:

Algunas actitudes dan una perspectiva particular del mundo al individuo, esto contribuye a la construcción de la concepción del mundo que lo rodea. Por ello se sabe que las actitudes cumplen la función de ordenar la información que capta el individuo cuyo beneficio es minimizar la complejidad de los estímulos externos y con ello tener actitudes estables y sostenibles.

Estructura de las actitudes y su fuerza

Cuando se menciona la característica de fuerza de las actitudes, se identifican distintos indicadores objetivos y subjetivos:

Indicadores Objetivos

- Extremosidad

También conocida como polarización, este indicador está constituido por dos elementos, la valencia, que apunta a calificar como positiva, neutra o negativa al objeto de la actitud y la intensidad que apunta a calificación de mayor o menor valor.

- Accesibilidad

Este indicador hace referencia que la actitud se manifiesta espontáneamente cuando el individuo es influenciado por el objeto de actitud. Un dato importante de este indicador es que suele afectar la percepción del individuo que tiene de la realidad.

- Ambivalencia

Es indicador se hace presente y fácil de analizar cuando se separan las respuestas positivas y negativas de la actitud, sin importar que esta evaluación se haga sobre el mismo objeto de actitud. Estas actitudes ambivalentes no orientan las conductas por ello son conocidas como actitudes débiles.

- Estabilidad

Este indicador es predominante en las actitudes fuertes, ya que es duradera en el tiempo, la estabilidad queda demostrada cuando se evalúa la misma actitud en momentos diferentes.

- Resistencia

Este indicador tiene que ver con la capacidad de la actitud de no sufrir cambio alguno a pesar de recibir información contraactitudinal del entorno donde se encuentra el individuo.

- Predicción de la conducta

Las actitudes, dependiendo de los indicadores de fuerza que presenten, podrán predecir la conducta más adecuada. Sin importar que la relación entre las actitudes y la conducta

no sea directa. Otro punto a considerar, es que la predicción de la conducta depende también de algunas características del individuo y del momento.

Indicadores Subjetivos

- Confianza

Este indicador es uno de los más estudiados en la psicología social se relaciona directamente con la confianza o seguridad que el individuo tiene sobre sus actitudes y su valoración subjetiva. Algunos estudios mencionan que esta confianza en las actitudes se construye en base a experiencias directas, aprobación o coincidencia social, cuando son fáciles de evocar y también cuando se medita mucho previamente en ella.

- Importancia

Este indicador se relaciona al juicio de valor, relevancia o significado que el individuo otorga a su propia actitud. Por esta razón, cuanto más valor tenga la actitud para la persona y no el objeto de actitud, se tendrá una conducta sesgada.

- Conocimiento

Con este indicador consideramos el nivel de conocimiento que el individuo tiene de su propia actitud. Esto ayuda a tener mayor certeza en la predicción del comportamiento por que el individuo al creer que su conocimiento sobre su actitud es mayor descuida información adicional del entorno.

2.3.2 Estrés Laboral

Entendamos al estrés laboral como un factor que refiere las limitaciones de reacción voluntaria o involuntaria a un estímulo que puede impactar a las emociones o al organismo de forma concreta o abstracta. Acompañado de la carencia de herramientas cognitivas, personales o técnicas para enfrentarlas. Lo que puede presentarse en el sujeto en aspectos mentales negativos como incomodidad permanente, juicios carentes de análisis, aislamiento, constante inquietud, preocupaciones amplificadas, sensación de tristeza. Además, se presentan otros casos donde existen manifestaciones orgánicas como dolores de cabeza recurrentes, sensación de presión en el pecho, aceleración cardiaca, dolores en zonas específicas del cuerpo. Todo esto viene acompañado con la presencia de conductas erráticas y algunas cambiantes como modificaciones en los hábitos

alimenticios y horarios de sueño y descanso, procrastinación y eventualmente el uso de drogas lícitas o ilícitas.

Con el paso de los años la definición del estrés mantuvo su evolución y usándose interdisciplinariamente, con mayor recurrencia en la física y biología, además de la psicología. Quien ligó este término a la salud fue Hans Selye a mediados de los años cincuenta refiriéndose al estrés como la respuesta del sujeto frente a los agentes estresores. Lo que años después acuñó como síndrome general de adaptación, término usado con frecuencia cuando se habla de estrés.

Años después, algunos estudiosos coinciden que el estrés se definiría como el conjunto de conductas que se presentan como reacción del sujeto, que lo llevan a interactuar con las características del entorno laboral que representan una amenaza física y emocional de manera directa o indirecta. Cuando se habla de estrés relacionado al trabajo se manifiestan un conjunto de reacciones en el trabajador que se ve expuesto a distintos niveles de exigencias ocupacionales que sobrepasan sus conocimientos, habilidades o destrezas.

Entre las definiciones relevantes de estrés laboral considerando la inequidad entre las demandas ambientales y los recursos del individuo, tenemos:

Según Brengelman (1987) que define estrés laboral como aquellas situaciones que con fuertes demandas para el individuo y pueden desgastar sus recursos de afronte.

Para McGrath (1976), que entiende el estrés como el desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias.

Por su parte, Fontana (1992) considera al estrés como una exigencia que apunta a la capacidad de adaptación del individuo. El estrés puede ser provechoso siempre que esta capacidad lo tolere, de no ser así, el estrés se volverá debilitante y perjudicará al individuo.

Según Alamian (2005), menciona que el estrés laboral se manifiesta cuando las demandas de trabajo ambiente y las capacidades del individuo se incrementan, por ello resaltan tres componentes del proceso de estrés laboral: Estimulo, Respuesta e Interacción.

Posada Pérez (2011) en su artículo La Relación Trabajo-Estrés Laboral en los colombianos, refiere 2 tipos de estrés laboral:

Episódico: El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

Estrés crónico: Es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá. (Posada E.2011, p68)

Causas del Estrés Laboral

Si bien las causas de la presencia del estrés en el ámbito laboral pueden ser diversas, cabe señalar que esto también se ve influenciado por el tipo de labor que se realiza dentro de la organización, la suma de la percepción del riesgo a la que el sujeto se ve expuesto y la frecuencia al mismo, como se mencionan en la Tabla 01.

En ocasiones se consignan los trabajos con peligros contantes, los trabajos eventuales o de corto tiempo, los que tienen un riesgo vital, por otro lado, están los trabajos que llevan al sujeto a un encierro, confinamiento o aislamiento temporales o prolongados, los de alta responsabilidad sobre la vida de otros o de objetos de valor y no menos importantes los que mantiene un riesgo económico.

Las causas del estrés laboral, como las características del trabajador y las condiciones de trabajo son principales causales, debe ser tratada de forma especial en beneficio del trabajador.

Otro punto de vista apunta a las diferencias individuales, refiriéndose a la edad, rasgos de personalidad y experiencias son las predominantes en la generación del estrés laboral, debiendo ser tratadas con prevención en búsqueda de promover el afronte ante las condiciones demandantes.

Finalmente, hay quienes mencionan a las condiciones ocupacionales por las evidencias existentes en la mayoría de los trabajadores debido a que genera riesgo psicosocial. Esta

causa puede verse exponenciada en las pequeñas empresas, trabajadores temporales o los que pertenecen al sector informal.

Tabla 01:

Causas del Estrés Laboral

Causas del estrés laboral	
Trabajo	Trabajo a ritmo rápido, presión de tiempo Falta de control (del ritmo de trabajo pero también relacionada con riesgos físicos) Baja participación en las decisiones Poco apoyo de colegas o supervisores Pobre desarrollo de carrera Inseguridad laboral Muchas horas de trabajo Salarios bajos Acoso sexual o psicológico
Relación Hogar-Trabajo	Conflicto de papeles y responsabilidades, particularmente para las mujeres. El hogar es el lugar de trabajo La familia está expuesta a los riesgos ocupacionales. Violencia doméstica, ataque físico, peligro de violación sexual. Dificultades en la logística de la vida diaria
Persona	Competitiva, hostil Demasiado comprometida Falta de confianza en sí mismo

Fuente: Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional, por Organización Mundial de la Salud (2007). Protección de la salud de los trabajadores, 6, p.17.

- Efectos del Estrés Laboral

Según la OMS (2007), como consecuencia de los cambios globales y locales que afectan a los países en desarrollo las exigencias laborales se incrementaron, en consecuencia, si el trabajador no cumple con esas exigencias, inmediatamente aparece el estrés laboral. Si el estrés laboral es duradero, esto genera efectos negativos en los actores principales:

- Los Trabajadores

En el trabajador, el estrés laboral permanente o ascendente puede desencadenar afecciones psicológicas, fisiológicas, cognitivas y conductuales. Para la OMS gran parte de las inasistencias o ausencias laborales son generadas por problemas de salud mental, cardiovasculares o musculo esquelético.

- Las Compañías

En la compañía, la presencia permanente o ascendente del estrés laboral influye negativa y directamente en el desempeño corporativo por el impacto derivado del ausentismo, rotación de personal, baja en la productividad y el desempeño. Así también como en el incremento de accidentes, quejas de clientes y trabajadores.

El estrés laboral, como ya se dijo, es generado por las exigencias ocupacionales a un individuo con carencia de herramientas (conocimientos, habilidades y destrezas) para afrontar dicha situación. En presencia de estas carencias, se manifiestan unas reacciones, como:

- Respuesta fisiológica
- Respuesta emocional
- Respuesta cognitiva
- Reacciones conductuales

En la Tabla 02 se destalla que factores deben presentar la actividad laboral y el lugar o ambiente de trabajo para que se torne en un entorno generador de estrés laboral.

Tabla 02:

Características estresantes del trabajo

CATEGORIA	CONDICIONES QUE DEFINEN EL PELIGRO
CONTENIDO DEL TRABAJO	
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones.
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.
CONTEXTO DE TRABAJO	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo.
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social.
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Fuente: Estrés en el trabajo: un reto colectivo, por Organización Internacional del Trabajo (2016). Italia. Organización Internacional del Trabajo, p. 3.

Gracias a la definición de los riesgos psicosociales por la OIT a mediados de los años ochenta, resalta la interacción entre los factores humanos y el ambiente de trabajo. Cuando esta interacción es negativa surgen las alteraciones emocionales, dificultades en el comportamiento, alteraciones neurohormonales y bioquímicas que dan pie a las enfermedades. Contrariamente, en caso exista equilibrio entre los factores humanos y el ambiente de trabajo, el individuo experimenta motivación, sensación de dominio y control, aumento en la autoestima y satisfacción. En la Tabla 03 se mencionan las consecuencias en distintos aspectos del trabajador como las fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales.

Tabla 03:

Consecuencias del Estrés Laboral

<i>Consecuencias del estrés laboral</i>	
Reacciones FISIOLÓGICAS al estrés	aumento del ritmo cardiaco aumento de la presión sanguínea aumento de la tensión muscular sudoración aumento en la producción y secreción de adrenalina respiración superficial con mayor frecuencia
Reacciones EMOCIONALES	miedo irritabilidad humor depresivo ansiedad enojo motivación disminuida.
Reacciones COGNITIVAS	atención disminuida reducción de campo de percepción olvidos pensamiento menos efectivo reducción en la capacidad de solución de problemas reducción en la capacidad de aprendizaje
Reacciones CONDUCTUALES	disminución de la productividad aumento en el consumo de cigarrillos aumento del consumo de drogas y/o alcohol cometer errores reportarse enfermo

Fuente: Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional, por Organización Mundial de la Salud (2007). Protección de la salud de los trabajadores, 6, p.18.

Modelos Teóricos del Estrés Laboral

El modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996), considera que el estrés laboral es un proceso social de reciprocidad entre esfuerzos y recompensas. Entre las gratificaciones están los salarios, el reconocimiento, la promoción y la seguridad laboral.

Este modelo predice el nivel de esfuerzo que se genera en el individuo cuando interactúan los elevados esfuerzos con las bajas recompensas lo que genera el incremento de la tensión. También se ubican dos orígenes del esfuerzo:

- Esfuerzo extrínseco: Se refiere a las demandas del trabajo (físicos o psicológicos) en el trabajador.
- Esfuerzo intrínseco: Se refiere a las motivaciones del trabajador en relación a las demandas.

Por otro lado, este modelo hace referencia al origen de las recompensas que reciben los trabajadores, que son tres:

- Monetaria, salario adecuado.
- Apoyo social, respeto y apoyo.
- Seguridad, promoción y estabilidad laboral.

En la Figura 04 se muestra el modelo esfuerzo – recompensa también contempla la existencia de características en algunos trabajadores que podrían alterar la interacción entre el esfuerzo y la recompensa lo que la convertiría en una relación no real; este tipo de trabajadores que presentan esta desproporción se les menciona como trabajadores “excesivamente comprometidos” que resaltan por exagerar su esfuerzo en su trabajo desproporcionadamente a su recompensa o salario. Esto se menciona también en algunos estudios como factor de riesgo generador de enfermedades cardiovasculares o sintomatología psicosomática.

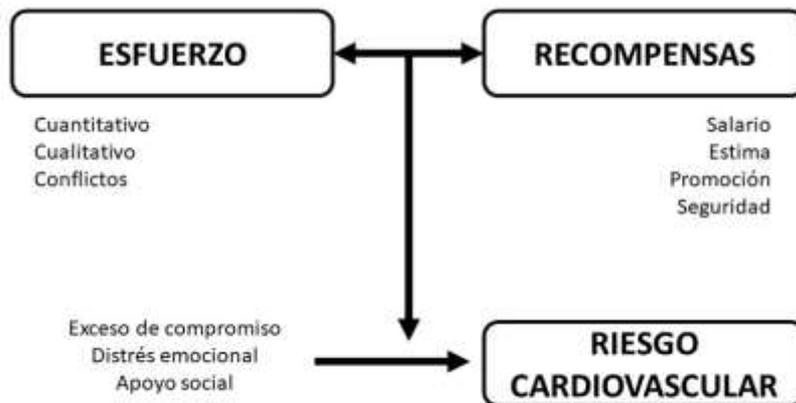


Figura 04: Interpretación Modelo Esfuerzo-Recompensa – J. Siegrist

El modelo persona-ambiente (French, Caplan & Harrison, 1982), menciona que el estrés laboral está relacionado con el rol de los trabajadores y sus consecuencias son debidas a un desequilibrio entre las demandas del individuo y los beneficios del puesto de trabajo.

Este modelo menciona la distinción del individuo y ambiente de forma objetiva y subjetiva:

- Individuo objetivo: Refiere al individuo tal como es.
- Individuo subjetivo: Refiere a la percepción que posee el individuo de sus atributos.
- Ambiente objetivo: Considera los sucesos y características sociales y físicas que ocurren en el entorno independientemente de la percepción del individuo.
- Ambiente subjetivo: Considera los sucesos tal como son percibidos e interpretados por el individuo.

La relación entre ambiente e individuo no es perfecta, pues está afectada por la percepción distorsionada del individuo, por los procesos cognitivos de construcción social, por las capacidades limitadas del ser humano para procesar la información, y por la estructura organizacional que de manera conjunta limitan el acceso a la información objetiva (Edwards, Caplan y Harrison, 2000).

El modelo de demandas-control (Karasek, 1979 y Karasek & Theorell, 1990) considera que los niveles de estrés laboral dependen de la relación de las demandas que perciben los trabajadores y el bajo control que tienen que hacerles frente.

Este modelo menciona las consecuencias de la interacción de las tareas, la estructura de la organización, las herramientas técnicas y cognitivas del individuo, la autonomía del trabajador y otras exigencias. Por ello infiere que el estrés se genera por la relación inesperada de autonomía en la toma de decisiones del individuo y las altas exigencias psicológicas a las que se enfrenta.

Un punto que considera este modelo es referente al nivel de las demandas laborales que están estrechamente relacionadas a las capacidades de producción de la empresa y por otro lado considera los niveles de control que se relacionan con la estructura organizacional de la empresa (organigrama).

El control que puede presentar el trabajador, está estrechamente relacionado a sus habilidades como a sus conocimientos, además de ser consciente de que herramientas posee para enfrentar las exigencias o demandas así también de su autonomía en la toma de decisiones, esto considera el desarrollo de habilidades propias y el desarrollo de la autonomía que brinda el trabajo.

Además, Karasek refiere una concepción cuantitativa de las exigencias psicológicas ya que el individuo podría dejar o interrumpir la demanda generadora de estrés por momentos discriminando la carga laboral o cuando retoma las actividades.

Años después Johnson y Hall suman la dimensión denominada “Apoyo Social” que funge de factor independiente debido que para el individuo el apoyo social puede ser proporcionado o negado por su entorno (jefes o pares). Una presencia pronunciada del apoyo social podría disminuir en cierta medida la fuerza del agente estresor que se presenta por la alta demanda o exigencia y el bajo control que tendría el individuo.

Este modelo propone cuatro tipos de grupos característicos de ocupaciones, que reaccionan a los niveles de control y demandas psicológicas:

- De alta tensión o presión (alta demanda, bajo control)
- Activas (alta demanda, alto control)
- De baja tensión (baja demanda, alto control)
- Pasivas (baja demanda, bajo control)



Figura 05: Interpretación Modelo Demanda-Control – Karasek

En la figura 05 se muestra que en el trabajo que puede generar más estrés es aquel donde el trabajador tiene grandes demandas o exigencias y poco control decisional ya que esto reflejaría la desproporcionalidad entre la capacidad del individuo en responder y la responsabilidad.

2.4 Definición de términos básicos

Control: Esta dimensión tiene en cuenta tanto el control sobre las tareas, como el control de las capacidades. El control sobre la tarea se entiende como el control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de la tarea (autonomía); El control sobre las capacidades sería aquel que ejerce el sujeto sobre el empleo de sus capacidades. (Karasek y Theorell, 1990)

Exigencias del Trabajo: Esta dimensión hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc.) En esta dimensión no se incluye las demandas físicas, aunque éstas puedan dar lugar a demandas psicológicas. (Karasek y Theorell, 1990)

Apoyo Social: Las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos. Acciones que prestan los demás miembros o participantes del mismo entorno de un determinado individuo o grupo para contrarrestar un efecto nocivo o negativo. (Karasek y Theorell, 1990)

Estrés: Es la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior. (Karasek y Theorell, 1990)

Actitud: Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos y conducta. (Quiles, Marichal y Betancort, 1998).

Organización Internacional del Trabajo – OIT: Organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales. Fue fundada el 11 de abril de 1919, en virtud del Tratado de Versalles. (O.I.T. 1986)

Organización Mundial de la Salud – OMS: La Organización Mundial de la Salud es el organismo de la Organización de las Naciones Unidas especializado en gestionar políticas de prevención, promoción e intervención en salud a nivel mundial. (O.M.S. 1984)

Aprendizaje: Proceso mediante el cual el sujeto, a través de la experiencia, la manipulación de objetos, la interacción con las personas genera o construye conocimiento, modificando, en forma activa sus esquemas cognoscitivos del mundo que lo rodea, mediante el proceso de asimilación y acomodación. (Piaget, 1950)

Sobrecarga Laboral: Responsabilidad donde en términos cualitativos y cuantitativos se genera un estresor significativo, que puede estar asociado a exceso de tareas, deterioro psicológico, demandas excesivas de habilidades, destrezas y conocimientos que pueden incrementar los niveles de agotamiento emocional y físico de los profesionales. (Arco, 2013)

Incentivos: Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos. (RAE, 2019)

2.5 Fundamentos teóricos que sustenta las hipótesis



Figura 06: Impacto del Estrés Laboral en la Actitud.

En la Figura 06 se muestra como en el presente estudio enlaza el modelo de control y apoyo social de Karasek y el impacto en la actitud en el momento que el sujeto se ubica en mucha tensión, que es ahí donde se manifiestan consecuencias de la tensión psicológica y en respuesta se manifiesta distintos comportamientos o cambios de actitud frente al entorno.

2.6 Hipótesis

2.6.1 Hipótesis General

Si se implementa un plan de estrategias de control de estrés laboral entonces influirá en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020

2.6.2 Hipótesis Específicas

- a. El desarrollo de un Plan de Trabajo reducirá la sobrecarga laboral que influiría en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020.
- b. Mediante el desarrollo de un Plan de Incentivos mejorará los incentivos que influirían en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020.
- c. Si se desarrolla un Plan de Capacitación reducirá el rechazo a las nuevas tecnologías que influirían en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020

2.7 Variables

La presente investigación busca determinar la influencia del estrés laboral en la actitud.

Dependiente: Actitud

Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos y conducta. (Quiles, Marichal y Betancort,1998).

En la Tabla 04 se muestra como nuestro estudio comprende las siguientes dimensiones:

- Sobrecarga de Trabajo
- Incentivos
- Rechazo a nuevas tecnologías

Tabla 04:

Variable Actitud

Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escalas
Actitud	Sobrecarga de trabajo	Es la cantidad de actividad sobreestimada y asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin medir el impacto en el desarrollo total de las operaciones.	2, 4, 5, 12, 13, 16	Nunca (1)
	Incentivos	Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de más calidad, más cantidad.	1, 7, 9, 10, 15, 18	Casi nunca (2)
	Rechazo a nuevas tecnologías	Refiere a todos los nuevos mecanismos o medios que, en los últimos años, han facilitado el flujo de información orientados a mejorar la producción, comunicación, etc.	3, 6, 8, 11, 14, 17	Casi siempre (3)
				Siempre (4)

Elaboración propia

Independiente: Estrés Laboral

Es la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior. (Karasek y Theorell, 1990)

En la Tabla 05 se muestra como nuestro estudio comprende las siguientes dimensiones:

- Control
- Exigencias del Trabajo
- Apoyo Social

Tabla 05:

Variable Estrés Laboral

Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escalas
Estrés Laboral	Control o Decisional	Esta dimensión tiene en cuenta tanto el control sobre las tareas, como el control de las capacidades. El control sobre la tarea se entiende como el control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de la tarea (autonomía); El control sobre las capacidades sería aquel que ejerce el sujeto sobre el empleo de sus capacidades.	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2)
	Exigencias del Trabajo	Esta dimensión hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc.) En esta dimensión no se incluye las demandas físicas, aunque éstas puedan dar lugar a demandas psicológicas.	10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18	De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo (4)
	Apoyo Social	Las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos. Acciones que prestan los demás miembros o participantes del mismo entorno de un determinado individuo o grupo para contrarrestar un efecto nocivo o negativo.	19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29	

Elaboración propia

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo debido a que la información recogida busca denotar la influencia del estrés laboral en la actitud de los trabajadores admirativos, se analizará mediante un proceso secuencial, orden lógico y probatorio a través de la medición numérica. Se consideran los promedios obtenidos de cada variable y sus respectivas dimensiones, que se comparan según características sociodemográficas propias de la muestra participante de este estudio. También se consideran las respuestas que la muestra por cada dimensión y se analiza la alta o baja presencia de alguno de estos.

Las investigaciones cuantitativas son aquellas cuyos elementos de variación admiten su cuantificación en las escalas de medición ordinal, de intervalo o de razón. (Sánchez, Reyes, 2015)

3.2 Tipo de la investigación

La investigación desarrollada para este estudio es de tipo aplicada, busca resolver problemas evidenciados en la organización, tales como la mala actitud de los trabajadores a través de la aplicación de nuevos planes gestión operativa en los procesos, cuyos

resultados cuantitativos ayudaran a resolver el problema en un tiempo y espacio determinado.

Este tipo de investigación se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven. La investigación aplicada busca conocer, para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal. (Sánchez, Reyes, 2015)

3.3 Método de la investigación

El método de investigación para la presente tesis es explicativo debido a que buscamos demostrar y brindar planes para reducir el impacto del estrés laboral en la actitud de un grupo de trabajadores de una universidad privada.

Según Sanchez & Reyes (2015) la investigación explicativa está orientada al descubrimiento de los factores causales que han podido incidir o afectar la ocurrencia de un fenómeno.

3.4 Diseño de la investigación

Este estudio es cuasi-experimental porque trata al estrés laboral con la propuesta de tres planes de gestión operativa como variables dependientes para conocer su influencia y/o relación con la actitud, se espera que generen un cambio positivo en la actitud de un grupo de trabajadores e una universidad privada de Lima. Estos resultados se lograrán con la administración de dos cuestionarios en dos momentos distintos serán cuantificados y comparados.

Según Hernández, Fernández, Baptista (1991), los diseños cuasi-experimentales manipulan deliberadamente al menos una variable independiente para ver su efecto con una o más variables dependiente.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población de estudio

La población para este estudio está constituida por un grupo de trabajadores administrativos de una universidad privada en Lima. Que hace un total de 32 colaboradores de ambos sexos, que en su totalidad cuentan con un grado de instrucción superior técnico o universitario.

3.5.2 Muestra

La población de la presente investigación está constituida por los trabajadores administrativos de uno de los campus de una universidad privada de Lima materia del presente trabajo de investigación.

Tabla 06

Distribución de la muestra por género

<u>Genero</u>	<u>Cantidad</u>
Masculino	16
Femenino	16
Total	32

Elaboración propia

En la tabla 06 se menciona la muestra evaluada de 32 participantes donde 16 son hombres y 16 son mujeres. Esta muestra es resultado de un programa de reducción de colaboradores como consecuencia de la paralización de actividades por la pandemia generada por el COVID-19 en el año 2020. Según la nueva estrategia organizacional aplicada en la organización se reestructuró el organigrama para continuar operando con 32 trabajadores administrativos.

Tabla 07

Distribución de la muestra por años trabajando en la empresa

Años en la empresa (redondeado en años)	Cantidad
1 año	5
2 años	9
3 años	9
4 años	2
5 años	5
6 años	2
Total	32

Elaboración propia

En la tabla 07 se detalla la cantidad de trabajadores administrativos clasificados por los años que vienen trabajando en la universidad privada. Esta distribución obedece a los últimos cambios generados por la reducción de trabajadores como consecuencia de la pandemia que vivimos en el 2020. Donde los primeros en ser cesados fueron los trabajadores más antiguos.

En la tabla 08 se muestra la distribución en distintos niveles jerárquicos de la muestra, de la siguiente manera:

Tabla 08:

Constitución de la muestra

NIVEL	MACULINOS	%	FEMENINO	%	TOTAL	%
Coordinadores	5	31%	4	25%	9	28%
Asistentes	9	56%	11	69%	20	63%
Practicantes	2	13%	1	6%	3	9%
Total General	16	100%	16	100%	32	100%

Elaboración propia

Esta investigación considera al total de trabajadores administrativos que cuentan con contrato vigente. Los trabajadores administrativos participantes son 32 entre masculino y femenino realizando trabajo remoto bajo la modalidad homeoffice atendiendo a alumnos y a otras áreas de la universidad privada y en algunos casos la atención es a nivel nacional.

La muestra señalada está considerada en la recolección de datos y posterior análisis de las tres variables de estudio que son; a) Plan de Incentivos b) Plan de Trabajo c) Plan de Capacitación en Nuevas Tecnologías.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 09

Técnicas e instrumentos empleados en la investigación

Técnica	Instrumento	Mide
Encuesta	Cuestionario de Actitud	Actitud
Encuesta	Cuestionario de Control y Exigencia y AP SS	Estrés Laboral

Elaboración Propia

En la Tabla 09 se detalla la técnica e instrumentos empleados a la muestra de 32 trabajadores administrativos en la presente investigación.

Primer Instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de Actitud

Autor: Elaboración propia.

Administración: Individual / Grupal

Objetivo: El cuestionario está elaborado para expresar opinión o percepción personal, se evalúan 3 dimensiones en 18 ítems que esperan ubicar la respuesta del sujeto en una escala de Likert de cuatro alternativas ascendentes de la siguiente manera: Sobrecarga de trabajo (6 ítems), Incentivos (6 ítems), Rechazo a las nuevas tecnologías (6 ítems).

Tiempo de aplicación: 12 minutos aproximadamente.

Dimensiones que evalúa: Sobrecarga de trabajo (Ítems: 2; 4; 5; 12; 13; 16)

Incentivos (Ítems: 1; 7; 9; 10; 15; 18)

Rechazo a nuevas tecnologías (Ítems: 3; 6; 8; 11; 14; 17)

Tabla 10

Interpretación del Cuestionario de Actitud

Dimensiones	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Sobrecarga de trabajo			
Incentivos	18-34	35-53	54-72
Rechazo a nuevas tecnologías			

Elaboración propia

En la tabla 10 se muestran los niveles en los que se puede clasificar la puntuación obtenida por cada individuo, la interpretación va de la siguiente manera:

- Nivel Alto: Si el individuo logra una puntuación entre 54 a 72 puntos, esto indica buena actitud frente a las tres dimensiones evaluadas en su vida laboral diaria.
- Nivel Medio: Si el individuo logra una puntuación entre 35 a 53 puntos, esto indica la presencia de una actitud pasiva e indiferente frente a las tres dimensiones evaluadas.
- Nivel Bajo: Si el individuo logra una puntuación entre 18 a 34 puntos, es indica una mala actitud frente a las tres dimensiones evaluadas en su vida laboral diaria.

Para la escala Likert se consideró la siguiente puntuación: Nunca (1 punto); Casi nunca (2); Casi siempre (3) y Siempre (4 puntos). Posteriormente se efectúa la suma aritmética, y el valor obtenido se ubica entre los rangos antes mencionados.

La validez de este instrumento se obtuvo bajo la metodología de juicio de expertos cuyos promedios de valoración se aprecia en la Tabla 11.

Tabla 11

Criterio de expertos Cuestionario Actitud

	Items	Indicadores	Promedio de valoración
Experto 1	18	8	64,87
Experto 2	18	8	88,13
Experto 3	18	8	88,88

Elaboración propia

El detalle de la evaluación antes indicada se muestra en el anexo 6 del presente estudio.

Según Sánchez y Reyes (2015) la validez es la propiedad que hace referencia a que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto a medir.

La confiabilidad fue realizada mediante el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,781 demostrando su consistencia a lo largo del tiempo, como se aprecia en la Tabla 12.

Tabla 12

Confiabilidad del Cuestionario Actitud

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,781	,747	18

Elaboración propia

Segundo Instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de Control y Exigencia y AP SS

Autor: Karesek y Theorell

Administración: Individual / Grupal

Objetivo: El cuestionario está elaborado para expresar opinión o percepción personal, se evalúan 3 dimensiones en 29 items que esperan ubicar la respuesta del sujeto en una escala Likert de cuatro alternativas ascendentes de la siguiente manera: Control (9 items), Exigencias del trabajo (9 items), Apoyo social (11 items).

Tiempo de aplicación: 18 minutos.

Dimensiones que evalúa: Control (Items:1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9)

Exigencias del trabajo (Items:10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18)

Apoyo social (Items:19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29)

Tabla 13

Interpretación del Cuestionario de Control y Exigencia y AP SS

Dimensiones	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Control			
Exigencias del trabajo	1-56	57-86	87-116
Apoyo social			

Elaboración propia

En la Tabla 13 se muestran los niveles en lo que se pueden clasificar la puntuación obtenida por cada individuo, la interpretación va de la siguiente manera:

- Nivel Alto: Si el individuo logra una puntuación entre 87 a 116 puntos, esto indica Alto nivel de estrés laboral en el individuo.
- Nivel Medio: Si el individuo logra una puntuación entre 57 a 86 puntos, esto indica un nivel medio o moderado de estrés laboral en el individuo.
- Nivel Bajo: si el individuo logra una puntuación entre 1 a 56 puntos, esto indica un bajo nivel de estrés laboral en el individuo.

Para la escala Likert se consideró la siguiente puntuación: Totalmente en desacuerdo (1 punto); En desacuerdo (2); De acuerdo (3) y Totalmente de acuerdo (4 puntos). Posteriormente se efectúa la suma aritmética y el valor obtenido se le resta los ítems negativos (4; 12; 13; 14; 21; 25). Finalmente se ubica entre los rangos antes mencionados.

La validez de este instrumento se obtuvo bajo la metodología de juicio de expertos cuyos promedios de valoración se aprecia en la Tabla 14.

Tabla 14

Criterio de expertos Cuestionario de Control y Exigencia y AP SS

	Items	Indicadores	Promedio de valoración
Experto 1	29	8	55,62
Experto 2	29	8	88,75
Experto 3	29	8	89,38

Elaboración propia

El detalle de la evaluación se visualiza con claridad en el anexo 6.

Según Hernández (1991) precisa que la validez está referido al grado, en que, un instrumento mide una variable que pretende medir.

La confiabilidad fue realizada mediante el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,713 demostrando su consistencia a lo largo del tiempo, como se aprecia en la Tabla 15.

Tabla 15

Confiabilidad del Cuestionario de Control y Exigencia y AP SS

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,713	,666	29

Elaboración propia

En la tabla 16 se muestran las técnicas a emplear en el presente estudio; así como, los instrumentos a utilizar para cada una de ellas.

Tabla 16

Técnicas e instrumentos

Variable Dependiente	Indicador	Técnica	Instrumento
Sobrecarga de Trabajo	% de efectividad logrado	Encuesta	Cuestionario
Incentivos	% de incentivos adicionales	Encuesta	Cuestionario
Rechazo a las nuevas tecnologías	% de rechazo	Encuesta	Cuestionario

Elaboración propia

3.7 Descripción de procedimientos de análisis

Culminada la aplicación de los instrumentos, los datos se consignaron en una data que permitió considerar las características de la muestra como género, edad, años de trabajo en la empresa y los items de los cuestionarios aplicados con el objeto de efectuar el análisis donde se utilizó estadísticos descriptivos y paramétricos diferenciales y se empleó estadísticos no paramétricos.

Las variables e indicadores establecidos en el presente estudio, permite medir, analizar y verificar los datos, y así obtener la información suficiente y necesaria para el análisis de los resultados de la investigación. Para ello se desarrolló la matriz de análisis de datos que se muestra en la Tabla 17.

Tabla 17

Matriz de Análisis de datos

Variable Dependiente	Indicador	Escala de medición	Estadísticos descriptivos	Análisis inferencial
Sobrecarga de Trabajo	% de efectividad logrado	Ordinal	Media Mediana Moda Desv. Estándar	Prueba no paramétrica (Wilcoxon)
Incentivos	% de incentivos adicionales	Ordinal	Media Mediana Moda Desv. Estándar	Prueba no paramétrica (Wilcoxon)
Rechazo a nuevas tecnologías	% de rechazo	Ordinal	Media Mediana Moda Desv. Estándar	Prueba no paramétrica (Wilcoxon)

Elaboración propia

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

Resultados Pretest

Primera variable dependiente específica:

Sobrecarga de Trabajo

Con la finalidad de observar y comprender el comportamiento de esta variable en un grupo de trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, participante de este estudio, a continuación, se explica los resultados pre test.

Tabla 18

Promedio pre test de la variable Sobrecarga de Trabajo

Variable	Promedio	Puntaje máximo
Sobrecarga de Trabajo	17.3	24

Elaboración propia

En la tabla 18 se muestra el promedio pre test de la muestra participante sobre la variable dependiente sobrecarga de trabajo que es de 17.3, este promedio fue obtenido gracias a los puntajes totales de cada uno de los 32 trabajadores administrativos participantes de este estudio que aun laboran en la universidad privada de Lima bajo el sistema de trabajo remoto, con quienes se usó formularios virtuales para poder recolectar los datos. Esto indica que los niveles existentes de carga laboral desencadenan una actitud deficiente de los trabajadores administrativo en el día a día dentro de la organización. Lo que se grafica en la Figura 07, mostrando el promedio de la variable Sobrecarga de Trabajo en el pre test.

Promedio pre test de la variable Sobrecarga de Trabajo

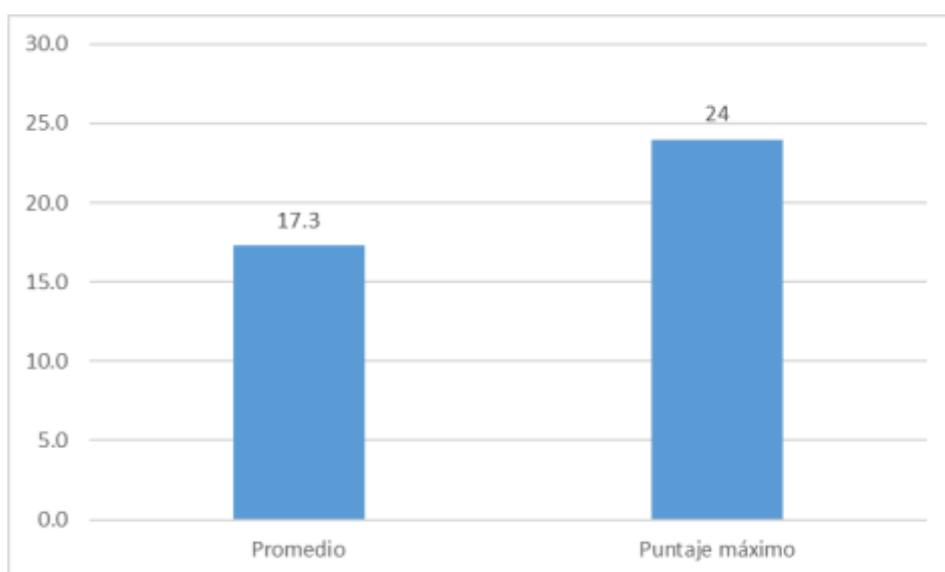


Figura 07: Promedio pre test de la variable Sobrecarga de Trabajo

En la Tabla 19, se muestra el análisis porcentual por ítems, en la primera columna se muestra la percepción de nula existencia o carencia total agrupando los porcentajes de la alternativa Nunca. En la segunda columna de agrupa los porcentajes de la alternativa Casi nunca lo que simboliza una carencia parcial o en decadencia. En la tercera columna se manifiesta la percepción de existencia parcial o en aumento agrupando los porcentajes de la alternativa Casi siempre. Finalmente, en la cuarta columna se agrupan los porcentajes de la alternativa Siempre lo que muestra una existencia total y permanente de la variable.

Tabla 19

Porcentaje de la variable dependiente sobrecarga de trabajo

Item	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
2 El horario de trabajo diario sirve para el desarrollo de tus funciones.	12.50%	18.75%	50.00%	18.75%
4 Existe la necesidad de horas extras para lograr terminar las tareas.	0.00%	37.50%	50.00%	12.50%
5 La lista de tareas asignadas se ha incrementado en los últimos meses.	0.00%	25.00%	56.25%	18.75%
12 En tu área se distribuye equitativamente las tareas.	0.00%	18.75%	56.25%	25.00%
13 Se organiza igualitariamente las actividades entre los miembros del equipo.	6.25%	12.50%	56.25%	25.00%
16 Tienes que atender actividades imprevistas a menudo.	0.00%	31.25%	56.25%	12.50%

Elaboración propia

Esta variable dependiente nos refleja el problema existente de la sobrecarga de trabajo en los trabajadores administrativos, lo que se refleja en esta coyuntura de pandemia, donde se activó la modalidad de trabajo remoto a pesar de ello se tuvo que atender el total de los servicios a la totalidad de alumnos matriculados bajo los mismos estándares. Los porcentajes de la variable dependiente sobrecarga de trabajo, están conformadas por seis ítems, indican que un porcentaje mayoritario, de trabajadores administrativos, no siempre posee una actitud adecuada frente a la sobreestimación de actividades designadas en su puesto de trabajo, en ocasiones esta mala actitud se proyecta hacia compañeros del mismo equipo de trabajo o hacia los alumnos en comportamientos como desinterés o procrastinación. Por otro lado, un grupo importante de trabajadores administrativos considera que las actividades fueron incrementándose con el paso del tiempo lo que generó que el horario de trabajo, en muchas ocasiones, no sea suficiente y por ende es necesario el uso de horas extra para el término de las tareas. Esto impacta en su productividad, en consecuencia, al desempeño colectivo y al desarrollo total de la operación. Lo que se grafica en la Figura 08, mostrando los porcentajes por ítems de la variable Sobrecarga de Trabajo.

Porcentaje de la variable dependiente sobrecarga de trabajo

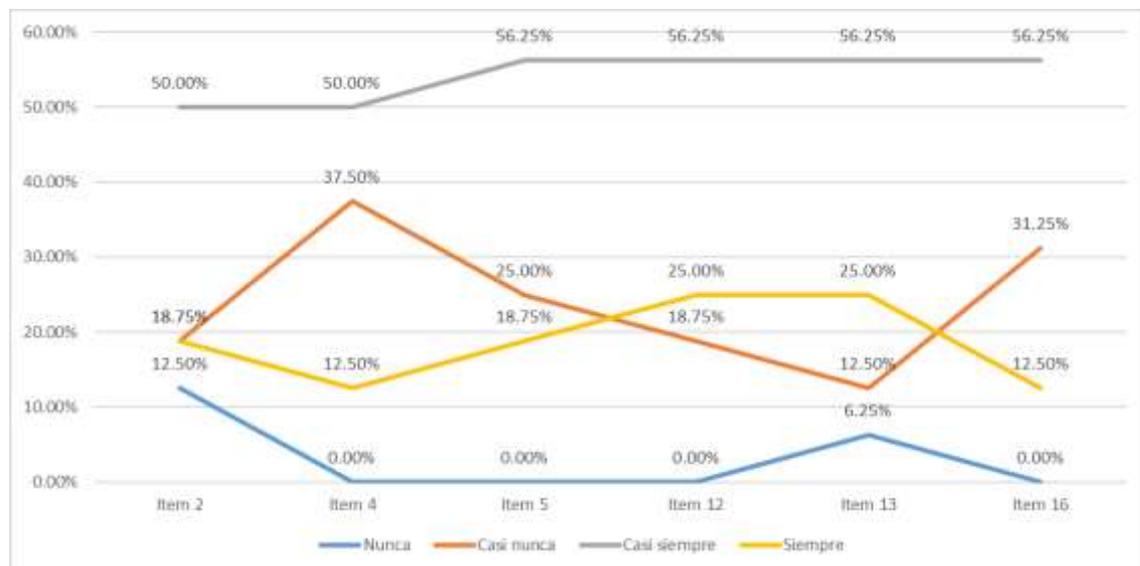


Figura 08: Porcentaje por ítem la dimensión Sobrecarga de Trabajo

Aplicación de la Teoría

Variable Sobrecarga de Trabajo

Desarrollo del Plan de Trabajo como variable independiente específica para tratar la variable dependiente específica Sobrecarga Laboral.

Fases de ejecución del Plan de Trabajo

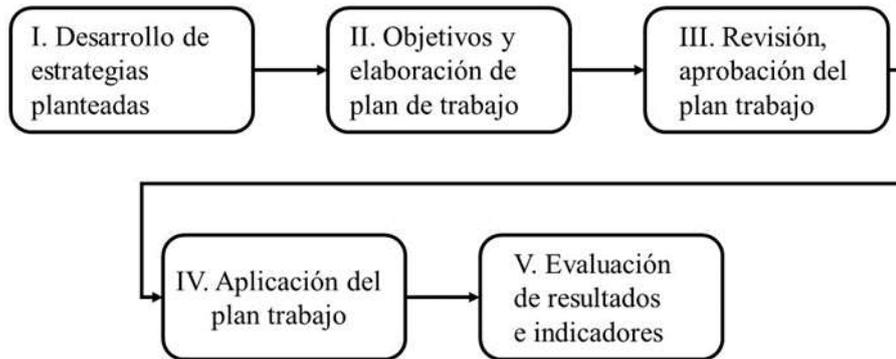


Figura 09: Fases Plan de Trabajo

I. Desarrollo de estrategias planteadas

Inicialmente se constituyó equipos de trabajo preseleccionados representativamente por trabajadores con un desempeño alto y promedio que tenían distintos años trabajando en la organización para hacer un recuento y posterior evaluación de los flujos operativos de sus áreas. De esta manera se tuvo un mapeo de las estrategias críticas o inexistentes como también de las estrategias sólidas y eficientes que mantendrán. Además, se delimitó el grado de consolidación en el que se encontraban los flujos, lo que ayudó a optimizar el plan de trabajo individual cuando sea necesario.

II. Objetivos y elaboración del plan personal

El objetivo de este plan fue brindar estrategias al trabajador para que organice y estructure sus actividades dentro del horario de trabajo, que se reflejen en sus metas personales y las áreas a la que pertenece. Los objetivos y la estructura completa de este plan antes indicado se detallan en el anexo 07 del presente estudio.

III. **Revisión, aprobación del plan de trabajo**

Las revisiones de los planes de trabajo individual fueron ejecutadas por un equipo de trabajo multidisciplinario al que se le otorgó un tiempo prudente para que puedan sugerir cambios o reajustes y después de ello pasó por la aprobación de los líderes de los equipos y de los trabajadores administrativos que, finalmente, emplearon esta herramienta. Se desarrolló paulatinamente, en un tiempo demarcado en lo que el colaborador se fue adaptando a su cotidianidad la estructura del plan de trabajo individual.

IV. **Aplicación del plan de trabajo**

La aplicación del plan de trabajo se dividió en 2 etapas:

Primera etapa: En esta etapa se estimó un tiempo de 6 semanas para que los líderes detecten que procesos o actividades carentes de orden y que afectaban al trabajador. Con esta información se elaboró un plan de trabajo individual.

Segunda etapa: Esta etapa se estimó 10 días para realizar la revisión de los planes de trabajo en conjunto (líder o jefe con el trabajador responsable de la tarea) y se hicieron los ajustes oportunos, seguidamente se planteó un calendario con fechas de monitoreo, esto ayudó a actuar inmediatamente frente a algún cambio.

Vale mencionar que la ejecución de este plan de trabajo no tuvo costo económico para la organización, si requirió inversión de horas hombre para las reuniones y monitoreo que se verán reflejados con buenos resultados en un corto plazo.

V. **Evaluación de resultados e indicadores**

Con la finalidad de lograr los objetivos y reaccionar oportunamente a los cambios de la organización, se consideró las siguientes acciones:

- **Revisión periódica del plan de trabajo personal:** Los líderes se encargaron de reunirse periódicamente según el nivel del puesto o impacto de las funciones para evaluar junto al colaborador, el nivel de avance o posible reajuste oportuno según la coyuntura o posible cambio.
- **Reuniones de avances de áreas:** A través de reuniones o comités semanales se demarco lineamientos de actividades a realizarse registradas en las actas.

Para este punto, el indicador principal que se logró fue:

% de efectividad logrado: A través de este indicador se buscó mostrar de forma clara que los trabajadores administrativos mantuvieron una estructura ordenada en la ejecución de sus tareas, haciendo óptimo uso de sus tiempos y de los recursos. Generando un impacto positivo en sus los objetivos del área por ende se alcanzará las metas de la organización.

Resultados post test variable dependiente Sobrecarga de Trabajo

Tabla 20

Promedio post test de la variable Sobrecarga de Trabajo

Variable	Promedio	Puntaje máximo
Sobrecarga de Trabajo	21.9	24

Elaboración propia

En la tabla 20 se muestra el promedio post test de la muestra participante sobre la variable dependiente sobrecarga de trabajo es de 21.9, Esto indica un aumento significativo que muestra que los niveles existentes de carga laboral generan una actitud positiva de los trabajadores administrativo en el día a día dentro de la organización. Lo que se grafica en la Figura 10, mostrando los promedios de la Sobrecarga de Trabajo.

Promedio post test de la variable Sobrecarga de Trabajo

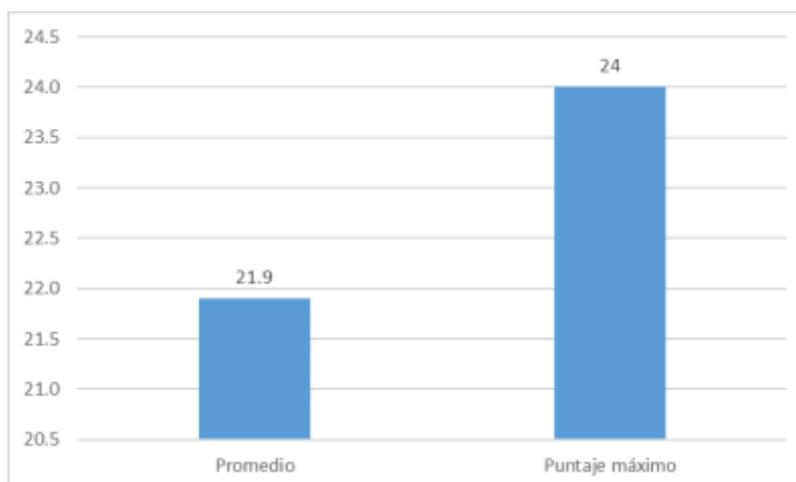


Figura 10: Promedio post test de la variable Sobrecarga de Trabajo

Segunda variable dependiente específica

Variable Incentivos

Con la finalidad de observar y comprender el comportamiento de esta variable en un grupo de trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, participante de este estudio, a continuación, se explica los resultados pre test.

Tabla 21

Promedio pre test de la variable Incentivos

Variable	Promedio	Puntaje máximo
Incentivos	16.9	24

Elaboración propia

En la tabla 21 se muestra el promedio pre test de la muestra participante sobre la variable dependiente incentivos que es de 16.9, este promedio fue obtenido gracias a los puntajes totales de cada uno de los 32 trabajadores administrativos participantes de este estudio que aun laboran en la universidad privada de Lima bajo el sistema de trabajo remoto, para lo que se usó formularios virtuales para poder recolectar los datos. Esto indica que los incentivos y beneficios que los trabajadores administrativos reciben por parte de la compañía no generan el sufriente impacto positivo en la actitud de este grupo, por lo que su actitud se torna negativa de cara a la universidad privada de Lima. Lo que se grafica en la Figura 11, mostrando el promedio de la variable Incentivo en el pre test.

Promedio pre test de la variable Incentivos

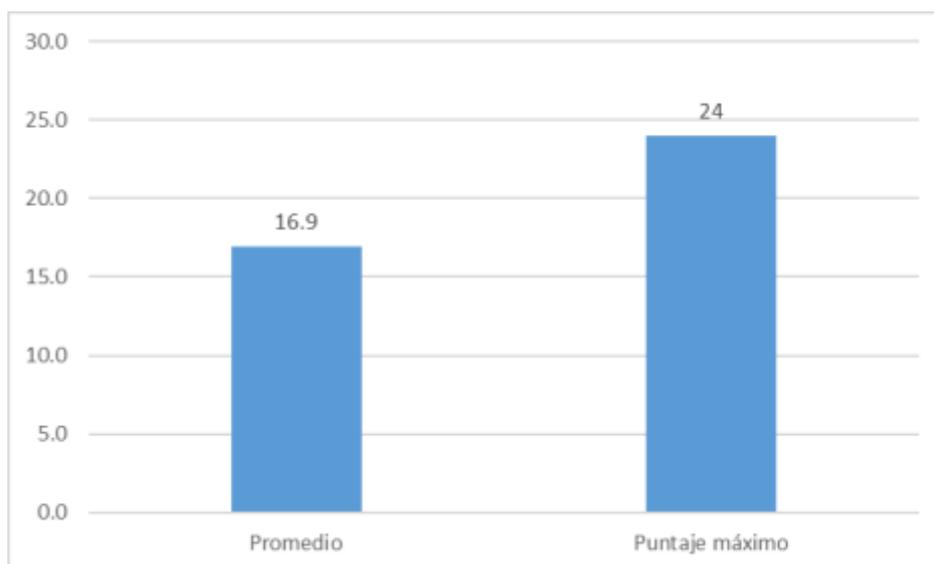


Figura 11: Promedio pre test de la variable Incentivos

En la Tabla 22, se muestra el análisis porcentual por ítems, en la primera columna se muestra la percepción de nula existencia o carencia total agrupando los porcentajes de la alternativa Nunca. En la segunda columna de agrupa los porcentajes de la alternativa Casi nunca lo que simboliza una carencia parcial o en decadencia. En la tercera columna se manifiesta la percepción de existencia parcial o en aumento agrupando los porcentajes de la alternativa Casi siempre. Finalmente, en la cuarta columna se agrupan los porcentajes de la alternativa Siempre lo que muestra una existencia total y permanente de la variable.

Tabla 22

Porcentaje de la variable dependiente incentivos

Item	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
1 Los estímulos que recibes son equitativos al esfuerzo	6.25%	31.25%	50.00%	12.50%
7 Los alicientes entregados por la empresa son oportunos.	6.25%	18.75%	37.50%	37.50%
9 Los incentivos están alineados al logro de los objetivos de la organización.	6.25%	31.25%	37.50%	25.00%
10 Los incentivos otorgados por la empresa son bien distribuidos.	6.25%	31.25%	43.75%	18.75%
15 Te sientes motivado por los incentivos recibidos al lograr un objetivo.	18.75%	12.50%	43.75%	25.00%
18 Los beneficios ofrecidos hacen atractiva a la empresa.	0.00%	31.25%	50.00%	18.75%

Elaboración propia

Esta variable dependiente trata de reflejar la negativa percepción que tienen los trabajadores administrativos de los incentivos que la organización ofrece a sus trabajadores que no se incrementaron, siguen iguales a pesar del tiempo transcurrido (aproximadamente cinco años) y en algunos casos ya no se dan por la coyuntura de pandemia y no fueron reemplazados, lo que genera descontento, frustración u otro sentimiento negativo del trabajador administrativos hacia la organización.

Los porcentajes de la variable dependiente incentivos, están conformadas por seis ítems, indican que un porcentaje mayoritario de trabajadores administrativos perciben que los beneficios e incentivos que la universidad privada les otorga no son los esperados por lo que no siempre están de acuerdo con ellos. Asumen que no cubren sus expectativas debido criterios como desigualdad por áreas o puestos, así como también el estancamiento de los mismos a pesar del crecimiento de la organización por ende de las funciones o tareas a realizar. Por otro lado, tienen beneficios o incentivos distintos según su ubicación física de trabajo, esto se refleja en los distintos incentivos que perciben los trabajadores de las oficinas matriciales que las de los trabajadores de administrativos de las oficinas anexas o descentralizadas. Lo que se grafica en la Figura 12, mostrando los porcentajes por ítems de la variable Incentivos.

Porcentaje de la variable dependiente incentivos

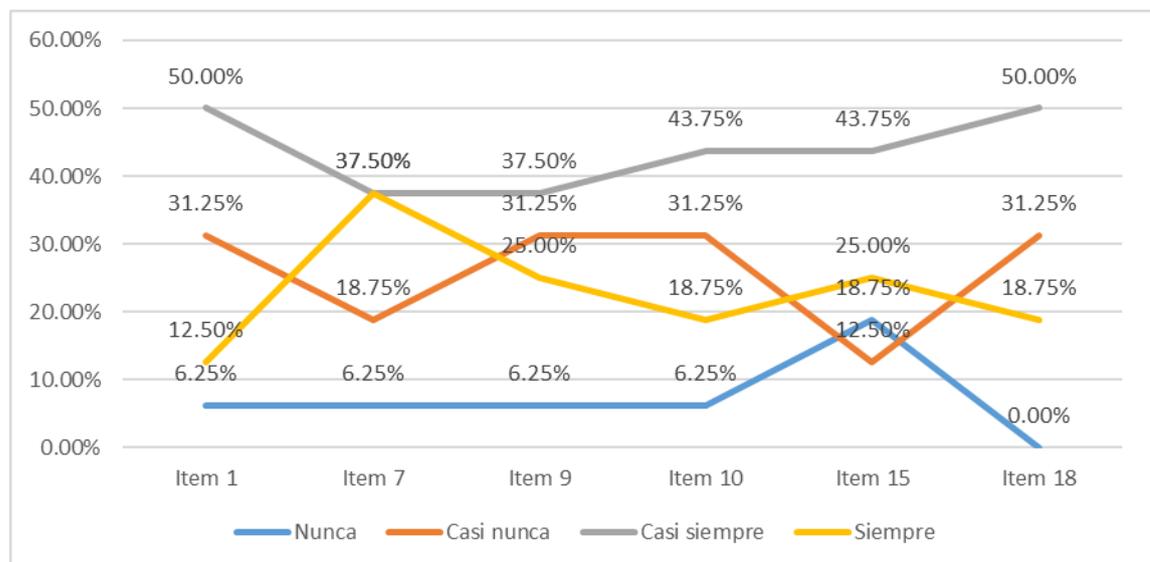


Figura 12: Porcentaje por ítem la variable dependiente Incentivos

Aplicación de la teoría

Variable Incentivos

Desarrollo del Plan de Incentivos como variable independiente específica para tratar la variable dependiente específica Incentivos.

Plan de Incentivos

Fases de ejecución del Plan de Incentivos

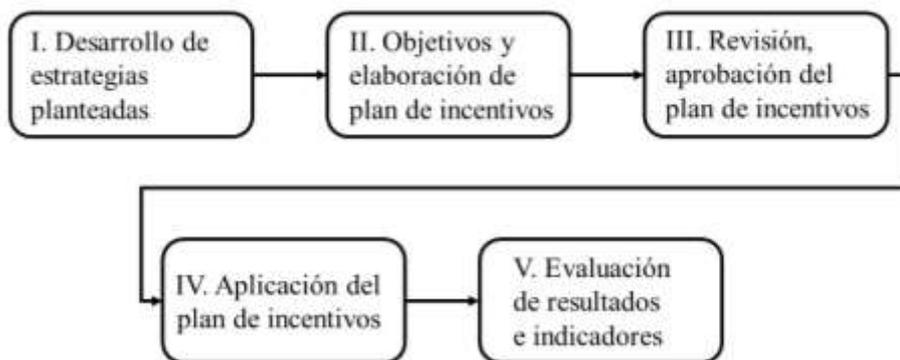


Figura 13: Fases Plan de Incentivos

I. Desarrollo de estrategias planteadas

Se formó equipos de trabajo de distintas áreas, diferentes niveles jerárquicos (coordinadores, asistente y practicantes) y que tienen distintos años trabajando en la organización para conocer no solo los incentivos que existían sino también los que más usaban y los que menos usaban los trabajadores administrativos. De esta manera se tuvo un mapeo de los incentivos y beneficios que los trabajadores recibían y el impacto que tenían en ellos, además de lo necesario y estratégicos que pudieron ser según criterios sociodemográficos. Esto ayudó a poder evaluar la modificación, retiro o renegociación de algunos incentivos o beneficios que se otorgaban a los trabajadores administrativos. Por otro lado, al conocer la percepción que tenían los colaboradores se pudo establecer incentivos por rubros de interés generando satisfacción en el trabajador.

II. **Objetivos y elaboración de plan de incentivos**

Desarrollar un programa de incentivos y beneficios en una universidad privada de Lima con el fin de influenciar y mejorar la actitud que se afecta por la presencia de estrés laboral y otros factores. Los objetivos y la estructura completa de este plan antes indicado se detallan en el anexo 05 del presente estudio.

III. **Revisión, aprobación del plan de incentivos**

La revisión del plan de incentivos se revisó por un equipo de trabajo multidisciplinario de líderes al que se le otorgó un tiempo en días para que pueda sugerir cambios o reajustes y después pasaron por el estudio de viabilidad y aprobación de la Gerencia de Gestión Humana. El desarrollo del plan de incentivos se ejecutó paulatinamente en un tiempo demarcado por la Gerencia de Gestión Humana impactando positivamente en la actitud de los trabajadores y se vio reflejada en su día a día en la organización.

IV. **Aplicación del Plan de Incentivos**

Para la aplicación del plan de trabajo se dividió de 2 etapas:

Primera etapa: En 6 semanas se elaboró una agenda que permitirá organizar el despliegue progresivo de los incentivos que son acorde a la temporada y para los incentivos que son alineados al desempeño se programó según el calendario de actividades de las áreas.

Segunda etapa: Esta etapa se trabajó en 4 semanas ejecutando una campaña informativa sobre los cambios progresivos que tendrán los incentivos y beneficios de acuerdo a las áreas, funciones, distrito o provincia.

Vale mencionar que la ejecución de este plan de incentivos tuvo una inversión económica que se alinee al presupuesto de la organización para este concepto, a los cambios organizacionales y a la coyuntura.

V. **Evaluación de resultados e indicadores**

Con la finalidad de lograr los objetivos o reaccionar oportunamente y generar cambios en la actitud de los trabajadores administrativos, se consideró las siguientes acciones:

- **Reporte semestral de incentivos y el uso:** Cada semestre se recopiló el listado de incentivos por áreas u oficinas que se otorgaron con la finalidad de poder visualizar

cuantitativamente cuales fueron las más requeridas, usadas como también las menos empleadas, así se pudo focalizar los recursos y esfuerzos en generar nuevos incentivos o reforzar los ya existían.

- **Encuesta de actitud periódica:** Este método de evaluación buscó recabar información periódicamente sobre la percepción de la nueva estructura de incentivos y beneficios en los trabajadores administrativos y cuantificar la actitud que poseen los colaboradores en su cotidianidad laboral.

Para este punto, el indicador principal que se quiere lograr es:

% de beneficios adicionales: A través de este indicador se buscó incrementar y mejorar los incentivos y beneficios que gozan los trabajadores administrativos de distintos niveles jerárquicos pero que se ajustan a determinados requisitos. Generando un impacto positivo en la actitud de los trabajadores administrativos, lo que a su vez impulsó el logro de los objetivos del área por ende se alcanzó las metas de la organización.

Resultados post test variable dependiente Incentivos

Tabla 23

Promedio post test de la variable Incentivos

Variable	Promedio	Puntaje máximo
Incentivos	20.9	24

Elaboración propia

En la tabla 23 se muestra el promedio post test de la muestra participante sobre la variable dependiente incentivos que es de 20.9, esto indica un aumento significativo que muestra que la percepción que generan los incentivos en el trabajador administrativo generan una actitud positiva de los trabajadores administrativo en el día a día dentro de la organización. Lo que se grafica en la Figura 14, mostrando el promedio de la variable Incentivos.

Promedio post test de la variable Incentivos

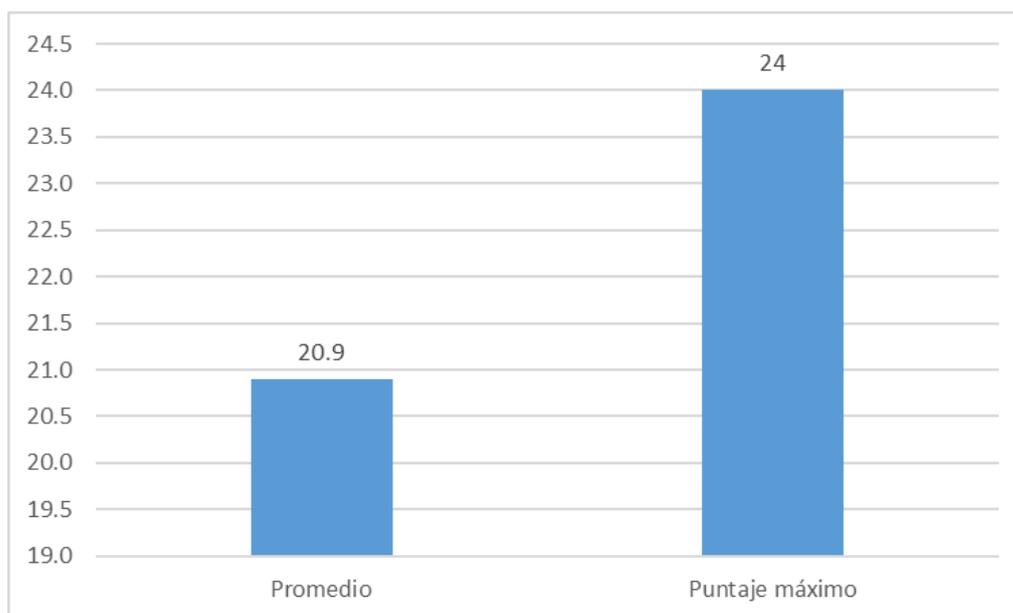


Figura 14: Promedio post test de la variable Incentivos

Tercera variable dependiente específica:

Rechazo a las Nuevas Tecnologías

Con la finalidad de observar y comprender el comportamiento de esta variable en un grupo de trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, participante de este estudio, a continuación, se explica los resultados pre test.

Tabla 24

Promedio pre test de la variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías

Variable	Promedio	Puntaje máximo
Rechazo a las nuevas tecnologías	18.1	24

Elaboración propia

En la tabla 24 se muestra el promedio pre test de la muestra participante sobre la variable dependiente rechazo a las nuevas tecnologías que es de 18.1, este promedio fue obtenido gracias a los puntajes totales de cada uno de los 32 trabajadores administrativos participantes de este estudio que aun laboran en la universidad privada de Lima bajo el sistema de trabajo remoto, para lo que se usó formularios virtuales para poder recolectar

los datos. Este considerable puntaje indica que los trabajadores administrativos sienten rechazo ante el entrenamiento y uso de los nuevos aplicativos, softwares o plataformas que viene implementando la universidad privada de Lima, lo que ocasiona que la actitud de este grupo se vuelva negativa en su dinámica laboral. Lo que se grafica en la Figura 15, mostrando los promedios de la variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías en el pre test.

Promedio pre test de la variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías

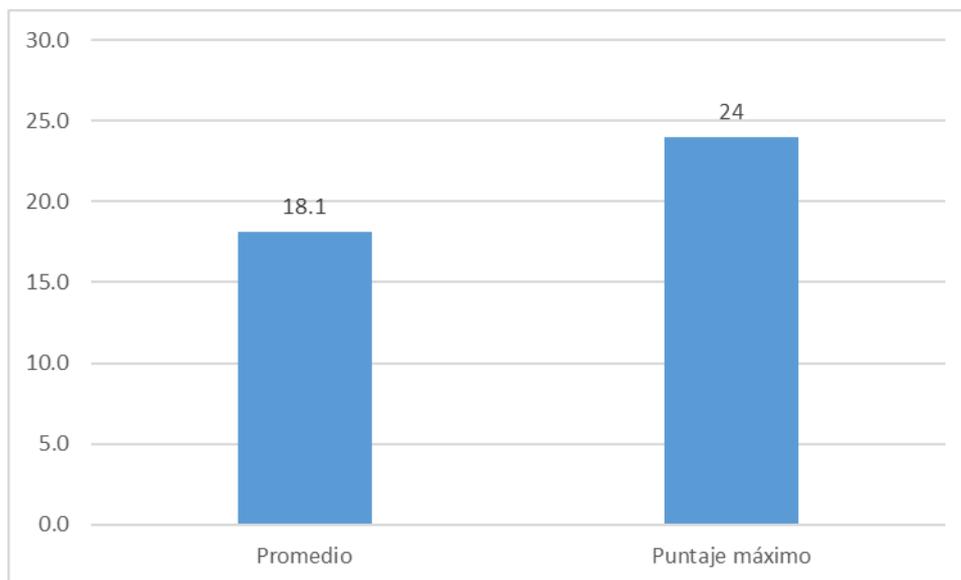


Figura 15: Promedio pre test de la variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías

Elaboración propia

En la tabla 25, se muestra el análisis porcentual por ítems, en la primera columna se muestra la percepción de nula existencia o carencia total agrupando los porcentajes de la alternativa Nunca. En la segunda columna de agrupa los porcentajes de la alternativa Casi nunca lo que simboliza una carencia parcial o en decadencia. En la tercera columna se manifiesta la percepción de existencia parcial o en aumento agrupando los porcentajes de la alternativa Casi siempre. Finalmente, en la cuarta columna se agrupan los porcentajes de la alternativa Siempre lo que muestra una existencia total y permanente de la variable.

Tabla 25

Porcentaje de la variable dependiente Rechazo a las Nuevas Tecnologías

Item	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
3 Los softwares y aplicativos dificultan el desarrollo de tus funciones.	18.75%	37.50%	43.75%	0.00%
6 Las herramientas tecnológicas son útiles para la ejecución de tus tareas.	0.00%	6.25%	62.50%	31.25%
8 Para usar los nuevos sistemas requieren entrenamiento adicional.	0.00%	18.75%	62.50%	18.75%
11 Los nuevos aplicativos virtuales son usados con facilidad.	0.00%	12.50%	87.50%	0.00%
14 Te desenvuelves con facilidad usando las nuevas plataformas digitales.	0.00%	0.00%	68.75%	31.25%
17 Usas las aplicaciones y plataformas digitales en tus actividades diarias.	0.00%	0.00%	56.25%	43.75%

Elaboración propia

Esta variable dependiente evalúa la percepción que tienen los trabajadores administrativos referente a la implementación progresiva de plataformas virtuales, aplicativos o softwares que van tomando mayor protagonismo en las actividades diarias de los equipos de trabajo debido al crecimiento de la organización y que generan en algunos casos molestias, reprocesos o frustraciones.

Los porcentajes de la variable dependiente rechazo a las nuevas tecnologías, están conformadas por seis ítems, donde notamos que un porcentaje mayoritario de trabajadores administrativos que no siempre cuenta con aceptación a los nuevos mecanismos o medios tecnológicos que la organización desarrolla o implementa debido a los cambios y crecimiento organizacional. Entre los de mayor impacto, es el desarrollo e implementación reciente de algunos aplicativos para el control de las atenciones con alumnos, control de nómina y servicios del colaborador y el ultimo en aplicarse fue un nuevo sistema para las solicitudes de adquisiciones internas. Estos nuevos aplicativos, si bien hacen que el trabajador logre tener mejor capacidad e información, estos a la vez cambiaron procesos manuales arraigados al día a día del colaborador. Lo que se grafica en la Figura 15, mostrando los porcentajes por ítems de la variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías.

Porcentaje de la variable dependiente rechazo a las nuevas tecnologías

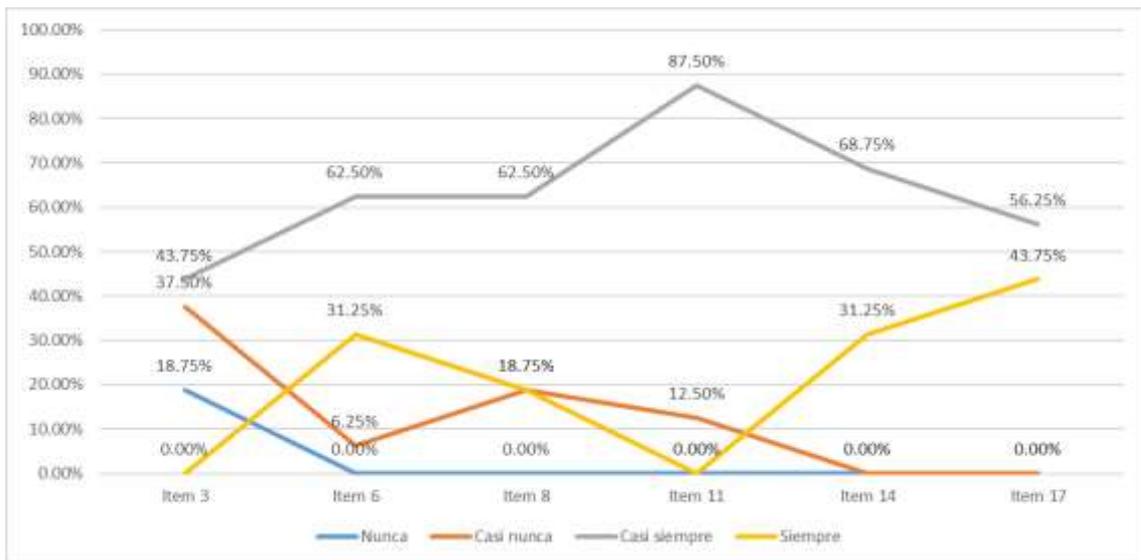


Figura 16: Porcentaje por ítem la variable dependiente rechazo a las nuevas tecnologías

Aplicación de la teoría

Variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías

Desarrollo del Plan de Capacitación como variable independiente específica para tratar la variable dependiente específica Rechazo a las nuevas tecnologías.

Plan de Capacitación

Fases de ejecución del Plan de Capacitación

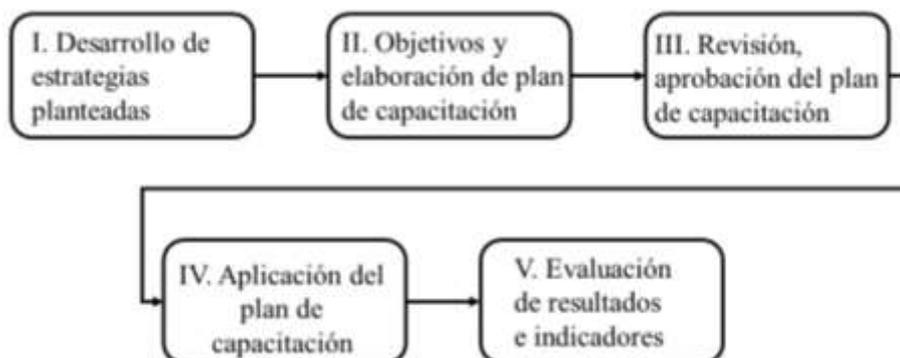


Figura 17: Fases Plan de Capacitación

I.Desarrollo de estrategias planteadas

Inicialmente se constituyó equipos de trabajo de distintas áreas, diferentes niveles jerárquicos (coordinadores, asistente y practicantes) y que tienen distintos años trabajando en la organización donde se identificó la percepción, nivel de uso y propuestas de mejoras sobre las nuevas tecnologías que la organización viene desarrollando e implementando como aplicativos webs, softwares y sistemas ERPs que fueron incluidas en los flujos de trabajo diario de los trabajadores administrativos como estrategia por el crecimiento de la organización a nivel nacional.

Con estos equipos de trabajo multidisciplinarios se pudo tener claridad de la adaptación y tipo de manejo que los trabajadores administrativos tenían a las nuevas tecnologías que hace pocos años se venían implementando y mejorando, pero no se realizó un trabajo paralelo de concientización o seguimiento del correcto uso según las necesidades lo que generó con el tiempo que existieran más de una aplicación para la misma función, se deje el uso de algún software por volver al procedimiento manual, ir descartando nuevas versiones de algunos ERPs por desconocimiento o su valor.

Con la información que se recopiló se procedió a establecer reajustes a nivel operativo y estratégico logrando que la inversión en estas nuevas tecnologías sea considerada positivamente en la operatividad de los trabajadores y a su vez impactó positivamente en los logros de la organización.

II. Objetivos y elaboración de plan de capacitación

Reforzar las habilidades y mejorar la aceptación al uso de las nuevas tecnologías en los trabajadores. Los objetivos y la estructura completa de este plan antes indicado se detallan en el anexo 06 del presente estudio.

III. Revisión, aprobación del plan de capacitación

Las revisiones del plan de capacitación con el propósito contrarrestar el rechazo de las nuevas tecnologías fueron realizadas por un equipo de trabajo multidisciplinario de líderes de las áreas relacionadas a las que se le otorgó un tiempo para que puedan sugerir cambios o reajustes y después de ello pasaron por el estudio de viabilidad y aprobación de la Gerencia de Sistemas quien tiene el control de todos los softwares y aplicativos de la organización.

El desarrollo del plan de capacitación se ejecutó en paralelo con el uso de las nuevas tecnologías, con un tiempo demarcado por la Gerencia de Sistemas con la finalidad de impactar positivamente en la actitud de los trabajadores frente a estas nuevas tecnologías y esto impactó en su día a día en la organización.

IV. Aplicación del plan de capacitación

Para la aplicación del plan de trabajo se dividió de 2 etapas:

Primera etapa: Tuvo una duración de 4 semanas para elaborar una agenda que permitió reorganizar el despliegue progresivo de la nueva estructura de capacitación dentro de la organización, considerando las características de las áreas y los motivos de solicitud de capacitación como también el tema.

Segunda etapa: Se trabajó en 3 semanas una campaña informativa sobre los cambios progresivos que se presentaron en este plan y seguidamente se agendó fechas para mensajes recordatorios a los trabajadores.

Cabe mencionar que la ejecución de este plan de capacitación para nuevas tecnologías se consideró un costo económico mínimo gracias a que muchos de los programas o aplicativos fueron desarrollados por la propia organización y aquellos softwares que eran arrendados fueron cubiertos por lo la garantía dada por los proveedores como parte del servicio y la coyuntura.

IV. Evaluación de resultados e indicadores

Con la finalidad de lograr los objetivos y generar cambios en la actitud de los trabajadores administrativos, se consideró las siguientes acciones:

- **Reporte semestral de uso e incidencias:** Cada semestre se recopiló el listado de datos, opiniones y estadísticos de los usuarios de cada plataforma o aplicativo por áreas u oficinas con la finalidad de poder visualizar cuantitativamente y cualitativamente cuales fueron las más usadas, ver que aplicativo venían incrementado su uso o incidencias, como también las menos empleadas, así se pudo focalizar los recursos y esfuerzos.
- **Encuesta de percepción de las nuevas tecnologías:** Este método de evaluación periódica logro recabar información sobre la percepción de las nuevas tecnologías, con esto pudo tener acción oportuna sobre deficiencias, alternaciones, faltas de los usuarios

y cualquier otra variable que surgió en el desarrollo y mejora continua de las nuevas tecnologías en la organización.

Para este punto, el indicador principal que se quiere lograr es:

% de rechazo: A través de este indicador se buscó incrementar y mejorar el uso y experiencia del usuario con las nuevas tecnologías que se empleaban diariamente por los trabajadores administrativos de distintos niveles jerárquicos de la organización, generando disminución en el rechazo a las nuevas tecnologías y a la vez, se mejoró en la actitud del colaborador lo que a su vez impulsaría el logro de los objetivos del área por ende se alcanzará las metas de la organización.

Resultados post test variable dependiente rechazo a las nuevas tecnologías

Tabla 26

Promedio post test de la variable rechazo a las nuevas tecnologías

Variable	Promedio	Puntaje máximo
Rechazo a las nuevas tecnologías	13.1	24

Elaboración propia

En la Tabla 26 se muestra el promedio post test de la muestra participante sobre la variable dependiente rechazo a las nuevas tecnologías es de 13.1, esto indica un descenso significativo muestra que la percepción que tienen los trabajadores administrativos frente al entrenamiento y uso de los nuevos aplicativos, softwares o plataformas que viene implementando la universidad privada de Lima, se va reflejando en una mejor actitud ante ello. Lo que se grafica en la Figura 18, mostrando el promedio de la variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías.

Promedio post test de la variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías

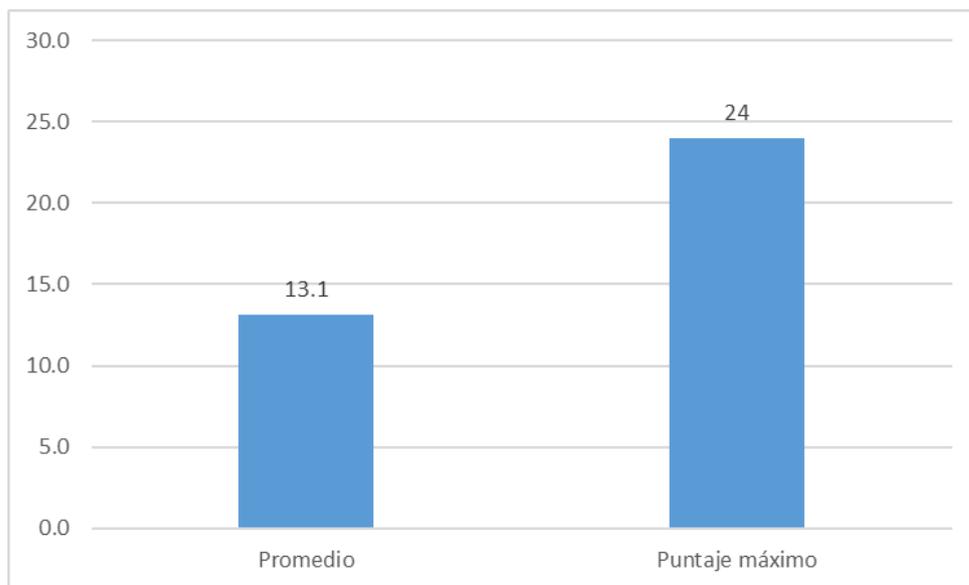


Figura 18: Promedio post test de la variable Rechazo a las Nuevas Tecnologías

4.2 Análisis de resultados o discusión de análisis

Para efectos de efectuar el análisis de los resultados se usó del software SPSS versión 26, se hizo el análisis.

Primera Variable Dependiente Específica

Sobrecarga de Trabajo

Estadísticos descriptivos de datos pre test

En la Tabla 27 se muestra el análisis estadístico para los datos de pre test y post test correspondientes a la variable dependiente específica Sobrecarga de Trabajo.

Tabla 27:

Estadísticos descriptivos pre test y post test para Sobrecarga de Trabajo

		Sobrecarga de Trabajo Pre Test	Sobrecarga de Trabajo Post Test
N	Válido	32	32
	Perdidos	8	8
Media		17,31	21,94
Mediana		17,00	22,00
Moda		16	21 ^a
Desv. Desviación		2,055	1,523

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Elaboración propia

Prueba de Normalidad

Debido a que las variables son cualitativas no se realizó prueba de normalidad.

Contrastación de Hipótesis

H0: Mediante el desarrollo de un plan de trabajo NO se reducirá la sobrecarga laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020

H1: Mediante el desarrollo de un plan de trabajo se reducirá la sobrecarga laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020

El criterio de evaluación indica que:

Si valor sig. <0.05 se rechazará la H0

Si valor sig. ≥ 0.05 se rechazará la H1

En la Tabla 28 y 29 se muestra la utilización el análisis no paramétrico Wilcoxon, el valor Sig. es 0.000 que es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la H0, concluyendo que:

Mediante el desarrollo de un plan de trabajo se redujo la sobrecarga laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020

Tabla 28

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon sobrecarga de trabajo

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Sobrecarga de Trabajo Post Test - Sobrecarga de Trabajo Pre Test	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	32 ^b	16,50	528,00
	Empates	0 ^c		
	Total	32		

a. Sobrecarga de Trabajo Post Test < Sobrecarga de Trabajo Pre Test

b. Sobrecarga de Trabajo Post Test > Sobrecarga de Trabajo Pre Test

c. Sobrecarga de Trabajo Post Test = Sobrecarga de Trabajo Pre Test

Elaboración propia

Tabla 29

Estadísticos de prueba y sig. sobrecarga de trabajo

	Sobrecarga de Trabajo Post Test - Sobrecarga de Trabajo Pre Test
Z	-5,385 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Elaboración propia

Segunda Variable Dependiente Específica

Incentivos

Estadísticos descriptivos de datos pre test y post test

En la tabla 30 se muestra el análisis estadístico para los datos de pre test y post test correspondientes a la variable dependiente específica Incentivos.

Tabla 30

Estadísticos descriptivos pre test y post test para Incentivos

		Incentivos Pre Test	Incentivos Post Test
N	Válido	32	32
	Perdidos	8	8
Media		16,94	20,94
Mediana		18,00	23,00
Moda		18	23
Desv. Desviación		4,165	3,131

Elaboración propia

Prueba de Normalidad

Debido a que las variables son cualitativas no se realizó prueba de normalidad.

Contrastación de Hipótesis

H0: Mediante el desarrollo de un plan de beneficios NO mejorará los incentivos a los trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020

H1: Mediante el desarrollo de un plan de beneficios mejorará los incentivos a los trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020

El criterio de evaluación indica que:

Si valor sig. <0.05 se rechazará la H0

Si valor sig. \geq 0.05 se rechazará la H1

En la tabla 31 y 32 se muestra la utilización el análisis no paramétrico Wilcoxon, el valor Sig. es 0.000 que es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la H0, concluyendo que:

Mediante el desarrollo de un plan de beneficios mejoró los incentivos a los trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020

Tabla 31

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon incentivos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Incentivos Post Test - Incentivos Pre Test	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	30 ^b	15,50	465,00
	Empates	2 ^c		
	Total	32		

a. Incentivos Post Test < Incentivos Pre Test

b. Incentivos Post Test > Incentivos Pre Test

c. Incentivos Post Test = Incentivos Pre Test

Elaboración propia

Tabla 32

Estadísticos de prueba y sig. incentivos

	Incentivos Post Test - Incentivos Pre Test
Z	-5,027 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Elaboración propia

Tercera Variable Dependiente Específica

Rechazo a las Nuevas Tecnologías

Estadísticos descriptivos de datos pre test y post test

En la Tabla 33 se muestra el análisis estadístico para los datos de pre test y post test correspondientes a la variable dependiente específica Incentivos.

Tabla 33

Estadísticos descriptivos pre test y post test para Rechazo a las Nuevas Tecnologías

		Rechazo a las Nuevas Tecnologías Pre Test	Rechazo a las Nuevas Tecnologías Post Test
N	Válido	32	32
	Perdidos	8	8
Media		18,13	13,13
Mediana		18,00	13,00
Moda		18 ^a	13 ^a
Desv. Desviación		1,185	1,185

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Elaboración propia

Prueba de Normalidad

Debido a que las variables son cualitativas no se realizó prueba de normalidad.

Contrastación de Hipótesis

H0: Si se desarrolla un plan de capacitación NO se reduciría el rechazo a las nuevas tecnologías en los trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020

H1: Si se desarrolla un plan de capacitación se reduciría el rechazo a las nuevas tecnologías en los trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020

El criterio de evaluación indica que:

Si valor sig. <0.05 se rechazará la H0

Si valor sig. \geq 0.05 se rechazará la H1

En la Tabla 34 y 35 se muestra la utilización el análisis no paramétrico Wilcoxon, el valor Sig. es 0.000 que es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la H0, concluyendo que:

El desarrollo de un plan de capacitación se redujo el rechazo a las nuevas tecnologías en los trabajadores de una universidad privada de Lima, 2020

Tabla 34

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon rechazo a las nuevas tecnologías

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Rechazo a las Nuevas Tecnologías Post Test - Rechazo a las Nuevas Tecnologías Pre Test	Rangos negativos	32 ^a	16,50	528,00
	Rangos positivos	0 ^b	,00	,00
	Empates	0 ^c		
	Total	32		

a. Rechazo a las Nuevas Tecnologías Post Test < Rechazo a las Nuevas Tecnologías Pre Test

b. Rechazo a las Nuevas Tecnologías Post Test > Rechazo a las Nuevas Tecnologías Pre Test

c. Rechazo a las Nuevas Tecnologías Post Test = Rechazo a las Nuevas Tecnologías Pre Test

Elaboración propia

Tabla 35

Estadísticos de prueba y sig. incentivos rechazo a las nuevas tecnologías

Rechazo a las Nuevas Tecnologías Post Test - Rechazo a las Nuevas Tecnologías Pre Test	
Z	-5,657 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Elaboración propia

Resumen de Resultados

Una vez conocido el estado de la sobrecarga laboral, los incentivos y el rechazo a las nuevas tecnologías consideradas como variables dependientes específicas en los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, se muestran los logros alcanzables con la implementación del plan de trabajo, plan de beneficios y plan de capacitación.

Como se muestra en la Tabla 36, se observa mejoras en las tres hipótesis plantadas en la investigación.

Tabla 36

Resumen de resultados

Hipótesis Específica	Variable Independiente	Variable dependiente	Indicador	Pre Test	Pos Test	Diferencia	% de mejora
1	Plan de Trabajo	Sobrecarga Laboral	% de efectividad logrado	17.3	21.9	4.6	27%
2	Plan de Incentivos	Incentivos	% de beneficios adicionales	16.9	20.9	4	24%
3	Plan de Capacitación	Rechazo a las nuevas tecnologías	% de rechazo	18.1	13.1	-5	-28%

Elaboración propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El desarrollo de un Plan de Trabajo logró reducir la sobrecarga de trabajo en un 27%, en los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, logrando mejorar la actitud de los trabajadores.
2. El desarrollo de un Plan de Incentivos logro su incremento en un 24%, en favor de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, logrando mejorar la actitud de los trabajadores.
3. El desarrollo de un Plan de Capacitación logro reducir en un 28% el rechazo a las nuevas tecnologías, de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, logrando mejorar la actitud de los trabajadores.
4. La implementación del Plan de Trabajo permite que los trabajadores administrativos tengan un mejor control de sus actividades diarias y consecuentemente monitorear su propio desempeño; así como mejora la operatividad y resultados de las áreas, lo cual impacta positivamente en la organización.
5. La implementación de un Plan de Incentivos, permite que los trabajadores administrativos mejoren su calidad de vida organizacional lo cual redundo en el logro de los objetivos de la organización.
6. Con la implementación de un Plan de Capacitación los trabajadores administrativos logran desarrollar destrezas en el uso de las nuevas tecnologías, lo cual les permitirá involucrarse con la innovación y así disminuir las incidencias.
7. El trabajador administrativo con niveles controlados de estrés laboral mejora su actitud logrando mejores resultados individuales y colectivos manteniéndose vigente frente a la creciente exigencia y cambios de la universidad privada de Lima.

Recomendaciones

1. No descuidar con el pasar del tiempo, la dinámica del plan de trabajo desarrollado para no recaer en errores que puedan volver a generar una mala actitud hacia el desarrollo de sus actividades.
2. Realizar seguimiento permanente y posibles cambios al plan de estrategias de control de estrés laboral con la finalidad de poder reaccionar eficazmente frente a las nuevas exigencias de expansión y virtualización.
3. El área de Recursos Humanos y los jefes de área desarrollen un proceso de inducción, sobre los nuevos procedimientos adoptados por el plan de estrategias de control de estrés laboral que garanticen una adecuada adaptación al nuevo trabajador administrativo.
4. Se elimine la diferenciación en los beneficios o incentivos que se les otorga a los trabajadores administrativos bajo criterios de ubicación geográfica o nivel de puesto.
5. Evitar los cambios de nuevas tecnologías en cortos periodos de tiempo a menos que sean necesario por las exigencias del trabajo y no por errores en las negociaciones con los proveedores o por la falta de planificación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allport, G. (1935). *Attitudes Handbook of Social Psychology*. Worcester: Clark University Press.

Ajzen, I. (1991). *Theory of planned behaviour*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, pp. 50, 179-211.

Allport, G.W. (1935). Attitudes. In C. Murchison (Ed) *Handbook of Social Psychology*, Clark University Press, Worcester, MA, pp. 798-844.

Alamian M. (2005), El comportamiento organizacional en las organizaciones empresariales. editorial Wael, Amman, pp. 256.

Association Test. *North American Journal of Psychology*, pp. 9, 53-76

Bairero, M. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed*, pp. 21(6), 971-982.

Breckler, S. J. (1984). Empirical validation of affect, behavior, and cognition as distinct components of attitude. En *Journal of Personality and Social Psychology*, pp. 47(6), 1191-1205.

Beehr TA, Newman JE. Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature. *Personnel Psychology*; 1978. pp. 31:665-699.

Brehm, J. (1966). *A theory of psychological reactance*. San Diego: CA: Academic Press.

Brengelmann, J. C. (1987). *Estrés y terapia contra el estrés: Un proyecto Internacional*. En M. C. López-Altschwager y F. Alcalá-Toca.: *Progresos en Análisis y Modificación de Conducta*. J. C. Brengelman: Publicaciones e España. Valencia IFT Publicaciones (v.o. 1981).

Bresó, E., Llorens, S., & Salanova, M. (2005). Creencias de eficacia académica y engagement en estudiantes universitarios. *Jornades de Foment de la Investigació*, recuperado el 5 de agosto de 2005 de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79330/forum_2003_12.pdf?sequence=1

De Arco, O. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012*. (Tesis Doctoral). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Dynamics, Vol 42(4), Oct-Dec 2013, 248-256. doi: 10.1016/j.orgdyn.2013.07.002

Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1998). Attitude structure and function. In D. T. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *The handbook of social psychology* pp. 269–322. McGraw-Hill.

Edwards, J. R., Caplan, R. D. y Harrison, R. V. (2000). *Person-Environment Fit Theory*. En C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* pp. 28-67. Oxford: Oxford University Press.

En Omnia, Vol 9, No 2. Venezuela: Universidad del Zulia.

Ezzedeen, Souha R. (2013). The portrayal of professional and managerial women in North

Fazio, R. (1990). Multiple processes by which attitudes guide behavior: The MODE model as an integrative framework. *Advances in experimental social psychology*, pp. 75-109.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior*. New York: Reading Mass.

Fontana, D. (1992). *Control del estrés*. México: El Manual Moderno.

Heider, J. D., & Skowronski, J. J. (2007). Improving the predictive validity of the Implicit

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1991). *Metodología de la investigación*: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio. México D.F.: McGraw-Hill.

Holmes, T., & Rahe, R. (1967). The Social Readjustment Rating Scales. *J. Psychosom Res*, pp. 11, 213-218.

Humanities and Social Sciences, Vol 73(1-A), 2012, pp. 260.

Ivancevich, J.M., & Matteson, M.T. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. México: Editorial Tirillas.

- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). Trabajo Saludable. Estrés, productividad y reconstrucción de la vida laboral. Nueva York: Basic Books.
- Karasek, R.A. (1979): Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285 - 308.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.
- Martín-Baró, I., (1987). Hacia una Psicología de la liberación, en I Martín-Baró, *Psicología de la liberación*. Madrid: Trotta
- Maslow, A. (1962). *Toward a Psychology of Being*. Oxford: Van Nostrand.
- Mc Grath, J. E. (1976). Stress and behaviour in organisations. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organisational Psychology* (pp. 1351-1396). Chicago: Rand McNally.
- Meléndez, L. (2003). La actitud del profesor universitario desde una perspectiva psicológica.
- McGuire, W. J. (1985). Attitudes and attitude change. En Lindzey, G. y Aronson, E. (eds.), *Handbook of Social Psychology*. New York: Random House.
- Murray, H. (1955). Types of human needs. *Studies in motivation* , pp. 63 –70.

- Neffa, J. C., De la Garza E., Nuñez L. (2009). Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales. Buenos Aires, Argentina: CLACSO.
- Offor, E. E. (2012). Analysis of sex stereotyping on women's positive evaluation and promotion to executive leadership roles. Dissertation Abstracts International Section A:
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Italia: Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (1986). Factores Psicosociales en el Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra. p.p. 1-81.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT / OMS.
- Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés. Protección de la salud de los trabajadores, 3, pp. 1-37.
- Organización Mundial de la Salud (2007). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Protección de la salud de los trabajadores, 6, pp. 1-49.
- Petty, R. E., & Wegener, D. T. (1998). Attitude change: Multiple roles for persuasion variables. In D. T. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), The handbook of social psychology (p. 323–390). McGraw-Hill.

Piaget (1950). *The Psychology of Intelligence*. New York: Routledge.

Posada Pérez, E. J. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. *CES Salud Pública*, pp. 66-73.

Quiles, M.N., Marichal, F., & Betancort, V. (1998). Las actitudes sociales. In M. N. Quiles (Ed.), *Psicología social: Procesos interpersonales*. Madrid: Pirámide.

Rosenberg, M. J., & Hovland, C. I. (1981). *Attitude organization and change: An analysis of consistency among attitude components*. New Haven, CT: Yale Univer. Press.

Sandberg, Sh. (2013). *Vamos adelante. Las mujeres, el trabajo y la voluntad de liderar*. Madrid: Random House Mondadori.

Schwartz, N., & Bohner, G. (2001). The construction of attitudes. En A. Tesser y N. Schwartz (Eds.), *Blackwell handbook of social psychology: Intraindividual processes* (pp.436-457). Balden: Blackwell.

Selye Hans, (1956), *The Stress of Life*, New York, Mc Graw-Hill

Selye, H.A. (1936). A syndrome produced by diverse nocivous agents. *Nature*, 138,2249.

Selye, H.A. (1978). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

Selye, H. (1974) Estrés, un estudio sobre la ansiedad. Filadelfia: J. B. Lippincott Co.1974.
pp. 18.

Thomas, W. (1966). On social organization and social personality. (M. Janowitz, Ed.)
Chicago: The University of Chicago Press. Worcester, Mass: Clark
University Press Worcester, Mass: Clark University Press

Wilson, T. D., Lindsey, S., & Schooler, T. Y. (2000). A model of dual attitudes. En
Psychological Review, 107, pp. 101-126.

ANEXOS

Anexo 01: Declaración de Autenticidad

	Universidad Ricardo Palma	Escuela de Posgrado
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO		
DECLARACIÓN DEL GRADUANDO		
Por el presente, el graduando: <i>(Apellidos y nombres)</i>		
TEVES GUTIERREZ, PAOLO SALVADOR		
en condición de egresado del Programa de Posgrado:		
MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS		
deja constancia que ha elaborado la tesis intitulada:		
INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA ACTITUD DE LOS TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2020		
<p>Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.</p> <p>Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la Internet.</p> <p>Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.</p> <p>En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.</p>		
		19/08/202
Firma del graduando		Fecha

Anexo 02: Autorización de consentimiento para realizar la investigación

	Universidad Ricardo Palma	Escuela de Posgrado
AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN		
DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL AREA O DEPENDENCIA DONDE SE REALIZARA LA INVESTIGACIÓN		
<p>Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:</p>		
INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA ACTITUD DE LOS TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2020		
<p>el mismo que es realizado por el Sr./Srta. Estudiante (Apellidos y nombres):</p>		
TEVES GUTIERREZ, PAOLO SALVADOR		
<p>, en condición de estudiante - investigador del Programa de:</p>		
MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS		
<p>Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.</p>		
<p>En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:</p>		
Nombre de la empresa:	Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el Informe Final	SI <input checked="" type="checkbox"/>
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ		
Apellidos y Nombres del Jefe/Responsable del área:	Cargo del Jefe/Responsable del área:	
TRUJILLO HUAYANAY ROGER	COORDINADOR DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	
Teléfono fijo (Incluyendo anexo) y/o celular:	Correo electrónico de la empresa:	
946415838 / 315 9600 anx. 2554	rtrujillo@utp.edu.pe	
		21/08/2020
Firma		Fecha

Anexo 03: Matriz de Consistencia

Problemas Principal	Objetivos General	Hipótesis General	Variables Independiente	Indicador V.I	Variables Dependient e	Indicador V.D.
¿En qué medida la implementación de un plan de estrategias de control de estrés laboral influiría en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020?	Implementar un plan de estrategias de control de estrés laboral para influir en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020	Si se implementa un plan de estrategias de control de estrés laboral entonces influiría en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020	Estrés Laboral		Actitud	
Problemas Especifico	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas				
¿Cómo reducir la sobrecarga laboral mediante el desarrollo de un Plan de Trabajo que influiría en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020?	Desarrollar un Plan de Trabajo para reducir la sobrecarga laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020	El desarrollo de un Plan de Trabajo reducirá la sobrecarga laboral que influiría en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020.	Plan de Trabajo	Si/No	Sobrecarga Laboral	% de efectividad logrado
¿Cómo mejorar los incentivos mediante el desarrollo de Plan de Incentivos que influiría en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020?	Desarrollar un Plan de Incentivos para mejorar los incentivos a los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020	Mediante el desarrollo de un Plan de Incentivos mejorará los incentivos que influirán en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020.	Plan de Incentivos	Si/No	Incentivos	% de incentivos adicionales
¿Cómo reducir el rechazo a las nuevas tecnologías a través del desarrollo de un Plan de Capacitación que influiría en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020?	Desarrollar un Plan de Capacitación para reducir el rechazo a las nuevas tecnologías en los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020	Si se desarrolla un Plan de Capacitación reducirá el rechazo a las nuevas tecnologías que influirán en la actitud de los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima, 2020	Plan de Capacitación	Si/No	Rechazo a las nuevas tecnologías	% de rechazo

Anexo 04: Matriz de Operacionalización

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Instrumento	Item
Actitud	Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos y conducta. (Quiles, Marichal y Betancort, 1998).	Valoración cuantitativamente de las tres dimensiones a través de un cuestionario de dieciocho preguntas.	Sobrecarga de trabajo	Cuestionario de Actitud	2, 4, 5, 12, 13, 16
			Incentivos	Cuestionario de Actitud	1, 7, 9, 10, 15, 18
			Rechazo a nuevas tecnologías	Cuestionario de Actitud	3, 6, 8, 11, 14, 17
Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Instrumento	Item
Estrés laboral	Es la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior. (Karasek y Theorell, 1990)	Valoración cuantitativamente de las tres dimensiones a través de un cuestionario de veintinueve preguntas.	Control o Decisional	Cuestionario de Control y Exigencia y AP SS	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9
			Exigencias del Trabajo	Cuestionario de Control y Exigencia y AP SS	10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18
			Apoyo Social	Cuestionario de Control y Exigencia y AP SS	19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29

Anexo 05: Protocolos o Instrumentos utilizados

CUESTIONARIO DE CONTROL-EXIGENCIA Y AP.SS:

Karasek y Theorell

Revisión psicométrica por Vicuña L. y Palomino E, 2016 Lima

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: _____

Estado Civil: _____ **Antigüedad:** _____ **Cargo:** _____

Información opcional

Edad: ____ **Sexo:** M: __ F: __

INSTRUCCIONES. – Las preguntas que siguen corresponden a su trabajo y a su entorno laboral. Ud. debe escribir una “X” dentro del recuadro que mejor describa su respuesta para cada una de las preguntas. NO hay respuestas buenas ni malas, solo interesa, su respuesta franca y sincera tal como le parece ahora. Marque de acuerdo a la siguiente clave:

Totalmente en desacuerdo : Escriba la “X” dentro del recuadro **TD**

En desacuerdo : Escriba la “X” dentro del recuadro **D**

De acuerdo : Escriba la “X” dentro del recuadro **DA**

Totalmente de acuerdo : Escriba la “X” dentro del recuadro **TA**.



N°	ITEMS	RESPUESTAS			
		TD	ED	DA	TA
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.				
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación.				
3	En mi trabajo debo ser creativo.				
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.				
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.				
6	Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.				
7	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.				

8	Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo.				
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.				
10	Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.				
11	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.				
12	En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva.				
13	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.				
14	No recibo pedidos contradictorios de los demás.				
15	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo				
16	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde.				
17	Mi trabajo es muy dinámico.				
18	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.				
19	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.				
20	Mi jefe presta atención a lo que digo.				
21	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.				
22	Mi jefe facilita la realización del trabajo.				
23	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.				

24	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan.				
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.				
26	Las personas con las que trabajo se interesan por mí.				
27	Las personas con las que trabajo son amistosas.				
28	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.				
29	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo				



CUESTIONARIO DE ACTITUD

DATOS GENERALES

Edad: _____ años Sexo: M () F ()

Estado civil: Soltero/a () Casado/a () Divorciado/a () Viudo/a ()

Tiempo en la empresa: _____ años _____ meses

INSTRUCCIONES. – Las premisas a continuación corresponden a su trabajo y a su entorno laboral. Ud. debe escribir una “X” dentro del recuadro que mejor describa su respuesta para cada una de las premisas. NO hay respuesta buena ni malas, solo interesa, su respuesta franca y sincera tal como le parece ahora.

Marque de acuerdo con la siguiente clave:

Siempre : Escriba la “X” dentro del recuadro S

Casi siempre : Escriba la “X” dentro del recuadro CS

Casi nunca : Escriba la “X” dentro del recuadro CN

Nunca : Escriba la “X” dentro del recuadro N

N°	ITEMS	RESPUESTA			
		N	CN	CS	S
1	Los estímulos que recibes son equitativos al esfuerzo				
2	El horario de trabajo diario sirve para el desarrollo de tus funciones.				
3	Los softwares y aplicativos dificultan el desarrollo de tus funciones.				
4	Existe la necesidad de horas extras para lograr terminar las tareas.				
5	La lista de tareas asignadas se ha incrementado en los últimos meses.				
6	Las herramientas tecnológicas son útiles para la ejecución de tus tareas.				
7	Los alicientes entregados por la empresa son oportunos.				

8	Para usar los nuevos sistemas requieren entrenamiento adicional.				
9	Los incentivos están alineados al logro de los objetivos de la organización.				
10	Los incentivos otorgados por la empresa son bien distribuidos.				
11	Los nuevos aplicativos virtuales son usados con facilidad.				
12	En tu área se distribuye equitativamente las tareas.				
13	Se organiza igualitariamente las actividades entre los miembros del equipo.				
14	Te desenvuelves con facilidad usando las nuevas plataformas digitales.				
15	Te sientes motivado por los incentivos recibidos al lograr un objetivo.				
16	Tienes que atender actividades imprevistas a menudo.				
17	Usas las aplicaciones y plataformas digitales en tus actividades diarias.				
18	Los beneficios ofrecidos hacen atractiva a la empresa.				

Anexo 05: Plan de Incentivos

PLAN DE INCENTIVOS

1. Objetivos

- **Objetivo General:**

Desarrollar un programa de incentivos en una universidad privada de Lima con el fin de influenciar y mejorar la actitud que se afecta por la presencia de estrés laboral y otros factores.

- **Objetivos específicos:**

- Impactar positivamente en el comportamiento organizacional del trabajador.
- Lograr que los trabajadores desarrollen sus actividades motivados.
- Buscar que los colaboradores mantengan y/o mejoren la calidad de su trabajo impactando positivamente en sus resultados.

2. Justificación

Brindar alternativas de incentivos distintos a los actuales que generen un mayor impacto positivo en los trabajadores, bajo distintos criterios y momentos.

3. Recomendaciones

- Clasificar bajo criterios sociodemográficos a sus trabajadores así se podrá distribuir por grupos con intereses comunes.
- Sondear las percepciones y motivaciones de los colocadores a fin de no sobre estimar o ser carentes en los incentivos.
- Elaborar el “perfil del trabajador” que predomina en las distintas áreas o divisiones organizacionales.
- Mantener presente la variable remuneración bajo una comparativa con la competencia directa o indirecta.
- Evaluar los costos y beneficios de los incentivos y beneficios actuales, y si estos cambiaron en el tiempo (cuales aumentaron, disminuyeron o desaparecieron).
- Conocer las opciones de mejora que los trabajadores proponen.
- Evaluar periódicamente el desempeño bajo el impacto de los 4 aspectos del plan

- Considerar modificar el desarrollo de los 4 aspectos del plan con el objetivo de adaptarse a los niveles jerárquicos, ubicación geográfica, etc.
- Acompañar en la adaptación progresiva de estos puntos y avisar con claridad a los trabajadores para que conozcan oportunamente los requisitos y beneficios.
- Medir bajo alguna estrategia el impacto ocasionado por estos incentivos, esto permitirá la continuidad o modificación de algunos.

4. Propuesta de Plan de Incentivos



4.1. Salud y Bienestar:

- Plan complementario privado de salud con opción a ser extensible.
- Un día teletrabajo a la semana, bajo ciertos parámetros.
- Reconocimiento para trabajadores con más de 3, 5 y 10 años en la organización.
- 1 día adicional de vacaciones por cada año laborado al trabajador que cumplió sus objetivos.
- 7 días adicionales de vacaciones en el año al colaborador que registre el nacimiento de un hijo(a).

4.2. Entretenimiento:

- Gestionar o motivar la existencia de momentos de distensión entre colaboradores mensualmente.
- Incrementar los convenios de recreación en todas las provincias en la que se encuentra la organización.
- Generar mensualmente momentos de distracción controlada en horario de oficina (concursos, cultura, deporte, etc).
- Incrementar visitas de organizaciones de entretenimiento para venta directa.

4.3. Desarrollo Profesional:

- Incrementar las capacitaciones en habilidades blandas en distintos niveles relacionados a las necesidades de la organización.
- Programa de coaching para colaboradores líderes de equipo con más de 5 años en la organización
- Desarrollar un programa de voluntariado corporativo de mayor impacto.
- Descuentos más interesantes en las instituciones educativas del grupo.

4.4. Incentivos Beneficios:

- Felicitación por correo y 2 días libres para los trabajadores que lograron sus metas.
- Entrega de un bono por alto desempeño a los trabajadores con 3 años de reconocimientos consecutivos. (por definir el monto).
- Implementar un programa de feedback progresivo.
- Participación en una actividad o entrega de regalo por días festivos.

Anexo 06: Plan de Capacitación

PLAN DE CAPACITACION

1. Objetivos

- **Objetivo General:**

Reforzar las habilidades y mejorar la aceptación al uso de las nuevas tecnologías en los trabajadores.

- **Objetivos específicos:**

- Implementar materiales útiles y necesarios para el aprendizaje y uso de las nuevas tecnologías.
- Asociar progresivamente las nuevas tecnologías a los flujos de trabajo de los equipos.
- Comprometer a los trabajadores en el uso de las nuevas tecnologías.

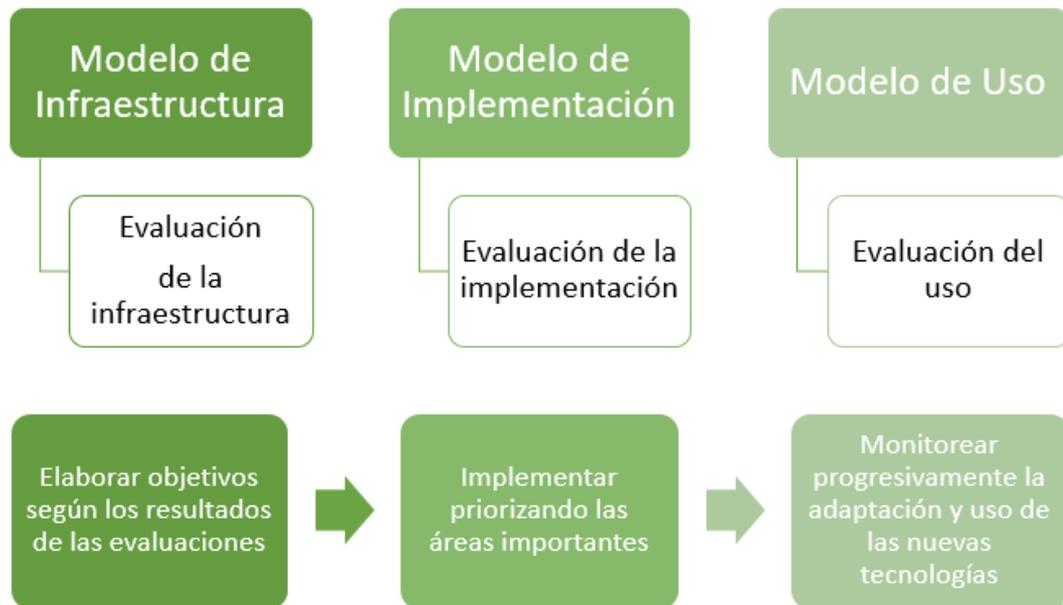
2. Justificación

Este plan está elaborado con el propósito de que los trabajadores puedan reforzar sus habilidades y generen destreza en el uso de las nuevas tecnologías, así disminuir cualquier manifestación de rechazo.

3. Recomendaciones

- Diagnosticar el nivel de uso de las tecnologías ya existentes por áreas y demanda.
- Reevaluar los flujos y procedimientos para la inserción adecuada de las nuevas tecnologías.
- Capacitar buscando desarrollar habilidades o destrezas en nuevas tecnologías.
- Identificar las brechas existentes por las carencias de las nuevas tecnologías.
- Planificar acciones por áreas que involucren o empoderen a los usuarios con las nuevas tecnologías.
- Implementar un plan de mantenimiento y gestión tecnológica que no interfiera con las actividades de los usuarios.

4. Propuesta de Plan Contra el Rechazo a las nuevas Tecnologías



a. Modelo de Infraestructura:

- Elaborar un inventario de todas las nuevas tecnologías a implementar o que están en proceso.
- Crear repositorio digital de acceso a usuarios con catálogos, instructivos y capacitaciones en video para que pueda ser usado a necesidad de las áreas.

b. Modelo de Implementación:

Diagnosticar las destrezas tecnológicas de los principales actores de este plan empleando estrategias de medición propias de la organización.

Implementar un mecanismo de certificaciones progresivas interna en la organización, esto ayudara tener un mapeo exacto del nivel en el que encuentran los usuarios.

Este modelo contempla cuatro sub etapas:

- Información: Aquí se delimitan las fuentes calidad de la información a difundir.
- Comunicación y colaboración: Aquí se delimitan los canales y estrategia de comunicación efectiva.

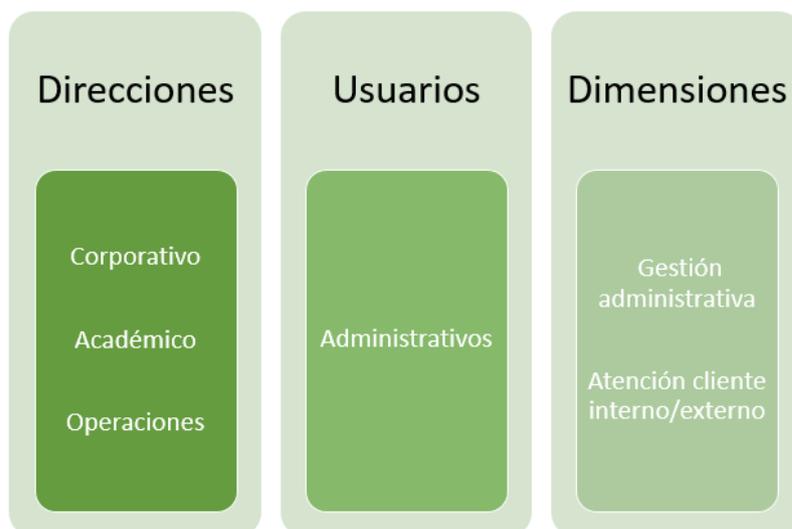
- Convivencia digital: Aquí se plantea las normas de uso y ética, así como también se identifica el impacto.
- Tecnología: Aquí se contempla los términos básicos y técnicos, así como los protocolos de soporte técnico y calificación de usuarios.

c. Modelo de Uso:

En este modelo se estable las distintas acciones que aseguran que los usuarios alcancen los estándares adecuados en el uso de las nuevas tecnologías, empleando el siguiente patrón:



5. Contexto del Plan Contra el Rechazo a las nuevas Tecnologías



6. Cronograma de actividades:

Propuesta elaborada antes de la pandemia – Periodo 2020:

Nº	ACTIVIDAD	Dirigido a:	Modalidad	PROVEEDOR	Duración	JL	AG	ST	OC	NV	DC	EN	FR	MR	AB	MY	JN
1	Proceso de Inducción	Todos los nuevos ingresos	Presencial	Interno	4 hrs												
2	Capacitación para capacitadores	Personal seleccionado de Operaciones y Crédito	Presencial	Interno	4 hrs												
3	Re - Inducción	Colaboradores con antigüedad mayor a 2 años	Presencial	Interno	2 hrs												
4	Campaña promocional de ERP	Todos los colaboradores	Presencial	Interno	4 hrs												
5	Curso PeopleSoft - Nivel Colaborador	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	Presencial	Interno	3 hrs												
6	Curso PeopleSoft - Nivel Finanzas	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	Presencial	Interno	3 hrs												
7	Curso PeopleSoft - Nivel Logística	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	Presencial	Interno	3 hrs												
8	Curso PeopleSoft - Nivel Proyectos	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	Presencial	Interno	3 hrs												
9	Curso PeopleSoft - Nivel Calidad	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	Presencial	Interno	3 hrs												
10	Curso PeopleSoft - Nivel HR	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	Presencial	Interno	3 hrs												
11	Curso PeopleSoft - Nivel IT	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	Presencial	Interno	3 hrs												
12	Curso ORACLE	Solo áreas solicitantes	E - learning	Interno	6 hrs												
13	Herramientas Microsoft Office - Nube	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	E - learning	Externo	2 hrs												
14	Herramientas Microsoft Office - Teams	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	E - learning	Externo	2 hrs												
15	Plataforma Evaluar	Líderes de áreas con personal a cargo	Presencial	Externo	2 hrs												
16	Evaluación de Modelos	Gerencias de Sistemas	Presencial	Interno	6 hrs												
17	Feedback de Modelos	Usuarios	Presencial	Interno	1 hrs												

Propuesta elaborada posterior a la pandemia– Periodo 2021:

Nº	ACTIVIDAD	Dirigido a:	Modalidad	PROVEEDOR	Duración	AB	MY	JN	JL	AG	ST	OC	NV	DC	EN	FR	MR
1	Proceso de Inducción	Todos los nuevos ingresos	Presencial	Interno	4 hrs												
2	Capacitación para capacitadores	Personal seleccionado de Operaciones y Crédito	Presencial	Interno	4 hrs												
3	Re - Inducción	Colaboradores con antigüedad mayor a 2 años	Presencial	Interno	2 hrs												
4	Campaña promocional de ERP	Todos los colaboradores	Presencial	Interno	4 hrs												
5	Curso PeopleSoft - Nivel Colaborador	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	E - learning	Interno	3 hrs												
6	Curso PeopleSoft - Nivel Finanzas	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	E - learning	Interno	3 hrs												
7	Curso PeopleSoft - Nivel Logística	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	E - learning	Interno	3 hrs												
8	Curso PeopleSoft - Nivel Proyectos	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	E - learning	Interno	3 hrs												
9	Curso PeopleSoft - Nivel Calidad	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	E - learning	Interno	3 hrs												
10	Curso PeopleSoft - Nivel HR	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	E - learning	Interno	3 hrs												
11	Curso PeopleSoft - Nivel IT	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	E - learning	Interno	3 hrs												
12	Curso ORACLE	Solo áreas solicitantes	E - learning	Interno	6 hrs												
13	Herramientas Microsoft Office - Nube	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	E - learning	Externo	2 hrs												
14	Herramientas Microsoft Office - Teams	Todos los colaboradores / Nuevos ingresos	E - learning	Externo	2 hrs												
15	Plataforma Evaluar	Líderes de áreas con personal a cargo	Presencial	Externo	2 hrs												
16	Evaluación de Modelos	Gerencias de Sistemas	Presencial	Interno	6 hrs												
17	Feedback de Modelos	Usuarios	Presencial	Interno	1 hrs												

Anexo 07: Plan de Trabajo

PLAN DE TRABAJO

1. Objetivos

- **Objetivo General:**

Brindar estrategias al trabajador para que organice y estructure sus actividades dentro del horario de trabajo, que se reflejen en sus metas personales y las del área a la que pertenece.

- **Objetivos específicos:**

- Identificar en el trabajador sus actividades y pueda estructurar su jornada laboral.
- Lograr que los trabajadores desarrollen sus actividades bajo un modelo de cronograma.
- Optimizar el tiempo y que los trabajadores generen aportes sin que se afecte su rendimiento.

2. Justificación

Este plan esta creado con la intensión que el trabajador tome conciencia de la importancia y la necesidad de organizar y estructurar sus actividades.

Además, que la organización facilitara que el trabajador pueda desarrollar otras actividades y vea la importancia del tiempo y los buenos resultados.

3. Recomendaciones

- Evaluar el número de actividades realizan cada día y el tiempo que dedican en cada una de ellas.
- Tener claro el propósito de las actividades que se desarrollan en el área.
- Elaborar un plan de trabajo personal donde se designe un tiempo prudente en los distintos tipos de actividades que realiza.
- Ser cuidadoso en seguir el plan de trabajo elaborado para poder lograr resultados objetivos.
- Tener clara las funciones y actividades que llevaran al logro exitoso de sus tareas.

4. Plan de Trabajo Personal Eficaz

4.1. Claridad de objetivos:

- Para un plan de trabajo personal eficaz en primer lugar hay que tener claros los objetivos inmediatos y mediatos que persigue el trabajador y el área a la que pertenece, esto servirá de motivador para todo lo siguiente. Si precisa con claridad el motivo de cada actividad podrá organizar y proyectar el tiempo necesario a emplear por cada uno.
- Siempre que los objetivos sean realistas y el trabajador sienta que son alcanzables podrá realizar una programación de actividad optima y en algunos casos podría ir incorporando cambios que surjan en el camino sin que esto afecte sus resultados.

4.2. Planificar etapas:

Cuando los objetivos están claros, se continua con la planificación ordenada de las etapas para lograrlas. Para optimizar el uso de los recursos y de la energía. En esencia este plan busca la previsión de tiempo de cada actividad y de los resultados que se esperan lograr.

4.3. Realización del Plan Personal:

Al tener el plan ya elaborado y con las mediciones adecuadas, solo queda ejecutarlo paso a paso con la habilidad para introducir posibles cambios que puedan influenciar y aparecer en el desarrollo.

5. Registro de un Plan de Trabajo Personal

Este paso apunta a un registro conductual que podría ser redactado o a modo de checklist, como al trabajador dueño del plan prefiera. Aquí se registrará los sucesos u ocurrencias obtenidas por observación de las respuestas o logros planteados en el plan, aquí se podrá conocer la su duración, porcentajes o incidencias.

6. Tipos de registro conductual

Se plantean dos tipos de registro, esta dará opciones según la naturaleza de las funciones que se ejecutan de cada área o el tipo de actividad registrada. Además, tienen como objetivo el mantenimiento, incremento o desaparición de una conducta:

- Registro de frecuencia:
Es el conteo de del número de veces que sucede una conducta específica durante un intervalo de tiempo.
- Registro de duración:
Es cuando se conoce o detecta la duración de una conducta en particular.

7. Ejemplo de registro:

HORA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SBADOS
09:00am	Revisión de correos electrónicos					
10:00am	Programación de atención					
11:00am			Comité de área			
12:00pm					Atender las bajas en el sistema	
01:00pm	Refrigerio	Refrigerio	Refrigerio	Refrigerio	Refrigerio	
02:00pm						
03:00pm	Atender las bajas en el sistema		Atender las bajas en el sistema	Reunión con proveedores		
04:00pm				Reunión con proveedores	Cierre de gastos semanal	
05:00pm		Rendiciones y solicitudes			Cierre de gastos semanal	
06:00pm					Cierre de gastos semanal	

Anexo 08: Formatos de validez

Para la presente investigación se trabajó la validez de los instrumentos bajo la metodología de Criterio de Expertos, a continuación, los formatos:

Cuestionario de Estrés Laboral – Experto 1

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

INSTRUMENTO: "INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA ACTITUD DE LOS TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2020"

Autor del instrumento: Paolo Salvador Teves Gutierrez

Sección: Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

ASPECTOS DE EVALUACION

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE		REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE					
		0-20		21-40				41-60				61-80				81-100					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				90
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				90
3. Actualidad	Adecuado al momento actual																				85
4. Organización	Esta organizado en forma lógica																				90
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos que se quieren medir																				90
6. Coherencia	Entre las variables y los indicadores																				90
7. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				85
8. Pertinencia	Adecuado para mediar los objetivos planteados																				90

OPINION DE APLICABILIDAD: SE PUEDE APLICAR

PROMEDIO DE VALORACION: 88.75

Nombre del evaluador (a) Oscar Tinoco Gómez

Cargo o institución donde labora: DOCENTE UNMSM

Teléfono de contacto...993779844

Lugar y fecha: Lima, 05 de agosto de 2020

 <p>Firmado digitalmente por: TINOCO GOMEZ Oscar Rafael PAU 20148966920 este Módulo: Soy el autor del documento Fecha: 05/08/2020 14:41:12 -05:00</p>
<p>Firma del experto informante</p> <p>DNI: ...08606920.</p>

Cuestionario de Estrés Laboral – Experto 2

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

INTREUMENTO: "INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA ACTITUD DE LOS TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2020"

Autor del instrumento: Paolo Salvador Teves Gutierrez

Sección: Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

ASPECTOS DE EVALUACION

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		0-20				21-40				41-60				61-80				81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado														75						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables								41												
3. Actualidad	Adecuado al momento actual											60									
4. Organización	Esta organizado en forma lógica													66							
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos que se quieren medir								41												
6. Coherencia	Entre las variables y los indicadores									46											
7. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico													66							
8. Pertinencia	Adecuado para mediar los objetivos planteados									50											

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: _Aplicable_

PROMEDIO DE VALORACION: _55,62_

Nombre del evaluador (a) Alfonso Chung Pinzás, DNI: 09394397

Cargo o institución donde labora UNMSM

Teléfono de contacto 989931787

Lugar y fecha Lima, 05 de agosto



Firmado digitalmente por:
 CHUNO PINZAS Alfonso
 Ramon FAU 20148692282 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/08/2020 12:02 04-0500

Cuestionario de Estrés Laboral – Experto 3

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

INTREUMENTO: "INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA ACTITUD DE LOS TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2020"

Autor del instrumento: Paolo Salvador Teves Gutierrez

Sección: Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

ASPECTOS DE EVALUACION

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		0-20				21-40				41-60				61-80				81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			95	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			90	
3. Actualidad	Adecuado al momento actual																				80
4. Organización	Esta organizado en forma lógica																				90
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos que se quieren medir																				90
6. Coherencia	Entre las variables y los indicadores																				85
7. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				95
8. Pertinencia	Adecuado para mediar los objetivos planteados																				90

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACION: 89.38

Nombre del evaluador (a): GIANINA PAZ GALVEZ.

Cargo o institución donde labora: PERU ANDEAN SNACKS SAC.

Teléfono de contacto: 970587013

Lugar y fecha: LIMA, 13 DE AGOSTO 2020.

	LIC. GIANINA PAZ GALVEZ JEFA DE RECURSOS HUMANOS PERU ANDEAN SNACKS 202210732
_____ Firma del experto informante DNI: 46087090	

Cuestionario de Actitud – Experto 1

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

INSTRUMENTO: "INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA ACTITUD DE LOS TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2020"

Autor del instrumento: Paolo Salvador Teves Gutierrez

Sección: Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

ASPECTOS DE EVALUACION

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				
		0-20				21-40				41-60				61-80				81-100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			85		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					90
3. Actualidad	Adecuado al momento actual																					90
4. Organización	Esta organizado en forma lógica																				85	
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos que se quieren medir																					90
6. Coherencia	Entre las variables y los indicadores																				85	
7. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					90
8. Pertinencia	Adecuado para mediar los objetivos planteados																					90

OPINION DE APLICABILIDAD: SE PUEDE APLICAR

PROMEDIO DE VALORACION: 88.125

Nombre del evaluador (a) OSCAR TINOCO GÓMEZ

Cargo o institución donde labora...DOCENTE UNMSM.

Teléfono de contacto...993779844

Lugar y fecha...Lima, 05 de agosto de 2020

 <p>Firmado digitalmente por TINOCO OSCAR GÓMEZ (PAU) 20148992282.pdf Nota: Soy el autor del documento Fecha: 05.08.2020 14:40:41 -05:00</p>
<p>Firma del experto informante</p> <p>DNI: ...08606920.</p>

Cuestionario de Actitud – Experto 3

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

INTREUMENTO: "INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA ACTITUD DE LOS TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2020"

Autor del instrumento: Paolo Salvador Teves Gutierrez

Sección: Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

ASPECTOS DE EVALUACION

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE					
		0-20				21-40				41-60				61-80				81-100					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					90	
3. Actualidad	Adecuado al momento actual																					80	
4. Organización	Esta organizado en forma lógica																						81
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos que se quieren medir																						90
6. Coherencia	Entre las variables y los indicadores																						90
7. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																						95
8. Pertinencia	Adecuado para medir los objetivos planteados																						90

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACION: 88.88

Nombre del evaluador (a): GIANINA PAZ GALVEZ

Cargo o institución donde labora: PERU ANDEAN SNACKS SAC.

Teléfono de contacto: 970587013

Lugar y fecha: LIMA, 13 DE AGOSTO 2020

	<p>LIC. GIANINA PAZ GALVEZ JEFA DE RECURSOS HUMANOS PERU ANDEAN SNACKS 9948107494</p>
<p>_____ Firma del experto informante</p> <p>DNI: 46087090</p>	