



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**Relación del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores  
de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021**

**TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración y Gerencia**

**AUTOR**

**Figuroa Mata, Enrique Sebastian  
(ORCID: 0000-0001-7796-0884)**

**ASESOR**

**Bacigalupo Pozo, Juan Alberto  
(ORCID: 0000-0001-3970-7213)**

**Lima, Perú  
2022**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Figuerola Mata, Enrique Sebastian

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 72030134

### **Datos de asesor**

Bacigalupo Pozo, Juan Alberto

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07623179

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Carbajal Arroyo, Jorge Luis, 08512829, 0000-0002-6698-0836

**JURADO 2:** Veliz Duarte, Jesús Alvaro, 10309432, 0000-0003-4661-051X

**JURADO 3:** Loarte Ramos, Kleyfer Glicerio, 07539950, 0000-0003-3731-3302

**JURADO 4:** Núñez Rosales, Cynthia Verina, 10305323, 0000-0002-8328-9019

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

## **DEDICATORIA**

A mi mama, a mi hermano y todos  
los que de una u otra forma  
intervinieron en la ejecución de  
este proyecto

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, a mi asesor Bacigalupo Pozo Juan Alberto, que me ayudo en todo este camino de la investigación, en especial, porque yo no creía poder realizarla.

A mi mama y mi hermano por su apoyo moral durante este proceso.

A todos mis docentes que contribuyeron a mi formación profesional en estos años de estudios en la universidad.

## INTRODUCCIÓN

En el presente informe de tesis titulada: “Relación del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta. Lima-Peru-2021.”

Se quiere determinar en qué medida dicho canal de televisión de señal abierta opto por otras modalidades de trabajo que no fueran puramente “presenciales”, como: vía remota, teletrabajo y semi- presencial debido a la pandemia.

Como esto ha influido en el desempeño laboral, de qué manera ha afectado a los trabajadores tanto física como emocionalmente los nuevos horarios de trabajo y sus modalidades.

Que protocolo sanitario aplico dicho canal de televisión, que tan eficaz es contra la pandemia y cuál es la opinión del personal semi-presencial, vía remota y teletrabajo ante estas medidas.

Debido a la coyuntura actual queda la incertidumbre y angustia latente de saber cómo y cuándo acabará la pandemia, cuando todo volverá a la normalidad o modificará radicalmente nuestra modalidad de trabajo.

En esta tesis se podrá demostrar como el estrés laboral ha modificado al desempeño laboral por la coyuntura actual y a su vez como afecta a los trabajadores del canal de televisión de señal abierta.

En el capítulo I, se describe la situación problemática, la formulación del problema y objetivos planteado para el siguiente estudio. Como parte también la justificación e importancia del tema, así como sus alcances y limitaciones.

En el capítulo II, se muestran los antecedentes o fuentes de la investigación tanto nacionales como internacionales que nos permiten conocer estudios de las principales variables del estudio. Igualmente, el marco teórico que nos explicara cómo entender con claridad los fundamentos teóricos del tema en estudio.

En el capítulo III contiene el desarrollo de las hipótesis y de las variables; se presenta las variables dependientes e independientes, en la cual se comprobará las hipótesis para la investigación.

En el capítulo IV se desarrolla el método de la investigación con un enfoque a los procesos para comprobar las hipótesis formuladas.

En el capítulo V se presenta los resultados y discusión a partir del análisis de datos según la muestra obtenida mediante tablas o figuras.

Finalmente se formulan las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices correspondientes.

## ÍNDICE

<b>METADATOS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>ii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>vii</b>
<b>LISTA DE TABLAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>LISTA DE FIGURAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Descripción del problema.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1. Problema general.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Objetivo general y específicos.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1 Objetivo general.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Importancia y justificación del estudio.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.1. Importancia.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.2. Justificación teórica.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.3. Justificación practica.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5. Delimitación del Estudio.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.1. Delimitación Espacial.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.2. Delimitación Temporal.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.3. Delimitación Social.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEORICO.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1 Antecedentes nacionales.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2 Antecedentes internacionales.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio.....</b>	<b>14</b>

2.2.1	Estrés laboral.....	14
2.3.	Definición de términos básicos.....	22
<b>HIPOTESIS Y VARIABLES.....</b>		<b>24</b>
3.1.	Hipótesis y/o Supuestos básicos.....	24
3.1.1	Hipótesis principal.....	24
3.1.2	Hipótesis secundarias.....	24
3.2.	Identificación de Variables o Unidades de análisis.....	25
3.2.1.	Variable Independiente.....	25
3.2.2	Variable Dependiente.....	25
3.2.3	Matriz de operacionalización.....	26
3.3.-	Matriz lógica de consistencia.....	29
<b>CAPITULO IV.....</b>		<b>31</b>
<b>MARCO METODOLOGICO.....</b>		<b>31</b>
4.1.	Tipo y Método de investigación.....	31
4.2.-	Diseño específico de investigación.....	31
4.3.-	Población, Muestra o participante.....	31
4.4.	Instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	33
<b>CAPÍTULO V.....</b>		<b>35</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>		<b>35</b>
5.1.	Datos Cuantitativos.....	35
5.2	Análisis de Resultados.....	37
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>66</b>
6.1	Conclusiones.....	66
6.2.	Recomendaciones.....	68
<b>APÉNDICE.....</b>		<b>74</b>
<b>APENDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>		<b>75</b>
<b>APENDICE B: INSTRUMENTOS.....</b>		<b>77</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de Operacionalización de variables.....	26
Tabla 2	Matriz de Consistencia.....	29
Tabla 3	Análisis de confiabilidad de los instrumentos.....	36
Tabla 4	Nivel de Estrés Laboral de los trabajadores.....	37
Tabla 5	Nivel de Sobrecarga laboral de los trabajadores.....	38
Tabla 6	Nivel de Cansancio emocional de los trabajadores.....	40
Tabla 7	Nivel de Realización personal de los trabajadores.....	41
Tabla 8	Nivel de Despersonalización de los trabajadores.....	42
Tabla 9	Nivel de Apoyo Organizacional de los trabajadores.....	43
Tabla 10	Nivel de Control sobre la actividad de los trabajadores.....	45
Tabla 11	Nivel de Desempeño laboral de los trabajadores.....	45
Tabla 12	Nivel de Motivación en el trabajo de los trabajadores.....	48
Tabla 13	Nivel de Trabajo en equipo e interacción de los trabajadores.....	49
Tabla 14	Nivel de Incentivos laborales de los trabajadores.....	50
Tabla 15	Nivel de Responsabilidad en el trabajo de los trabajadores.....	51
Tabla 16	Nivel de Conocimiento en el trabajo de los trabajadores.....	52
Tabla 17	Nivel de Dinamismo laboral de los trabajadores.....	53
Tabla 18	Prueba de normalidad de la distribución de las variables.....	54
Tabla 19	Fortaleza de correlación según Cohen.....	54
Tabla 20	Relacion entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral.....	55
Tabla 21	Relacion entre la Sobrecarga laboral y el Desempeño laboral.....	56
Tabla 22	Relacion entre el Cansancio emocional y el Desempeño laboral.....	57

Tabla 23	Relacion entre la Realización personal y el Desempeño laboral.....	58
Tabla 24	Relacion entre la Despersonalizacion y el Desempeño laboral.....	59
Tabla 25	Relacion entre el Apoyo organizacional y el Desempeño laboral.....	60
Tabla 26	Relacion entre el Control sobre la actividad laboral y el Desempeño laboral....	61

**LISTA DE FIGURAS**

<i>Figura 1.</i> Modelo Demandas – Control.....	17
<i>Figura 2.</i> Modelo Esfuerzo – Recompensa.....	19
Figura 3. Encuesta de STATISTA sobre el Burnout.....	22
Figura 4. Formula del tamaño muestral para una proporción con población conocida.....	32
Figura 5. Nivel de Estrés Laboral en los trabajadores.....	37
Figura 6. Nivel de Sobrecarga laboral en los trabajadores.....	38
Figura 7. Nivel del Cansancio emocional en los trabajadores.....	40
Figura 8. Nivel de Realización personal en los trabajadores.....	41
Figura 9. Nivel de Despersonalización en los trabajadores.....	42
Figura 10. Nivel de Apoyo Organizacional en los trabajadores.....	43
Figura 11. Nivel de Control sobre la actividad en los trabajadores.....	45
Figura 12. Nivel de Desempeño laboral en los trabajadores.....	47
Figura 13. Nivel de Motivación en el trabajo en los trabajadores.....	48
Figura 14. Nivel de Trabajo en equipo e interacción en los trabajadores.....	49
Figura 15. Nivel de Incentivos laborales en los trabajadores.....	50
Figura 16. Nivel de Responsabilidad en el trabajo de los trabajadores.....	51
Figura 17. Nivel de Conocimiento en el trabajo de los trabajadores.....	52
Figura 18. Nivel de Dinamismo laboral de los trabajadores.....	53

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se busco determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta. Lima-Perú 2021. La presente investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental. El instrumento de medición por la escala Likert: Con 60 preguntas divididas 30 preguntas para la variable independiente estrés laboral y 30 preguntas para la variable dependiente desempeño laboral con una muestra universal de 51 trabajadores de una población de 87 trabajadores del área de Gerencia Técnica de operaciones del canal de señal abierta. Para desarrollar la investigación se desarrolló en base a las referencias bibliográficas y se encontró la relación entre estrés laboral y desempeño laboral. Se concluyó que el estrés laboral, se relaciona inversamente con el desempeño laboral. Además, sus dimensiones del estrés laboral como, sobrecarga laboral, cansancio emocional, realización personal, despersonalización, apoyo organizacional y control sobre la actividad laboral, se relacionan de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta. En base a los resultados encontrados, se formula el desarrollo de programas y estrategias para motivar a los trabajadores, considerándolos como unos impulsores para cumplir con el volumen y ritmo de trabajo. Mas no para eliminar el estrés laboral, puesto que nunca se puede eliminar, solo bajar los niveles de estrés.

**Palabras claves:** estrés laboral, desempeño laboral, motivación, canal de televisión, desarrollo de programas, estrategias, escala Likert.

## ABSTRACT

In this research work, we seek to determine the relationship between work stress and the work performance of the workers of an open signal television channel. Lima-Peru 2021. This research is quantitative, descriptive, not experimental. The measurement instrument will be by the Likert scale: With 60 questions divide 30 questions for the independent variable work stress and 30 questions for the dependent variable work performance with a universal sample of 51 workers from a population of 87 workers in the area of Technical Management of open signal channel operations. To develop the research, it was developed based on the bibliographical references and the relationship between work stress and work performance was found. It was concluded that job stress is inversely related to job performance. In addition, its dimensions of work stress such as work overload, emotional exhaustion, personal fulfillment, depersonalization, organizational support and control over work activity, are indirectly related to the work performance of workers of an open signal television channel. Based on the results found, the development of programs and strategies to motivate workers is formulated, considering them as drivers to comply with the volume and pace of work. But not to eliminate work stress, since it can never be eliminated, only lower stress levels.

Keywords: work stress, job performance, motivation, television Chanel, program development, strategies, Likert scale

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1.1. Descripción del problema

Cada día el mundo laboral con sus avances tecnológicos industriales, globales y comunicaciones virtuales para mejorar y simplificar el trabajo en los diferentes rubros, nos impone retos y desafíos nuevos para adaptarnos, con frecuencia superan nuestras capacidades y habilidades. Como consecuencia obtenemos el estrés laboral, ocasionando en nosotros efectos físicos, mentales y sociales; incluso puede dañar nuestra salud, disminuir nuestra productividad y afectar a nuestro círculo familiares y sociales.

Actualmente en el Perú el estrés laboral es un tema muy polémico en nuestro contexto social, aunque aún existen tasas muy elevadas que se evidencian en nuestro país se ha mantenido de manera discreta en largo tiempo, y esto es debido al gran porcentaje de instituciones con métodos austeros para llevar como fin el mejoramiento del rendimiento de los trabajadores desatendiendo los sentimientos y emociones de los trabajadores que pueden ser afectados.

El tema central en esta investigación que se examina con atención en el hecho de cómo se relaciona el estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta de modo determinante en los numerosos casos de los trabajadores.

Los altos niveles de estrés laboral pueden llegar a ser nocivos si sus efectos se mantienen durante años invariables en la vida familiar y social del perjudicado; en pocas oportunidades dejan secuelas físicas, en el peor de los casos la muerte.

Esto es un desafío que las gerencias del canal de televisión de señal abierta deben superar, como los agentes comunes del estrés que es una parte muy importante que debe ser examinada, proyectada y controlada.

También tenemos los eventos externos como generadores de estrés, no apreciados a simple vista por los demás, suelen acumularse hasta que llegan a un límite, sus

resultados pueden acarrear graves enfermedades en una gran fracción de trabajadores que sobrellevan este problema.

Los efectos colaterales que afectan al desempeño laboral por un alto nivel de estrés laboral en el centro de trabajo, infundiendo una mala imagen empresarial ante otras organizaciones son las siguientes: Disminuye el compromiso de la responsabilidad de los trabajadores, reduce su motivación, el abandonando con anticipación el centro de labores, la alta rotación del personal.

Este enigma social según los casos registrados en la Unidad de Servicio Social crea un problema de salud pública, poniéndose de manifiesto posturas de contingencia que se presentan en los trabajadores como: tensión nerviosa, ansiedad, casos de estrés, aislamiento y fobias. Esto desfavorece al empleado; en su rol laboral y su productividad.

Más cabe recalcar que los efectos y consecuencias del estado emocional debido al estrés laboral en que convergen los trabajadores no deben ser confundidos con desgano, pereza, y falta de voluntad por parte de ellos. Sino en el estado emocional que se encuentran debido al estrés laboral en el momento de ejercer sus funciones en el puesto de trabajo.

Para que el trabajador se habitúe al nuevo puesto de trabajo en su centro laboral debe estar sujeto a múltiples presiones, convivencia en el centro laboral con personal diverso de distinto género, creencias religiosas, métodos y directivas de trabajo, nivel y

categoría económica, pertenencia social, diferencias salariales y otros por los cuales el trabajador manifiesta fuerza de adaptación, todo esto incurre en su comportamiento laboral.

A esto tenemos que agregarle la nueva coyuntura nacional e internacional que vivimos desde marzo del 2020, los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta tuvieron que adaptarse a nuevos procedimientos y protocolos de trabajo.

Los empleados que realizan dichos trabajos tienen gran demanda por parte de sus empleadores en sus roles asignados, en una coyuntura normal no tendrían problema con la rutina, pero estamos en pandemia y ante esta nueva realidad tuvieron que adaptarse.

Se pensó que debido a la coyuntura actual su cantidad de horas laborales iban a ser más flexibles y menos exigentes, pero no fue así, cumpliendo con su trabajo fuera del horario habitual en muchas oportunidades por atender usuarios,

comisionados y personal de otras áreas. Debido a los protocolos por la pandemia aplicados de manera rigurosa.

Se observó también un cambio en la presión ejercida por sus superiores, sobre todo a los empleados que trabajan de manera fija vía remota, a los empleados que van semi-presencial.

En otro aspecto los empleados que están trabajando vía remota no pueden salir debido a la pandemia siendo en su mayoría personal entre los 40 y 60 años, por protocolos de emergencia sanitaria y miedo al contagio.

Queda la incertidumbre incluso cuando acabe la pandemia que tan seguro va ser volver a sus puestos de trabajo de manera presencial, con toda la gente con quien interactúan, inmunizados, sin medidas de protecciones y esperando que dicho suceso global no se vuelva a repetir o sea con otro virus.

Se recopiló opiniones de algunos empleados semi-presenciales por estar pendientes de cada actividad de sus compañeros de área sumándole su propia actividad. Así como los empleados vía remota cumpliendo con trabajo fuera de su horario laboral en cuanto a volumen de trabajo.

En ambos casos originando la llamada estrés laboral y al mismo tiempo afectando su desempeño laboral de una manera, nunca antes vista la situación que los inquieta, viéndolo desde dos puntos de vista diferentes: Trabajadores semi-presenciales y Trabajadores vía remota.

Por otro lado, los directivos del canal de televisión de señal abierta no son indiferentes a las consecuencias que pueden provocar los altos niveles de estrés al personal a su cargo, creen que al personal se les debería tratar como socios de la

organización para que se sientan más identificados y parte integral de la empresa de televisión.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo la sobrecarga laboral se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?
- ¿Cómo el cansancio emocional se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?

- ¿Cómo la realización personal se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?
- ¿Cómo la despersonalización se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?
- ¿Cómo el apoyo organizacional se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?
- ¿Cómo el control sobre la actividad laboral se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?

### **1.3. Objetivo general y específicos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de un canal de televisión de señal abierta

#### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Establecer la relación entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta
- Establecer la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta
- Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta
- Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

- Establecer la relación entre el apoyo organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta
- Establecer la relación entre el control sobre la actividad laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

#### **1.4. Importancia y justificación del estudio**

##### **1.4.1. Importancia**

En esta tesis nos enfocamos en el factor humano, lo más importante, por lo tanto, se elaboró un cuestionario de 60 preguntas, dividido en 30 para la variable estrés laboral y 30 preguntas para la variable desempeño laboral conformado por 6 dimensiones, 5 preguntas cada dimensión. Para medir el impacto y el sentir de los trabajadores en plena pandemia.

##### **1.4.2. Justificación teórica**

Esta investigación es importante porque ha permitido determinar la relación del estrés del trabajador con su desempeño, al obtener un buen desempeño se podrá cumplir con el nivel adecuado de sus tareas trazadas y por defecto logrará cumplir las metas y objetivos del canal de televisión de señal abierta, y, por ende, su éxito en el país por ser un canal del estado.

##### **1.4.3. Justificación practica**

La información recopilada servirá como antecedente para enfocarse en los puntos que se consideren críticos. Y en base a este estudio le sirvan para elaborar planes de acción y políticas para superar el estrés laboral negativo.

##### **1.4.4. Justificación Metodológica**

Esta investigación busca evaluar los efectos colaterales, física y mentalmente, en los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta.

Como la nueva coyuntura social y salubre cambio nuestras costumbres en el momento de trabajar, acostumbrados a laborar de manera presencial en un régimen normal de servicio, que puede ser en la oficina o campo de trabajo.

Esta nueva normalidad nos hizo adaptarnos buscando otras maneras para seguir trabajando como:

Enlazarte vía –remota a la computadora de la oficina desde la comodidad de tu casa. Hacer video llamadas por plataformas como whastapp, google meet, zoom, etc., para coordinar estrategias y nuevas políticas de trabajo en las reuniones con los compañeros de trabajo o entre jefaturas.

La utilización adictiva del teléfono móvil para coordinar gestiones administrativas con los colegas que van semi- presencial en la oficina.

Esta nueva realidad llego para quedarse en el ámbito corporativo y empresarial. La normalidad como la conocíamos difícilmente volverá.

## **1.5. Delimitación del Estudio**

### **1.5.1. Delimitación Espacial**

Para la facilidad en dicho estudio que fue en forma de cuestionario, se realizó en el departamento de Lima, provincia de Lima Metropolitana en el distrito de Jesús María Jr. José Gálvez 1040, Cercado de Lima 15046. (sede del canal de televisión).

Dicho estudio podría aplicarse en cualquier empresa pública o privada, siempre y cuando la institución sepa adecuarse a las nuevas medidas de salubridad y nuevas formas de trabajo.

### **1.5.2. Delimitación Temporal**

Dicho estudio comenzó su investigación entre los meses de Marzo – Agosto del 2021.

### **1.5.3. Delimitación Social**

Los beneficiarios de la investigación serian todos los afectados directamente por la nueva forma de trabajo debido a la pandemia. Todos los trabajadores de las tres modalidades de contrato Temporal, CAS e Indeterminado.

Así también que las jefaturas de cada área reflexionen sobre la influencia de la carga laboral y las horas reales trabajadas por parte de sus subordinados sea vía remota, presencial y semi- presencial.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

Mestanza, G. (2011) en su tesis titulada: “Condiciones de trabajo y el estrés laboral del profesional de enfermería, hospitales de Essalud Chachapoyas y Utcubamba, Amazonas 2011”, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza”.

Dicha investigación fue de tipo descriptivo correlacional, transversal y comparativo. Los sujetos tomados para el estudio fueron del área de enfermería del Hospital "Base Higos Urco" EsSalud Chachapoyas y Hospital- I "El Buen Samaritano" EsSalud Utcubamba, Amazonas 2011, que aceptaron en el desarrollo con la finalidad de describir el vínculo que hubo entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral.

El personal encuestado estuvo conformado por 13 profesionales de enfermería, compañeros de la encuestadora, los cuales trabajaban en los servicios de hospitalización en ambos centros hospitalarios.

Para esto fue empleado el formulario del cuestionario y para el estrés laboral el test de estrés laboral. Los resultados habían demostrado que los profesionales de enfermería del Essalud Utcubamba presentaron un estrés laboral leve 61.5% severo 23.1 % y moderado 7.7%, evidentemente todos habiendo trabajado en condiciones adecuadas.

En Essalud Chachapoyas, el 20 % trabajaron en un estrés laboral moderado y en condiciones adecuadas e inadecuadas. Mientras que el 80 % fue en un estrés laboral leve y en condiciones adecuadas.

Rojas. K (2019) en su tesis titulada: “Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima-2017”, para alcanzar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.” Universidad Nacional Mayor de San Marcos”.

Dicho programa estatal estuvo impulsado por el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Por medio del financiamiento, donde se potencian proyectos de inversión pública en zonas rústicas o rurales de menor grado de crecimiento económico. Fueron los sectores que solo viven de la tierra del campo.

Dicha investigación tuvo como objetivo determinar el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en el Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural, para eso la metodología aplicada fue Mixto Cuantitativo- Cualitativo. Cualitativo se había desarrollado el análisis directo y fue Cuantitativo porque se utilizó la encuesta como técnica de acumulación de datos, se utilizó un cuestionario de 20 preguntas de naturaleza cerrada aplicando el escalamiento de Likert de alternativa múltiple con 5 opciones de respuesta, que permitió conocer el criterio de los trabajadores de Agro – Rural.

Se determinó en dicho estudio lo siguiente: Se había alcanzado un bajo nivel de estrés por parte de los trabajadores (1.85%), como pudimos observar un nivel de estrés bajo y un desempeño laboral de (81.48 %) que fue un desempeño laboral medio.

Como factor definitivo se había encontrado que el desempeño laboral de los trabajadores se debió a la Motivación en un 52 % eso debido a la tenaz presión.

Eso origino un impulso u orientación a lograr sus objetivos y logros en el desempeño de su trabajo

Lo que originó un 75 % de estrés en los trabajadores fue una gran demanda de trabajo muy fuerte, eso fue impulsado por la Sede Central de Lima, ya que ellos

planificaron los presupuestos zonales y departamentales. Eso debido a las horas de trabajo que pudieron ser incrementadas, extenuantes y estresantes, dejando así un acortado tiempo para cumplir con los plazos.

En cuanto a niveles de desempeño laboral los trabajadores habían alcanzado: Un nivel Bajo de 15 %, Medio de 81 % y Alto de 4%

Leyva Y. y Soto. K (2018) en su tesis titulada: “Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria– Ayacucho”, para optar al título de licenciado en Administración. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Dicho trabajo de investigación fue de tipo cualitativo, aplicado, no experimental y en un nivel descriptivo. El objetivo fue determinar cómo el estrés laboral influyo en el desempeño de los trabajadores de la SUNAT sede Ayacucho. Su muestreo fue de 63 trabajadores, se empleó un cuestionario modelo Likert como herramienta de recolección de datos, acorde a los indicadores de las variables de la investigación y el entorno.

Se había concluido la existencia inversamente proporcional entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la SUNAT sede Ayacucho, confirmando así un alto estrés que predomina en el desempeño del trabajador, por el contrario, no se había vinculado el cumplimiento de tareas del trabajador y el fragmentario ambiente físico; por último, se había decretado que existían influencias negativas entre las malas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Bedoya F. (2012) en su tesis titulada: “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del

Ecuador”, para alcanzar el título de licenciado en Psicología Industrial, específicamente Salud mental del trabajador, de la Universidad Central del Ecuador.

Dicho estudio fue de tipo correlacional, no experimental, con los métodos inductivo, deductivo y estadístico; su objetivo fue determinar la relación directa a través del estrés laboral y el bajo rendimiento del personal en dicha institución.

Su muestreo fue de 100 trabajadores se había utilizado el cuestionario de evaluación de factores psicosociales, instrumento para medir el estrés laboral por el cual se certificó la objetividad del estrés laboral en los trabajadores.

En ese cuestionario se evaluó las siguientes variantes: el desempeño, el estrés laboral, los componentes psicosociales por medio del cuestionario de evaluación de factores psicosociales y el cuestionario de estrés laboral por medio de los cuales se evidenció la existencia de estrés laboral en los trabajadores.

En conclusión, hubo una relación directa entre los altos niveles de estrés laboral por los factores psicosociales que respaldaron al de estrés laboral en los trabajadores en forma negativa e inversamente en el desempeño, en otras palabras, cuanto más aumento el estrés laboral menor fue el desempeño y así recíprocamente.

Robalino. R (2018) en su tesis titulada: “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte interprovincial del Cantón Daule”, para alcanzar la obtención del grado académico de Magister en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El problema que se observó y que nos dio la información necesaria para analizar el grupo objetivo fue el alto registro de ausentismo de los conductores por motivos aparentes de enfermedades gastrointestinales y respiratorias en su mayoría.

Dicho trabajo de investigación fue de tipo mixta cuantitativo y cualitativo. Habiendo poseído una muestra de 300 conductores.

Fue utilizado el modelo teórico Karasek- Johnson, esa encuesta les dio una mejor perspectiva ya que conllevaba la afirmación de la hipótesis planteada: Al ser el aspecto que más preocupó a los conductores siendo su estabilidad laboral, obvian sus males físicos lo que repercutió en el desempeño laboral y como efecto en su estrés laboral.

A esto se planteó una solución beneficiosa para todos los grupos de interés de esa investigación, una propuesta de mejora de cinco ejes de acción que provee un nuevo método de administración de personal, que pudo amparar la situación laboral de los conductores trascendiendo de manera sistemática en su salud física y mental.

Mayorga C, Sandino Y. y Vargas T. (2010) en su tesis titulada: “Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la oficina nacional de la empresa Pro- mujer en el período comprendido de febrero-mayo 2010”, para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Dicho trabajo de investigación fue de tipo cuantitativa de corte transversal. Se recogió un muestreo de 17 trabajadores de la oficina Nacional de Pro-Mujer.

El objetivo de dicha investigación fue determinar si había fuentes de estrés que estuvieran afectando los niveles de estrés laboral en los trabajadores administrativos, y si las había cuales eran las fuentes responsables y cómo afectaba al desempeño en los trabajadores.

Como conclusiones de dicha investigación se obtuvo: El ritmo acelerado del trabajo, tiempos prolongados de concentración y la frecuencia en que son interrupciones en sus tareas.

Por otro lado, en el uso de las competencias se halló: lo repetitivas que son las tareas.

No se pudo encontrar una autonomía en la toma de decisiones por parte de los empleados, ni la facilidad de poder abandonar el lugar de trabajo una vez terminada su jornada.

En las ya dichas condiciones de empleo, los trabajadores no pudieron decidir cuantos días libres tomar, cuando tomar un descanso y el decidir cuando comienzan y terminan su trabajo.

No hubo una comunicación fluida por parte de las gerentes a los empleados por si ocurría algún cambio en la empresa y como esto afectaría en la gestión de su trabajo.

A pesar de lo ya mencionado, después de esa última evaluación en Pro-Mujer, estudiado y evaluado en febrero 2010, los empleados obtuvieron un nivel medio de desempeño y unos pocos un nivel alto.

## **2.2. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio**

### **2.2.1 Estrés laboral**

Los orígenes de la palabra estrés nos han llevado a mediados del siglo XVII, el científico experimental Robert Hooke en la ciencia de la ingeniería, donde utilizo el termino para demostrar la relación de la fuerza externa sobre una estructura física.

Pero fue tomado en cuenta con más seriedad a mediados del siglo XIX, según el filósofo francés Claude Bernard propuso la búsqueda de lograr el equilibrio interno a causa de alteraciones en el entorno exterior que pudieran atolondrar el organismo, lo cual origina el propio ajuste para adaptarse.

### **2.2.1.1. La Teoría de Cannon**

El autor fue un reconocido filósofo estadounidense que indagó en su estudio sobre cada proceso fisiológico específico produce una alerta en los estados de emergencia internos, originando así la teoría que explicaba el origen de las emociones, esto para llegar a un equilibrio interno sujeto al ambiente que nos rodea., así se acuñó el concepto del estrés, lo que conocemos en la actualidad. (Cannon, 1927).

Es así como comienza Walter Cannon su investigación basada en el principio de homeostasis, capacidad que tiene el organismo para mantener un constante equilibrio interno.

Había tomado como objeto de estudio a unas estudiantes de enfermería, evaluando la activación del sistema nervioso simpático y endocrino mediante: reacciones involuntarias ante estímulos amenazantes externos e internos, como mecanismo de defensa y sometimiento a presión psicológica y que afecte su estabilidad emocional observaba su respuesta de ataque-huida.

Todo esto había formado parte de los procesos fisiológicos colaborando con el sostenimiento de la homeostasis corporal.

Se visualizó en los sujetos de prueba perturbaciones físicas como: Aumento de la presión sanguínea, aumento en los niveles de azúcar en la sangre, aumentan los niveles de adrenalina y noradrenalina, mayor bombeo de sangre desde la piel hasta los músculos, aumento en el ritmo respiratorio en casos graves insuficiencia respiratoria aguda.

Esta teoría había confirmado a un reto o situación percibida como una amenaza para los sujetos de prueba, perjudicando así negativamente si la causa del estrés no finaliza y la carga generaría un deterioro si es demasiado grande.

### **2.2.1.2. Teoría “Z”**

Esta teoría estaba enfocada principalmente en las relaciones humanas, consideraba el empleo como una parte vital de la vida de los trabajadores, pero no solo eso, saber el sentir, los temores y dudas que sintieron los trabajadores ante el desempleo, ser apartados de la empresa previa su jubilación, perder funciones psicomotrices esenciales para el empleador en cumplimiento de las actividades empresariales, etc. (Ouchi y Pascale, 1970)

Para combatir dichos problemas las empresas japonesas se había compilado sus principios fundamentos y estrategias como: Empleo de por vida, confianza en la institución, estimula el trabajo en equipo, formar parte a los trabajadores de las decisiones colectivas, sugiere la humanización de las condiciones de trabajo,

mayor productividad y rendimiento en el recurso humano, fidelización por parte de los trabajadores. A eso también se le llamo método japonés, ya que homologaba las buenas prácticas en empresas japonesas como parte de su coyuntura empresarial.

Entre las proposiciones se destacaban: la necesidad de ser tomado en cuenta, la percepción de responsabilidad corporativa como base de la cultura organizacional, estar informado de lo que sucede en la empresa y sentirse como una parte importante de la empresa.

### **2.2.1.3. Modelo Demandas- Control**

El autor fue un Sociólogo y Psicólogo de nacional estadounidense, el autor analizo que el estrés es la consecuencia de la interacción de dos variables: Las demandas psicológicas del trabajo y el dominio o la capacidad del trabajador de tomar decisiones para confrontar esas demandas.

Lo que trato de demostrar son los resultados del estrés en la salud como el comportamiento de los empleados. Esto fue la base que sustento su modelo de Demandas de Control. (Karaseck, 1979).

Para refutar las exigencias psicológicas que el trabajo había aplicado en una persona Karaseck, planteó un modelo bidimensional que incorporo estas dos variables, sus propuestas dieron como resultado cuatro tipos de trabajo:

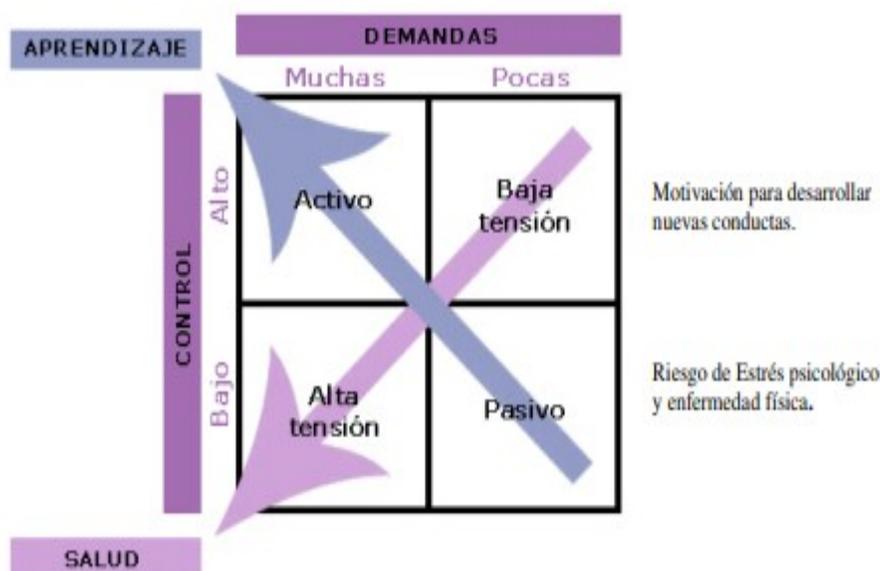
Pasivos: Determinado por demandas psicológicas limitadas y reducido control.

De bajo estrés: Con pocas demandas psicológicas y demasiado control; Sin embargo, no se hallan problemas para la salud.

De alto estrés: Con cuantiosas demandas psicológicas y reducido control; este tipo de trabajo suele ser el más estresante y pernicioso para la salud.

Los activos: Aquí la escala de demandas y el control son abundantes. (Karaseck,1979)

*Figura 1. Modelo Demandas – Control*



Fuente: International Business School-IMF,2019

Si un empleado con altas demandas tuvo el control sobre sus actividades, esto le permito resolver la respuesta a esas demandas y retroalimentarse de los resultados obtenidos beneficiando su desarrollo profesional.

En cambio, cuando existían bajas demandas laborales y bajo nivel de control esto beneficia los niveles de pasividad laboral. Por otro lado, cuando no existían altas demandas y el empleado tuvo un nivel alto de control, las tareas se desplegaron de manera habitual y relajada, sin presiones y sin altos niveles de estrés. (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2019).

En conclusión, el modelo propuso que la Demanda-Control contribuyera en la satisfacción y motivación, siendo así los trabajos activos los más gratificantes, paralelamente se tomó en cuentas las necesidades y objetivos de cada empleado. (Osorio y Cárdenas, 2017).

Sin embargo, hay que advertir que si se prolongaba equilibradamente la demanda laboral y el nivel de control se creaba un nivel de estrés que si se mantiene constante podía crecer paulatinamente y podría llevar a un cuadro de estrés crónico en ese caso aconsejaba entrar en una fase de recuperación. (Rodríguez y Rivas, 2011).

#### **2.2.1.4. Modelo de Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa**

Johannes Siegrist fue un Sociólogo y Medico suizo que creo el Modelo de Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa, y a diferencia de Karasek agregaba una Indagación adicional: sobre el trabajo que el empleado debía ejecutar para terminar sus tareas, la recompensa que logra y el grado de responsabilidad con la empresa (López y Ayensa, 2008).

El estrés se “produce cuando se presenta un alto esfuerzo no debe ser opuesto a una baja recompensa, ya que daña la autoestima y la eficacia y como resultado el estrés (Siegrist,1996).

El desequilibrio entre esfuerzo, recompensa y compromiso son las señales que originan el estrés- distrés, es culpable de las complejas alteraciones patologías orgánicas y mentales, efectos perjudiciales contra la salud, el rendimiento y la organización en general. (Vieco y Abello, 2014).

*Figura 2. Modelo Esfuerzo – Recompensa*



Fuente: International Business School-IMF,2019

En el modelo de Siegrist, el trabajo se analizó desde dos perspectivas: Extrínseco, describió al desempeño de los compromisos adquiridos en el trabajo y el grado de dominio sobre las mismas.

Como ejemplo tenemos: Los trajines demandantes físicamente, interrupciones frecuentes o la insuficiencia de tiempo para terminar el trabajo. Intrínseco: Los incentivos

se daban básicamente por el salario, el reconocimiento de los logros lo que acrecienta la autoestima y el estatus jerárquico. Temiendo aun el cese en el empleo.

En esta perspectiva describe la imposibilidad de desligarse del trabajo mentalmente, incluso hasta la hora de dormir. (Arias ,2018).

Como conclusión cuando un empleado observaba que su trabajo había sido subestimado o no había sido suficientemente valorado surgía malestar, pesadumbre, depresión e incertidumbre, etc. Esos factores lo conducían a altos niveles de estrés lo que en consecuencia pudo ocasionar cualquier enfermedad.

Por eso la importancia de ese modelo que midió tanto el esfuerzo físico como psicológico del empleado y a su vez su trabajo fue reconocido y compensado, bien remunerado, que se tomaba en cuenta el esfuerzo extra a las demandas laborales que se le daban y a las horas extras trabajadas. El empleado debía sentir que su esfuerzo valió la pena.

#### **2.2.1.5. Teoría de la satisfacción laboral**

Su desarrollo empieza a partir de la segunda guerra mundial utilizando las teorías científicas administrativas de Elton Mayo fundador de la Escuela de Relaciones Humanas, su premisa principal fue relacionar a la satisfacción de los trabajadores con su desempeño laboral. (Hoppock, 1935).

Todas las personas en el mundo tienen un pináculo ideal de lo que significa satisfacción para ellos, bajo ese precepto se asociaban diversas actitudes de las personas con respecto a su trabajo. La satisfacción a pesar de que sea uno de los conceptos más estudiados es el más teórico.

Ya que es un estado emocional, como consecuencia de nuestras percepciones y costumbres en el trabajo. Sus avances habían llegado a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y siendo importante también para la organización.

En esta teoría se hizo una mención especial a la teoría bifactorial la cual sustenta que la motivación de una persona proviene de dos factores la interna (motivación) y la externa (mantenimiento), donde se hacía distinción sobre cuales causan satisfacción e insatisfacción como (promoción, éxito y reconocimiento) a estos se les llamaba motivadores, de igual manera los que ocasionaban satisfacción o insatisfacción (seguridad, liderazgo y salario) a estos se les llamaba higiénicos.

#### **2.2.1.6. Síndrome de Burnout**

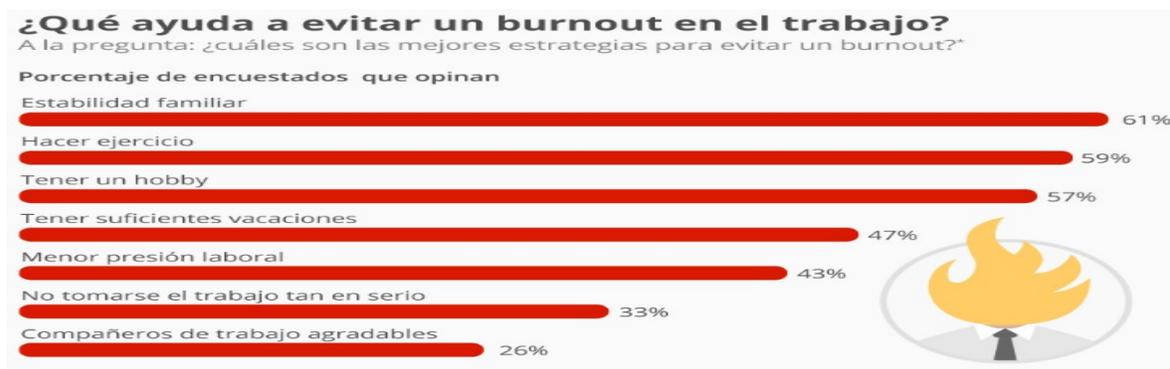
El síndrome de Burnout fue explicado por primera por el psiquiatra Herbert Freudenberger es un proceso gradual, las personas descuidaban su trabajo, el sentido de la responsabilidad y en el peor de los casos pueden llevar a la muerte.

También es llamado Síndrome de Desgaste profesional llamado en el argot popular “Estar quemado”, es la respuesta física y emocional propiciado por el estrés laboral simboliza un estado de agotamiento emocional y físico. (Calabrese, 2006).

Fue un trastorno adaptativo relacionado al inapropiado afrontamiento de los requerimientos psicológicos del trabajo, alterando la calidad de vida del empleado e influyendo en la calidad de atención del profesional.

Si no se tomaba las medidas preventivas del caso. Puede generar graves consecuencias que pueden perjudicar la salud y el rendimiento del personal.

Figura 3. Encuesta de STATISTA sobre el Burnout



Fuente: Encuesta realizada por STATISTA en Estados Unidos en febrero del 2017. Se encuestaron a 1029 mayores de edad. Tipo de encuesta (multirrespuesta).

Entre los factores de riesgo que pueden detonar el síndrome de Burnout tenemos: Falta de control de sus horarios laborales, exceso de trabajo, injusticia, falta de compensación al trabajo realizado, problemas de la organización misma, conflicto con los valores, inadecuadas relaciones interpersonales, etc.

### 2.3. Definición de términos básicos

#### Desempeño laboral

“Es la conducta del empleado en la búsqueda de los objetivos específicos los cuales componen la estrategia personal para alcanzar los objetivos”. (Idalberto Chiavenato, 2000, pág. 359).

### **Distrés**

Para que se dé un estado de distrés emocional se tiene que examinar una serie de síntomas psicológicos determinados como depresión, ira y ansiedad. Aquello origina un impacto negativo en el sistema nervioso autónomo estimulando desequilibrios hormonales y cambios bioquímicos que perjudican el sistema inmune y endocrino y en conclusión a la salud del individuo.

### **Escala Likert**

“Las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional”.

### **Estrés laboral**

Es uno de los padecimientos sociales más globalizados de nuestros tiempos, en este caso los afectados son dos, las personas y las empresas. Las personas al desarrollar trastornos emocionales, mentales y físicos. Por otro lado, a las empresas que terminan experimentando los resultados sociales y económicos que este padecimiento ocasiona.

### **Eustres**

Conocido como estrés positivo es un estado primordial para la salud humano, es el estado que te hace eficaz tiene variedad de beneficios y efectos positivos, como activar la superioridad en el nivel de competencias y actividades cognitivas.

### **Motivación**

“Es el grupo de aspectos materiales y psicológicos que satisfacen a las personas en sus necesidades esenciales incitando una conducta diferente que consigue un mejor resultado dentro de las metas de una organización”. (Robbins S, 1999, pág. 123).

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo (Thompson y Phua ,2012, pág. 275-307)

## **CAPITULO III HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. Hipótesis y/o Supuestos básicos**

#### **3.1.1 Hipótesis principal**

El estrés laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral del personal de un canal de televisión de señal abierta

#### **3.1.2 Hipótesis secundarias**

1. La sobrecarga laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta
2. El cansancio emocional se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta
3. La realización personal se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

4. La despersonalización se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta
5. El apoyo organizacional se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta
6. El control sobre la actividad laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

### **3.2. Identificación de Variables o Unidades de análisis**

#### **3.2.1. Variable Independiente**

VI: Estrés laboral

##### Dimensiones de la variable independiente:

D1: La sobrecarga laboral.

D2: Cansancio emocional.

D3: Realización personal.

D4: Despersonalización.

D5: Apoyo Organizacional.

D6: Control sobre la actividad laboral.

#### **3.2.2 Variable Dependiente**

VD: Desempeño Laboral

##### Dimensiones de la variable dependiente:

D1: Motivación en el trabajo.

D2: Trabajo en equipo e interacción en el trabajo.

D3: Incentivos laborales.

D4: Responsabilidad en el trabajo.

D5: Conocimiento en el trabajo.

D6: Dinamismo laboral.

### **3.2.2 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis de esta investigación son los trabajadores del canal de televisión de señal abierta, en los regímenes laborales denominados: Temporal, CAS y plazo indeterminado.

### 3.2.3 Matriz de operacionalización

La matriz de operacionalización es:

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>Sobrecarga laboral</b>	1. ¿Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo? 2. ¿Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene? 3. ¿Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro? 4. ¿El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo? 5. ¿Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores?	Bajo: 5 - 12 Medio: 13 - 19 Alto: 20 - 25
	<b>Cansancio emocional</b>	6. ¿Las labores que cumplo me ponen tenso? 7. ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada? 8. ¿Cuándo termino mi jornada de trabajo me siento agotado? 9. ¿Debido a la coyuntura evidencio agotamiento o desarrolle alguna dolencia psicósomática? 10. ¿Siento que tratar todo el día con la gente me cansa?	Bajo: 5 - 12 Medio: 13 - 19 Alto: 20 - 25
	<b>Realización Personal</b>	11. ¿Mi jefe inmediato toma en cuenta mis ideas y aportes en mis actividades diarias? 12. ¿Considero que mis aportes han sido valiosos en mi trabajo? 13. ¿Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas? 14. ¿Se exactamente que tareas son mi responsabilidad? 15. ¿Considero que el trabajo que realizo es muy importante?	Bajo: 5 - 12 Medio: 13 - 19 Alto: 20 - 25
	<b>Despersonalización</b>	16. ¿Estoy satisfecho con el tiempo que dedico a mi familia? 17. ¿Los inconvenientes en mi ambiente laboral influye en mi ambiente familiar?	Bajo: 5 - 12 Medio: 13 - 19 Alto: 20 - 25

		<p>18. ¿Mis obligaciones de trabajo y mis obligaciones de familia son compartidas?</p> <p>19. ¿Siento que mi trabajo en pandemia ocupa mayor tiempo en mi vida cotidiana?</p> <p>20. ¿Mi estado físico o de salud no es muy conveniente actualmente?</p>	
	<b>Apoyo Organizacional</b>	<p>21. ¿Cuándo trabajo horas extras, respetan los horarios que se me establecieron?</p> <p>22. ¿Me apoyan en otras funciones que se me asigna?</p> <p>23. ¿El canal de televisión entrega los materiales y equipos necesarios?</p> <p>24. ¿Se desarrolla el trabajo colaborativo para resolver dificultades?</p> <p>25. ¿Piden resultados, pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos?</p>	<p>Bajo: 5 - 12 Medio: 13 - 19 Alto: 20 - 25</p>
	<b>Control sobre Actividad Laboral</b>	<p>26. ¿Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo?</p> <p>27. ¿Los cambios de horario afectan mi desempeño laboral?</p> <p>28. ¿He evidenciado problemas para relacionarme con mis compañeros de trabajo?</p> <p>29. ¿Considero que las condiciones de trabajo son las más adecuadas?</p> <p>30. ¿La institución brinda convenios educativos para poder capacitarme mucho mejor y poder crecer profesionalmente?</p>	<p>Bajo: 5 - 12 Medio: 13 - 19 Alto: 20 - 25</p>
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Motivación en el trabajo</b>	<p>1. ¿Me siento emocional y físicamente agotado en mi trabajo?</p> <p>2. ¿Siento que mi trabajo es repetitivo?</p> <p>3. ¿Yo creo que me jubilaré a la edad requerida según ley?</p> <p>4. ¿El estrés influye de manera negativa en el desempeño de mis actividades diarias en el trabajo?</p> <p>5. ¿Considero que actualmente mi puesto de trabajo me ha generado una carga laboral muy demandante?</p>	<p>Malo: 5 - 12 Regular: 13 - 19 Bueno: 20 - 25</p>
	<b>Trabajo en equipo e interacción</b>	<p>6. ¿Mis compañeros y yo aportamos nuevas ideas para el mejoramiento de las áreas?</p> <p>7. ¿Casi siempre puedo trabajar en equipo?</p>	<p>Malo: 5 - 12 Regular: 13 - 19 Bueno: 20 - 25</p>

		<p>8. ¿Planifico y cumpro con mis metas trazadas?</p> <p>9. ¿Tengo libertad para elegir mis propios métodos de trabajo?</p> <p>10. ¿Para mejorar la atención en el usuario requiero de mayor tiempo de trabajo que lo establecido?</p>	
	<b>Incentivos Laborales</b>	<p>11. ¿En mi puesto laboral recibo algún tipo de refrigerio por parte de la institución?</p> <p>12. ¿Habitualmente puedo realizar una pausa en mi trabajo?</p> <p>13. ¿En mi puesto laboral recibo algún tipo de pago de movilidad por parte de la institución?</p> <p>14. ¿Usted prioriza sus honorarios antes de capacitarse?</p> <p>15. ¿Cree usted que la remuneración por sus horarios de trabajo es la adecuada?</p>	<p>Malo: 5 - 12</p> <p>Regular: 13 - 19</p> <p>Bueno: 20 - 25</p>
	<b>Responsabilidad en el trabajo</b>	<p>16. ¿Se me puede delegar funciones con confianza?</p> <p>17. ¿Tengo un buen criterio a la hora de tomar decisiones?</p> <p>18. ¿Soy responsable por las decisiones que tomo dentro de mi área?</p> <p>19. ¿Cumpro con las normas y reglamentos de la institución?</p> <p>20. ¿Tengo la capacidad de afrontar contratiempos pertenecientes a mi área?</p>	<p>Malo: 5 - 12</p> <p>Regular: 13 - 19</p> <p>Bueno: 20 - 25</p>
	<b>Conocimiento en el trabajo</b>	<p>21. ¿Realizo mis tareas en el tiempo requerido?</p> <p>22. ¿Mi trabajo contribuye al desarrollo de la institución?</p> <p>23. ¿Hay planificación y organización en el trabajo que realizo?</p> <p>24. ¿Entrego mi trabajo según la calendarización fijada?</p> <p>25. ¿Realizo mi trabajo según normas y estándares del manual de funciones que me brinda la institución?</p>	<p>Malo: 5 - 12</p> <p>Regular: 13 - 19</p> <p>Bueno: 20 - 25</p>
	<b>Dinamismo Laboral</b>	<p>26. ¿En mi trabajo debo ser creativo?</p> <p>27. ¿Mi trabajo exige hacerlo rápidamente?</p> <p>28. ¿Mi trabajo es muy dinámico?</p> <p>29. ¿Usted cree que con las personas con las que trabaja les imparte mayor conocimiento para su desenvolvimiento profesional?</p> <p>30. ¿Las personas con las que trabaja facilitan la realización del trabajo movimiento profesional?</p>	<p>Malo: 5 - 12</p> <p>Regular: 13 - 19</p> <p>Bueno: 20 - 25</p>

Fuente: Elaboración Propia

### 3.3.- Matriz lógica de consistencia

Tabla 2

#### Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
¿De qué manera el estrés laboral se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de un canal de televisión de señal abierta	El estrés laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral del personal de un canal de televisión de señal abierta	<b>Variable Independiente (X)</b> Estrés Laboral	Sobrecarga laboral	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	<b>Tipo de Investigación:</b> Básica  <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental  <b>Población:</b> 87 trabajadores de un canal de televisión de señal abierta  <b>Muestra:</b> 51 empleados de un canal de televisión de señal abierta  <b>Técnicas de recolección de datos:</b> Cuestionario
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Cansancio emocional		
¿Cómo la sobrecarga laboral se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Establecer la relación entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta	La sobrecarga laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta		Realización Personal		
¿Cómo el cansancio emocional se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Establecer la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta	El cansancio emocional se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta		Despersonalización		
¿Cómo la realización personal se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta	La realización personal se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta		Apoyo Organizacional		
				Control sobre Actividad Laboral		
			<b>Variable Dependiente (Y)</b> Desempeño Laboral	Motivación en el trabajo	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo	<b>Técnicas de análisis de datos:</b> Análisis estadístico descriptivo e inferencial en el

¿Cómo la despersonalización se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta	La despersonalización se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta		Trabajo en equipo e interacción	5: Totalmente de acuerdo	programa IBM SPSS Statistics versión 25
¿Cómo el apoyo organizacional se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Establecer la relación entre el apoyo organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta	El apoyo organizacional se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta		Incentivos Laborales		
¿Cómo el control sobre la actividad laboral se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Establecer la relación entre el control sobre la actividad laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta	El control sobre la actividad laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta		Responsabilidad en el trabajo		
				Conocimiento en el trabajo		
				Dinamismo Laboral		

Fuente: Elaboración Propia

## CAPITULO IV

### MARCO METODOLOGICO

#### **4.1. Tipo y Método de investigación**

Debido a la condición y finalidad de la investigación se puede analizar el grado de relación entre estas dos variables cualitativas: una variable independiente X o impulso y la variable dependiente Y o respuesta. El tipo de investigación es descriptiva – correlacional.

El método de investigación es cuantitativo por la utilización de un instrumento de recolección de datos que permite cuantificar las variables en estudio.

#### **4.2.- Diseño específico de investigación**

El diseño de esta investigación es no experimental de corte transversal, porque en la toma de recolección de datos no se interviene o manipula los datos y son tomados en un periodo específico de tiempo.

#### **4.3.- Población, Muestra o participante**

Población: La población está formada por todos los elementos con las mismas características que laboran en el área de Gerencia Técnica y Operaciones de un canal de televisión de señal abierta. En la actualidad son 87 personas que laboran

Las unidades de la población están formadas por Temporales (20), CAS (53) y Plazo Indeterminado (14). Por lo cual, la población queda establecido por un total de 87 trabajadores en el área de Gerencia Técnica y Operaciones de un canal de televisión hacia a quienes está dirigida el instrumento de medición o cuadernillo de preguntas para la encuesta.

Muestra: La muestra está conformada por 51 trabajadores del área de Gerencia Técnica y Operaciones de un canal de televisión de señal abierta. En esta oportunidad considerando que el tamaño se conoce se utilizara la siguiente formulación estadística de población finita, para facilitarnos los cálculos, varianzas, análisis de resultados y conclusiones concernientes al tema.

Figura 4. Formula del tamaño muestral para una proporción con población conocida

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	<b>87</b>
Error Alfa	$\alpha$	<b>0.050</b>
Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0.975
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	1.960
Atributo. / Prob.	p	<b>0.500</b>
Complemento de p	q	0.500
Precisión	d	<b>0.090</b>

Tamaño de la muestra	n	<b>51.00</b>
----------------------	---	--------------

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.4. Instrumentos de recolección de datos

En esta investigación está dado por el cuestionario de preguntas cerradas, con respuestas de tipo Likert. Las preguntas han sido elaboradas para verificar la validez de las hipótesis formuladas en el trabajo de investigación o tesis.

La validación del cuestionario se efectuó en el momento de su elaboración, donde cada pregunta está asociada con un indicador, este a su vez con la dimensión y este último con la variable. De este modo se estaría cuidando las propiedades básicas de todo instrumento de medición: la mediabilidad y su validez.

#### **4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En la presente investigación, para la recolección de datos se utilizaron encuestas, cuyo propósito, permitió la recolección de información, la opinión y la valoración de los trabajadores del canal de televisión de señal abierta.

Para el presente trabajo de investigación se realizó una encuesta dividida en 30 preguntas para conocer los factores del desempeño laboral. Con 5 opciones cerradas de respuesta que son las siguientes:

1 si la condición es **TOTALMENTE EN DESACUERDO.**

2 si la condición es **EN DESACUERDO.**

3 si la condición es **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.**

4 si la condición es **DE ACUERDO.**

5 si la condición es **TOTALMENTE DE ACUERDO.**

También se realizó una encuesta de 30 preguntas para conocer los factores del estrés laboral. Con 5 opciones cerradas de respuesta que son las siguientes:

1 si la condición es **TOTALMENTE EN DESACUERDO.**

2 si la condición es **EN DESACUERDO.**

3 si la condición es **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO.**

4 si la condición es **DE ACUERDO.**

5 si la condición es **TOTALMENTE DE ACUERDO.**

#### 4.6. Descripción y procedimiento de análisis

Para el análisis de la información, se utilizó los valores de los instrumentos aplicados en la presente información para las variables, los cuales se trabajaron de la siguiente forma:

-Se realizó una encuesta a los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta.

-Los datos recogidos en los cuadernillos de encuestas se codificaron y se trasladó en una hoja de Excel, obteniéndose la base de datos del trabajo de investigación.

-Se utilizó el programa del SPSS, para procesar la información obtenida a través de las encuestas.

-Se hizo uso de las tablas de frecuencias de cada una de las preguntas y tablas de contingencia como efecto del cruce de las preguntas de la variable independiente y variable dependiente, con la finalidad de probar la hipótesis de asociación mediante el test de la chi-cuadrada.

-Se hizo uso de las tablas estadísticas para recopilar los datos respectivos.

-Se procedió con la elaboración de gráficos de barras para una mejor comprensión.

-Para la prueba de hipótesis se utilizó la chi-cuadrada, considerando que las variables son cualitativas.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Datos Cuantitativos

Para continuar con el procedimiento tanto del análisis como de la verificación del trabajo a explorar. En primer lugar, se elaboraron las preguntas para los cuestionarios con referencia al instrumento de medición, teniendo en cuenta como marco teórico otras tesis.

Los instrumentos estuvieron diseñados con una escala de Likert para las respuestas, siendo esta opción una herramienta muy óptima para la investigación.

La construcción de cada pregunta de medición se consideró el indicador respectivo, teniendo relación con su dimensión y su variable de interés; permitiendo la validación de la información recopilada.

Los cuestionarios están dirigido a los trabajadores de televisión de un canal de señal abierta; en los tres regímenes laborales: Indeterminado, CAS y Temporal.

Cada cuestionario está conformado por 30 preguntas que fueron aplicados a 51 encuestados; con el propósito de obtener los resultados propuestos para la presente tesis.

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos de investigación se utilizó el análisis de consistencia interna de alfa de Cronbach, el cual es una técnica de mayor aceptación a nivel internacional para la comprobación de la confiabilidad de cuestionarios politómicos.

Para que un instrumento sea considerado confiable o apto para su aplicación en una muestra, debe obtener como mínimo un valor de 0.7 de alfa Cronbach, lo cual asegura un nivel aceptable de confiabilidad para los instrumentos (Celina & Campo, 2005; Oviedo & Campo-Arias, 2008).

Tabla 3

## Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés Laboral	0.934	30
Desempeño Laboral	0.948	30

Elaboración propia

Los resultados de la prueba de alfa de Cronbach permiten establecer que los instrumentos para el Estrés Laboral ( $\alpha=0.934$ ) y el Desempeño Laboral ( $\alpha=0.948$ ) tiene un nivel bueno de confiabilidad, debido a que superan el valor mínimo esperado para las pruebas de confiabilidad.

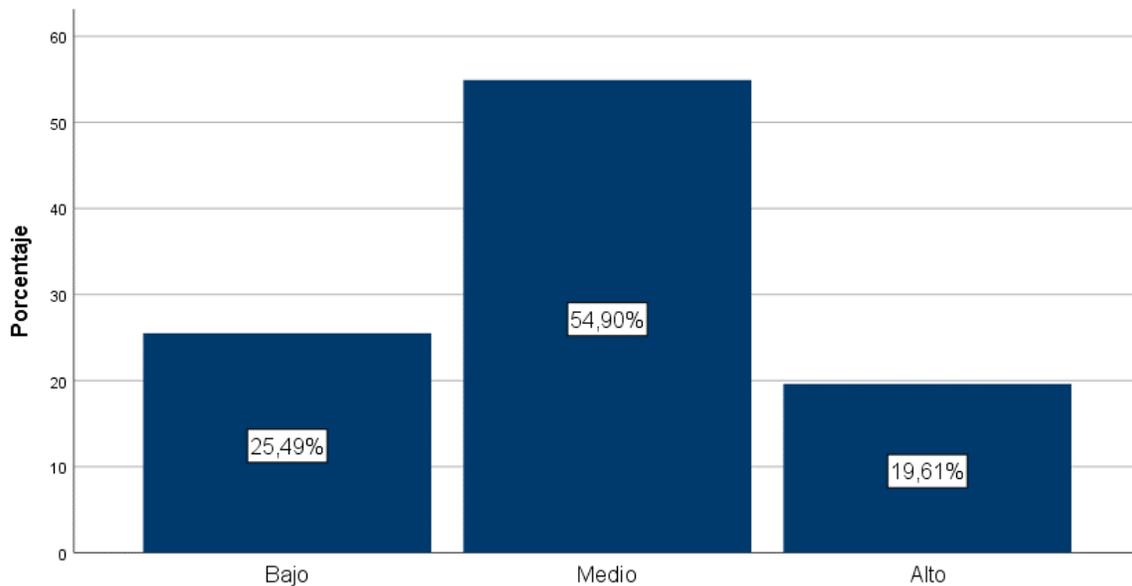
## 5.2 Análisis de Resultados

Tabla 4

Nivel de Estrés Laboral de los trabajadores

Estrés Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	25.49%
Medio	28	54.90%
Alto	10	19.61%
Total	51	100.00%

Figura 5. Nivel de Estrés Laboral en los trabajadores



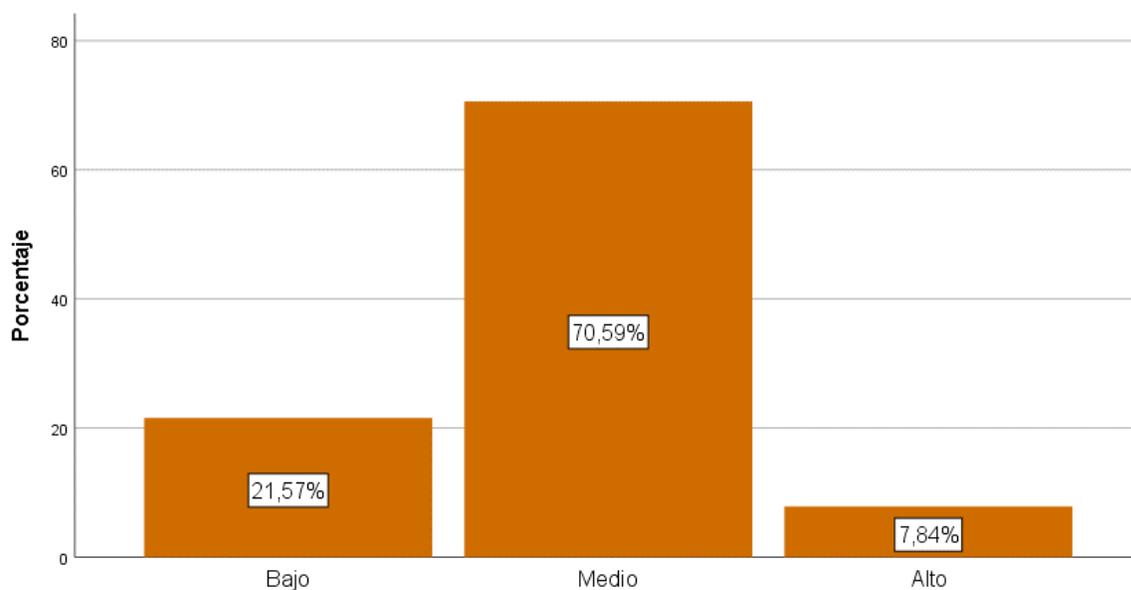
En lo relacionado al nivel de estrés laboral de los trabajadores, se observa que el 54.90% de trabajadores tiene un nivel medio, seguido de un 25.49% de trabajadores que tiene un nivel bajo y el 19.61% de trabajadores tiene un nivel alto. Esto indica, que existe elementos estresores en el trabajo que aumentan el nivel de estrés de los trabajadores, por lo cual la empresa debe tratar de mejorar las condiciones laborales para poder manejar los niveles de estrés en los trabajadores.

Tabla 5

Nivel de Sobrecarga laboral de los trabajadores

Sobrecarga laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	21.57%
Medio	36	70.59%
Alto	4	7.84%
Total	51	100.00%

Figura 6. Nivel de Sobrecarga laboral en los trabajadores



En lo relacionado al nivel de sobrecarga laboral en los trabajadores, se observa que el 70.59% de trabajadores tiene un nivel medio, seguido de un 21.57% de trabajadores que tiene un nivel bajo y solo el 7.84% de trabajadores tiene un nivel alto. De forma general, los horarios y carga laboral tienen condiciones desnaturalizadas del trabajo, cumpliendo con el deber pasadas la jornada laboral normal de 8 horas, esto no es lo más adecuado para el correcto desarrollo de los trabajadores, lo cual incide en un aumento del estrés laboral. Estos resultados se midieron en el cuestionario haciendo preguntas muy personales sobre

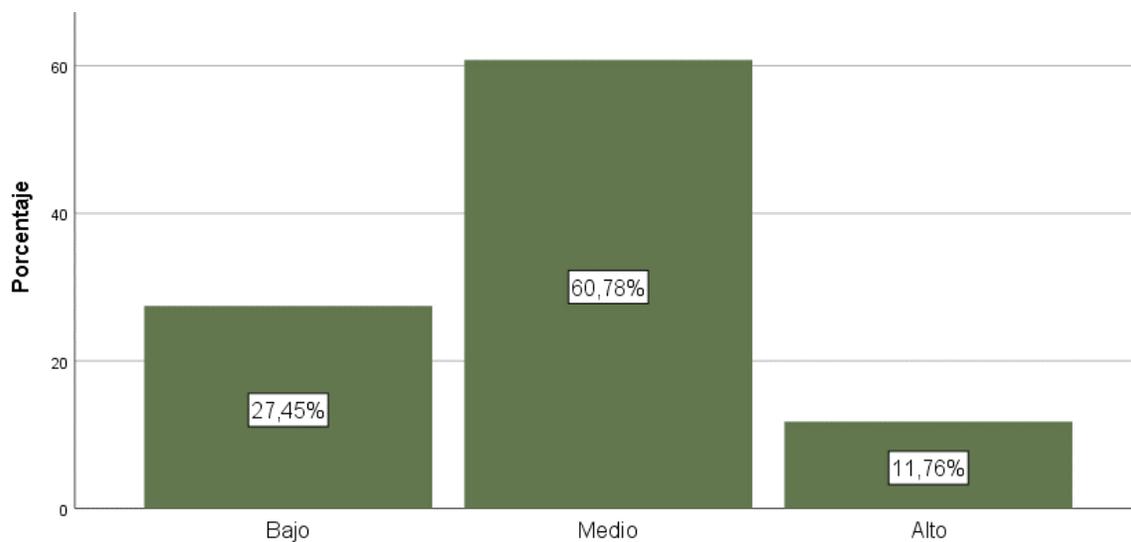
exceso de tareas, tiempo para realizarlas y grado de importancia de las tareas frente a otras áreas

Tabla 6

Nivel de Cansancio emocional de los trabajadores

Cansancio emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	27.45%
Medio	31	60.78%
Alto	6	11.76%
Total	51	100.00%

Figura 7. Nivel del Cansancio emocional en los trabajadores



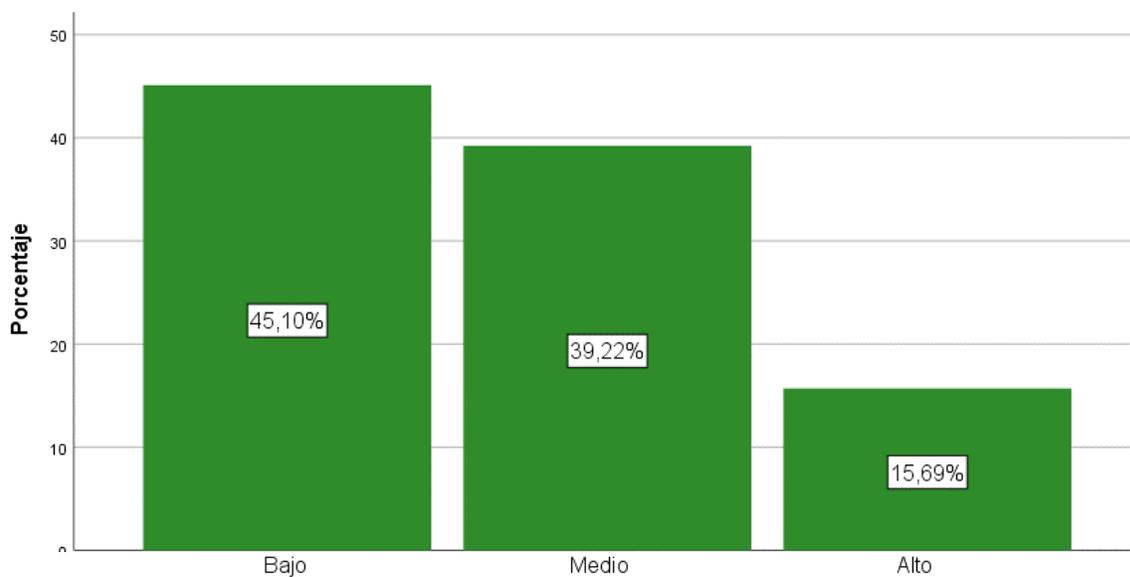
En lo relacionado al nivel de cansancio emocional en los trabajadores, se observa que el 60.78% de trabajadores tiene un nivel medio, seguido de un 27.45% de trabajadores que tiene un nivel bajo y solo el 11.76% de trabajadores tiene un nivel alto. Los resultados indican que los trabajadores empiezan a sentir cansancio emocional producto de la realización de sus actividades laborales interrumpiendo sus descansos después de jornadas seguidas de mas de 8 horas , ya que muchas de ellas conllevan alta de carga de responsabilidad y deben ser realizadas en cortos tiempos, todo esto incrementa los niveles de estrés en el trabajo.

Tabla 7

Nivel de Realización personal de los trabajadores

Realización Personal	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	45.10%
Medio	20	39.22%
Alto	8	15.69%
Total	51	100.00%

Figura 8. Nivel de Realización personal en los trabajadores



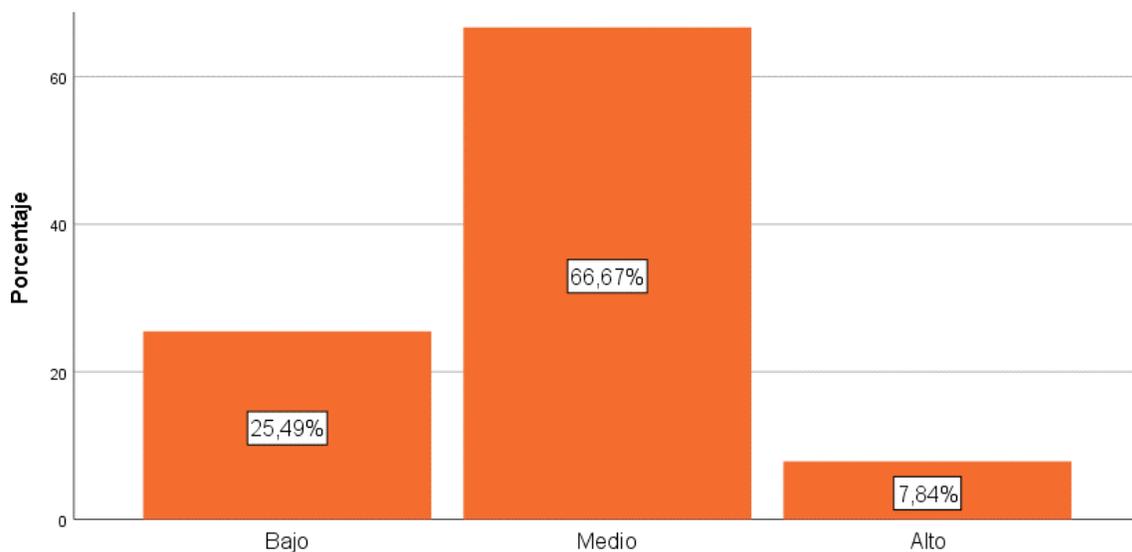
En lo relacionado al nivel de realización personal de los trabajadores, se observa que el 45.10% de trabajadores tiene un nivel alto, seguido de un 39.22% de trabajadores que tiene un nivel medio y solo el 15.69% de trabajadores tiene un nivel bajo. De forma general, se puede establecer que los trabajadores sienten que las actividades que realizan dentro del trabajo no los ayudan a sentirse realizados profesionalmente y no cuentan con opciones de desarrollo profesional dentro de la empresa.

Tabla 8

## Nivel de Despersonalización de los trabajadores

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	25.49%
Medio	34	66.67%
Alto	4	7.84%
Total	51	100.00%

Figura 9. Nivel de Despersonalización en los trabajadores



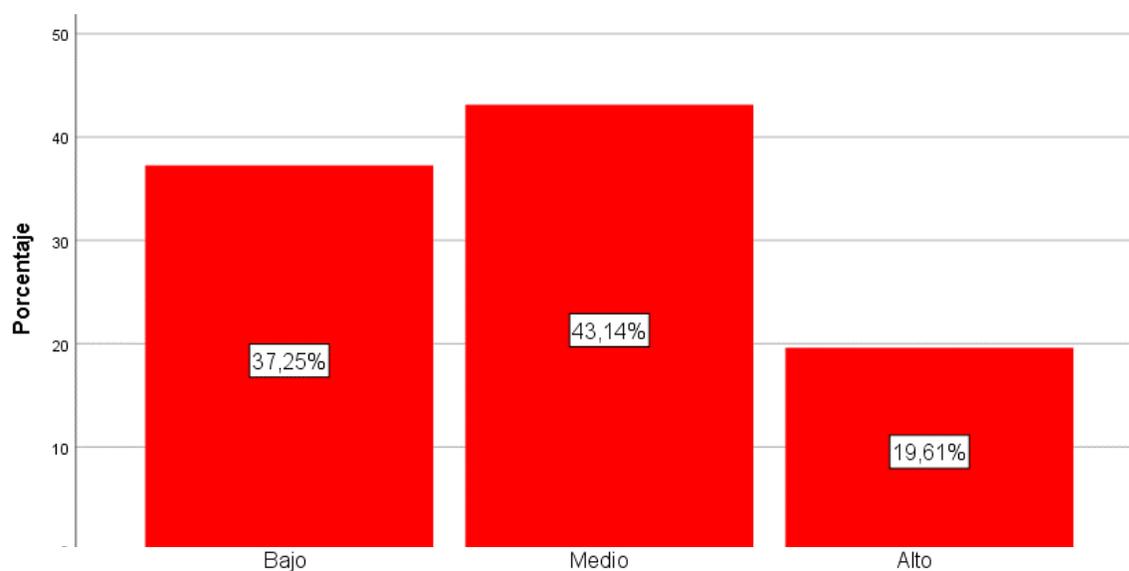
En lo relacionado al nivel de despersonalización de los trabajadores, se observa que el 66.67% de trabajadores tiene un nivel medio, seguido de un 25.49% de trabajadores que tienen un nivel bajo y solo el 7.84% de trabajadores tienen un nivel alto . Los resultados permiten establecer que los trabajadores producto de la presión del trabajo han perdido sensibilidad por los demás compañeros de trabajo, repercutiendo de forma negativa en la realización del trabajo en equipo.

Tabla 9

## Nivel de Apoyo Organizacional de los trabajadores

Apoyo Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	37.25%
Medio	22	43.14%
Alto	10	19.61%
Total	51	100.00%

Figura 10. Nivel de Apoyo Organizacional en los trabajadores



En lo relacionado al nivel de apoyo organizacional de los trabajadores, se observa que el 43.14% de trabajadores tiene un nivel medio, seguido de un 37.25% de trabajadores que tienen un nivel alto y solo el 19.61% de trabajadores tienen un nivel bajo. De forma general se establece que los trabajadores no se sienten apoyados ni reconocidos por la institución exponiendo sus vidas la gran mayoría sobre todo los de contrato temporal, sin tener un seguro de salud pagado por la institución, ni de sus familias ante cualquier eventualidad. Así también la lenta atención por parte del área de informática al atender de manera pausada los desperfectos que traen la modalidad vía remota. Lo cual genera efectos

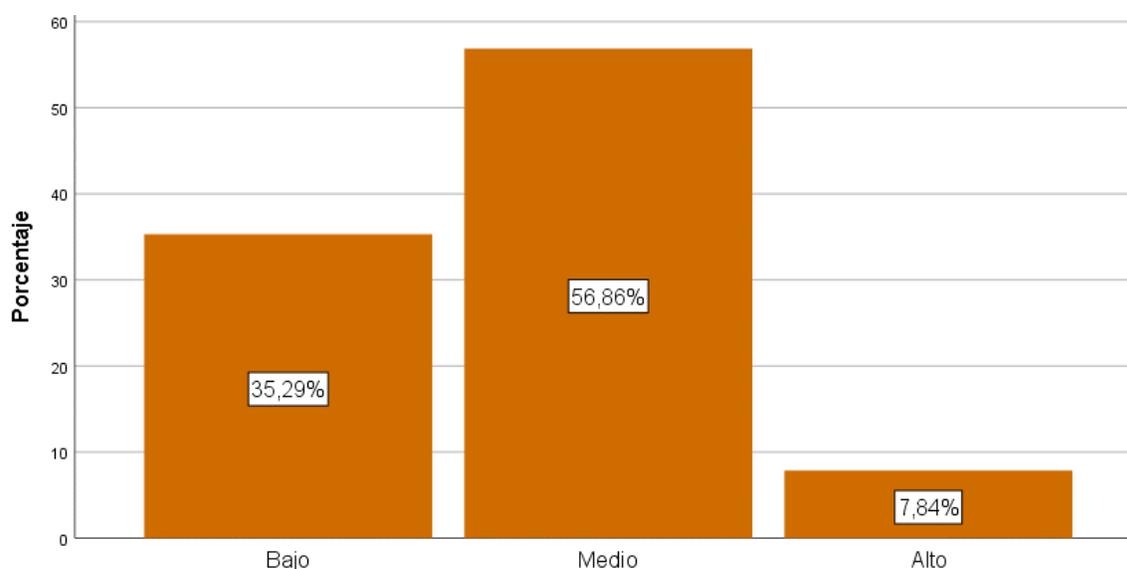
negativos y descontento tanto el compromiso organizacional como en la identificación organizacional del trabajador.

Tabla 10

Nivel de Control sobre la actividad de los trabajadores

Control sobre Actividad Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	35.29%
Medio	29	56.86%
Alto	4	7.84%
Total	51	100.00%

Figura 11. Nivel de Control sobre la actividad en los trabajadores



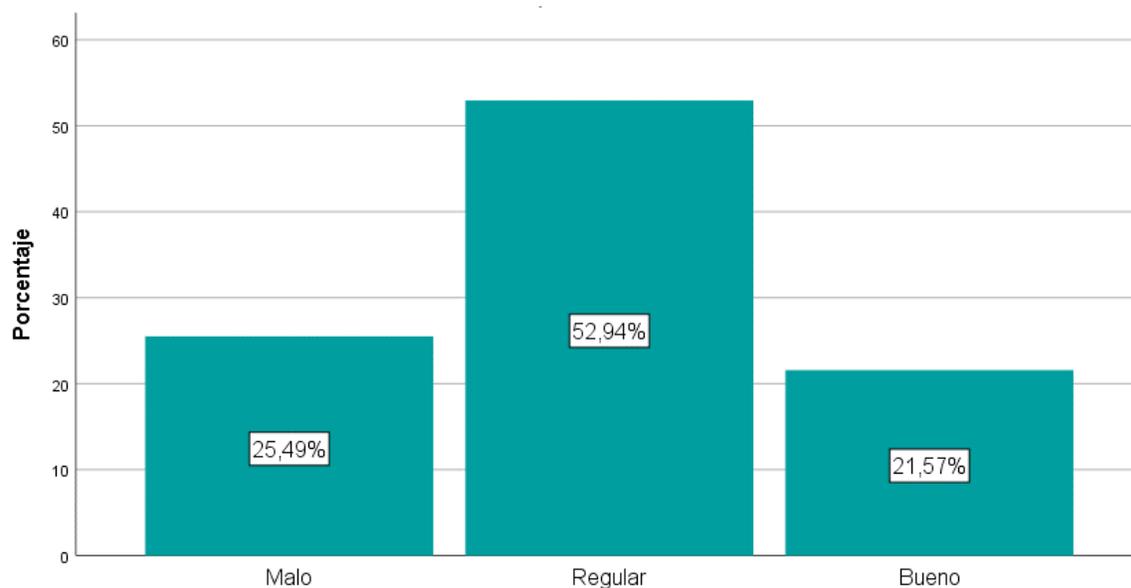
En lo relacionado al nivel de control sobre la actividad en los trabajadores, se observa que el 56.86% de trabajadores tiene un nivel medio, seguido de un 35.29% de trabajadores que tienen un nivel bajo y solo el 7.84% de trabajadores tienen un nivel alto. Los resultados evidencian que la pobre relación que existe de los trabajadores con su superiores o supervisores al mantener un constante control en las funciones que desempeñan vía telefónica en la rutina diaria, también en los proyectos y actividades que delegan y son muy extenuantes para los empleados siendo lo más laborioso, sin enseñarle actividades nuevas

que darían resultados positivos ya que adquirirían nuevas habilidades para su experiencia laboral , lo cual entorpece las actividades laborales y genera un ambiente inadecuado que se refleja en un aumento de estrés laboral.

Tabla 11  
Nivel de Desempeño laboral de los trabajadores

Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	25.49%
Regular	27	52.94%
Bueno	11	21.57%
Total	51	100.00%

Figura 12. Nivel de Desempeño laboral en los trabajadores



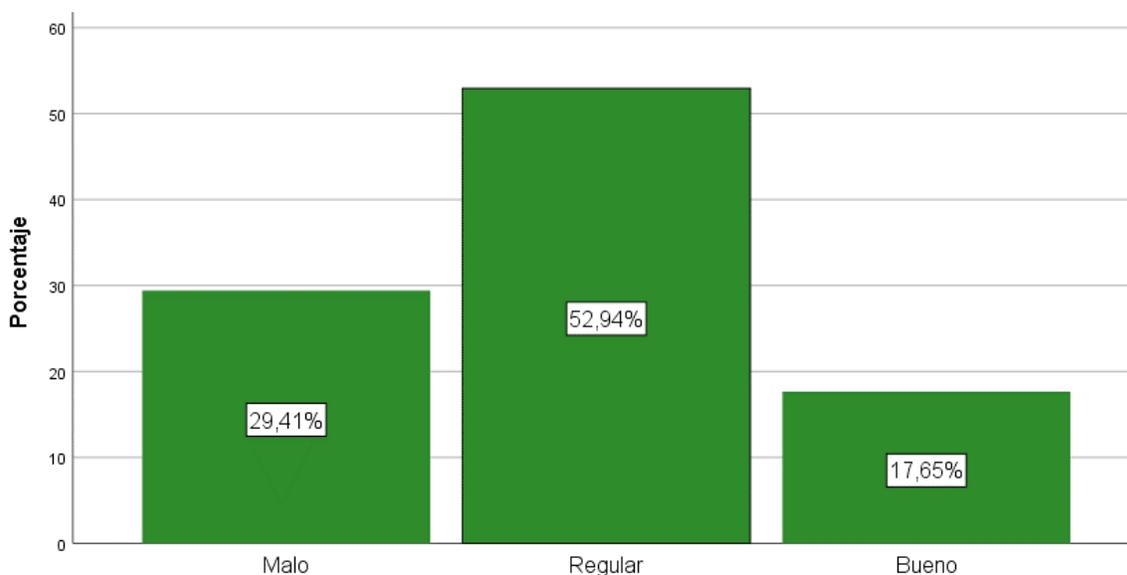
En lo relacionado al nivel de desempeño laboral, se observa que el 52.94% de trabajadores tiene un nivel regular, seguido de un 25.49% de trabajadores que tiene un nivel malo y el 21.57% de trabajadores tiene un nivel bueno. Los resultados establecen que el desempeño laboral no es el óptimo por parte de los trabajadores, lo cual indica que hay factores que entorpecen la realización de actividades laborales en la empresa.

Tabla 12

Nivel de Motivación en el trabajo de los trabajadores

Motivación en el trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15	29.41%
Regular	27	52.94%
Bueno	9	17.65%
Total	51	100.00%

Figura 13. Nivel de Motivación en el trabajo en los trabajadores



En lo relacionado al nivel de motivación en el trabajo, se observa que el 52.94% de trabajadores tiene un nivel regular, seguido de un 29.41% de trabajadores tienen un nivel malo y el 17.65% de trabajadores tiene un nivel bueno. Los trabajadores no se encuentran lo suficientemente motivados para el desarrollo de sus actividades laborales y para la consecución de los objetivos de la organización.

Tabla 13

Nivel de Trabajo en equipo e interacción de los trabajadores

Trabajo en equipo e interacción	Frecuencia	Porcentaje
Malo	27	52.94%
Regular	22	43.14%
Bueno	2	3.92%
Total	51	100.00%

Figura 14. Nivel de Trabajo en equipo e interacción en los trabajadores



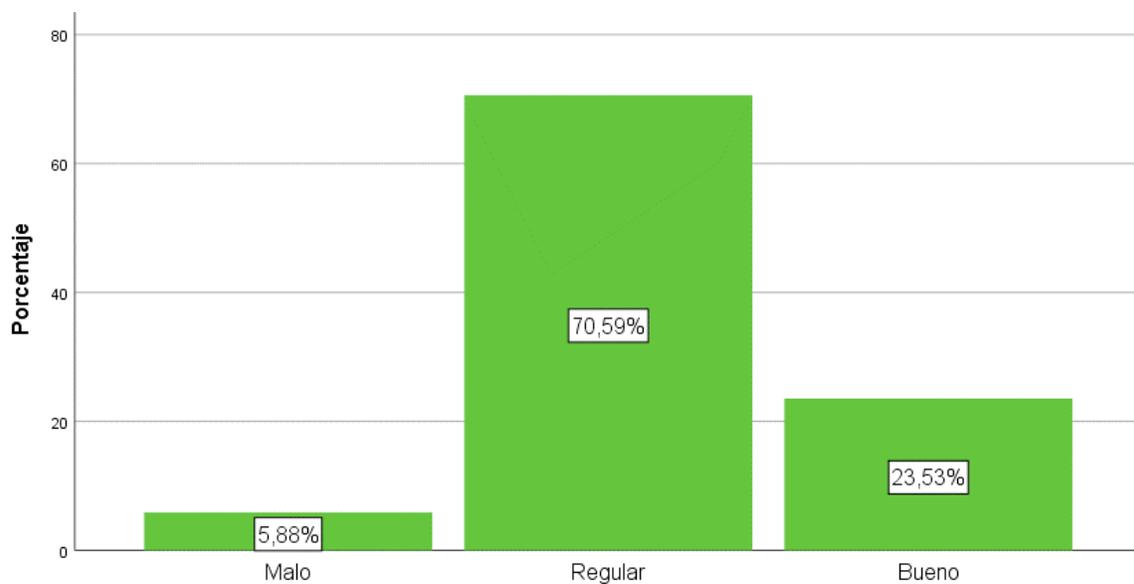
En lo relacionado al nivel de trabajo en equipo e interacción, se observa que el 52.94% de trabajadores tiene un nivel malo, seguido de un 43.14% de trabajadores tienen un nivel regular y solo el 3.92% de trabajadores tiene un nivel bueno. Al trabajar vía remota algunos compañeros, la comunicación no puede ser fluida y el trabajo está sujeto a errores, esto afecta la calidad de trabajo debido al estrés por la pandemia lleva a los compañeros a actuar malhumoradamente ante cualquier equivocación dañando así las relaciones interpersonales. Lo cual influye en un bajo desarrollo de las actividades que se desarrollan dentro de la organización.

Tabla 14

## Nivel de Incentivos laborales de los trabajadores

Incentivos Laborales	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	5.88%
Regular	36	70.59%
Bueno	12	23.53%
Total	51	100.00%

Figura 15. Nivel de Incentivos laborales en los trabajadores



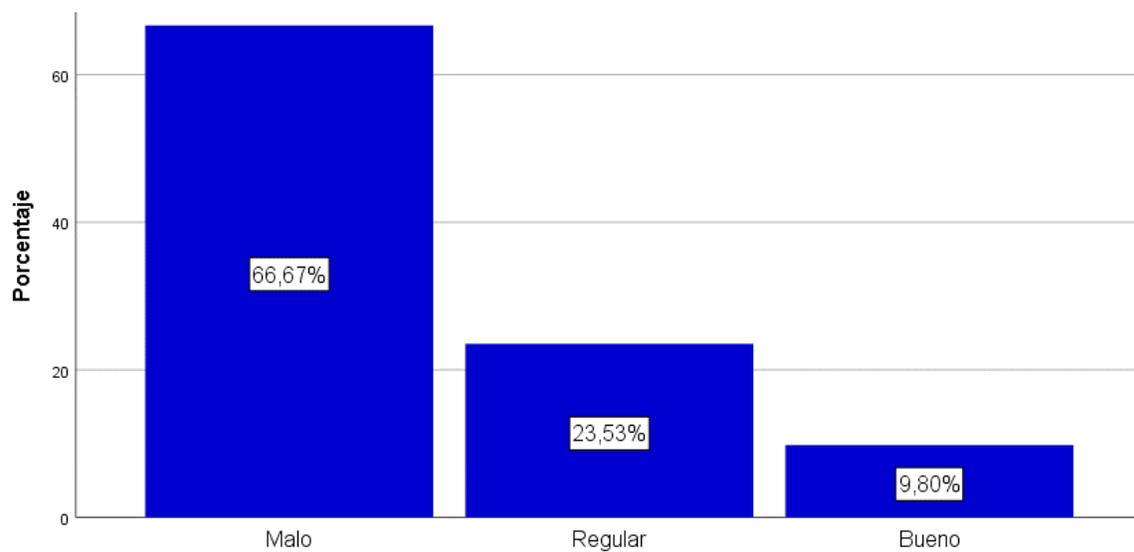
En lo relacionado al nivel de Incentivos laborales, se observa que el 70.59% de trabajadores tiene un nivel regular, seguido de un 23.53% de trabajadores tienen un nivel bueno y solo el 5.88% de trabajadores tiene un nivel malo. Los resultados demuestran que los trabajadores no se encuentran conformes con los incentivos laborales brindados por la empresa, ya que no son de interés para ellos o no reflejan una justa compensación por las actividades que realizan.

Tabla 15

Nivel de Responsabilidad en el trabajo de los trabajadores

Responsabilidad en el trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	34	66.67%
Regular	12	23.53%
Bueno	5	9.80%
Total	51	100.00%

Figura 16. Nivel de Responsabilidad en el trabajo de los trabajadores



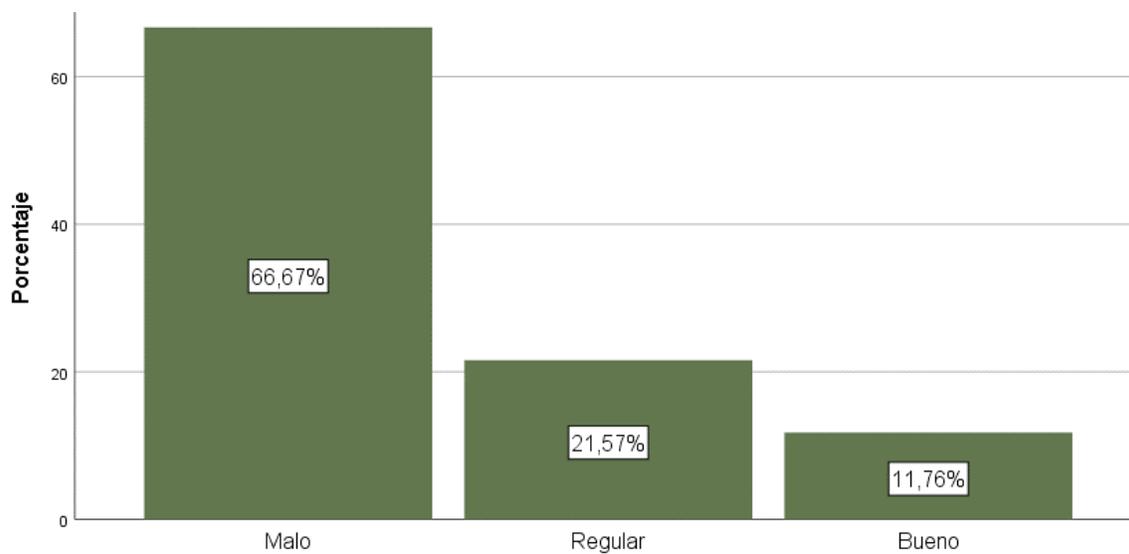
En lo relacionado al nivel de Responsabilidad en el trabajo, se observa que el 66.67% de trabajadores tiene un nivel malo, seguido de un 23.53% de trabajadores tienen un nivel regular y solo el 9.80% de trabajadores tiene un nivel bueno. De forma general, se establece que los trabajadores sienten que sus superiores no tienen confianza en ellos, o no les suelen delegar actividades por falta de confianza en su desempeño.

Tabla 16

Nivel de Conocimiento en el trabajo de los trabajadores

Conocimiento en el trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	34	66.67%
Regular	11	21.57%
Bueno	6	11.76%
Total	51	100.00%

Figura 17. Nivel de Conocimiento en el trabajo de los trabajadores



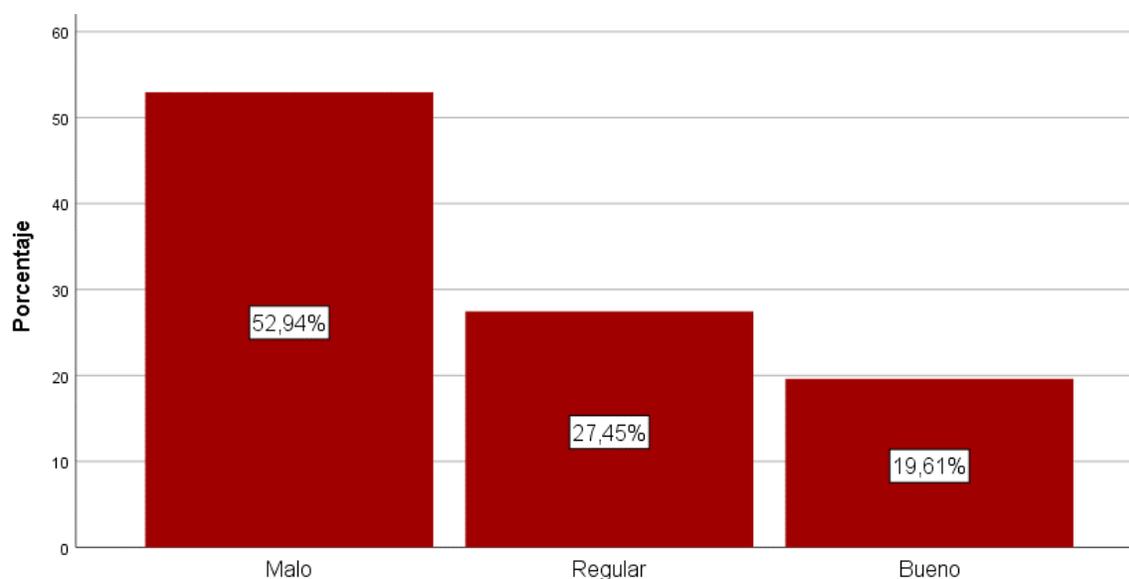
En lo relacionado al nivel de Conocimiento en el trabajo, se observa que el 66.67% de trabajadores tiene un nivel malo, seguido de un 21.57% de trabajadores tienen un nivel regular y solo el 11.76% de trabajadores tiene un nivel bueno. Los resultados evidencian el pobre nivel de conocimiento sobre las funciones que tienen que desarrollar los trabajadores, por lo cual, les resulta muy difícil tener un desempeño laboral aceptable.

Tabla 17

Nivel de Dinamismo laboral de los trabajadores

Dinamismo laboral	Frecuencia	Porcentaje
Malo	27	52.94%
Regular	14	27.45%
Bueno	10	19.61%
Total	51	100.00%

Figura 18. Nivel de Dinamismo laboral de los trabajadores



En lo relacionado al nivel de Dinamismo laboral, se observa que el 52.94% de trabajadores tiene un nivel malo, seguido de un 27.45% de trabajadores tienen un nivel regular y solo el 19.61% de trabajadores tiene un nivel bueno. De forma general, se puede establecer que los trabajadores tienen deficientes niveles de dinamismo laboral, lo cual no les permite el desarrollo óptimo del desempeño laboral porque no son capaces de adaptarse a los cambios.

Tabla 18

Prueba de normalidad de la distribución de las variables

VARIABLES Y DIMENSIONES	ESTADÍSTICO DE PRUEBA	SIG. ASINTÓTICA (BILATERAL)	N
Estrés Laboral	0.138	0.016	51
Sobrecarga laboral	0.145	0.009	51
Cansancio emocional	0.161	0.002	51
Realización Personal	0.144	0.010	51
Despersonalización	0.080	0.200	51
Apoyo Organizacional	0.157	0.003	51
Control sobre Actividad Laboral	0.127	0.038	51
Desempeño Laboral	0.215	0.000	51

Los resultados de la prueba de Kolmogorov Smirnov, permiten establecer que las variables desempeño laboral, estrés laboral y sus dimensiones no se ajustan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ); excepto por la dimensión Despersonalización que si se ajusta una distribución normal ( $p > 0.05$ ). Al contar con la mayoría de variables y distribuciones con un comportamiento de tipo no paramétrica, se opta por recurrir a la prueba de hipótesis no paramétrica de correlación de Spearman, para la comprobación de las hipótesis establecidas en la investigación.

Para la interpretación del coeficiente de correlación ( $r$ ) se utilizó la escala de asociación de Cohen (1988).

Tabla 19

Fortaleza de correlación según Cohen

---

$0 \leq r < 0.10$ : Correlación irrelevante.

$0.10 \leq r < 0.30$ : Correlación pequeña.

$0.30 \leq r < 0.50$ : Correlación mediana.

$0.50 \leq r \leq 1$ : Correlación grande.

---

Fuente: Cohen (1988)

## Hipótesis General

H0: El estrés laboral No se relaciona de forma directa con el desempeño laboral del personal de un canal de televisión de señal abierta

H1: El estrés laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral del personal de un canal de televisión de señal abierta

Tabla 20

Relación entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral

		Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,936**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,936**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

Resultado:

El resultado de la prueba de correlación, permite establecer que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ), inversa y grande ( $r = -0.936$ ) entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021. Esto indica, que cuando aumentan los niveles de estrés laboral, el desempeño laboral disminuye en los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021.

**Hipótesis específica 1:**

H0: La sobrecarga laboral **No** se relaciona de forma directa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

H1: La sobrecarga laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

Tabla 21

Relación entre la Sobrecarga laboral y el Desempeño laboral

		Sobrecarga laboral	Desempeño Laboral
Sobrecarga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,727**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,727**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

Resultado:

El resultado de la prueba de correlación, permite establecer que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ), inversa y grande ( $r = -0.727$ ) entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021. Esto indica, que cuando aumentan los niveles de sobrecarga laboral, el desempeño laboral disminuye en los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021.

**Hipótesis específica 2:**

H0: El cansancio emocional No se relaciona de forma directa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

H2: El cansancio emocional se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

Tabla 22

Relación entre el Cansancio emocional y el Desempeño laboral

		Cansancio emocional	Desempeño Laboral
Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,794**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,794**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

Resultado:

El resultado de la prueba de correlación, permite establecer que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ), inversa y grande ( $r = -0.794$ ) entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021. Esto indica, que cuando aumentan los niveles de cansancio emocional, el desempeño laboral disminuye en los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021.

### Hipótesis específica 3:

H0: La realización personal No se relaciona de forma directa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

H3: La realización personal se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

Tabla 23

Relación entre la Realización personal y el Desempeño laboral

		Realización Personal	Desempeño Laboral
Realización Personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,842**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,842**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

Resultado:

El resultado de la prueba de correlación, permite establecer que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ), inversa y grande ( $r = -0.842$ ) entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021. Esto indica, que cuando aumentan los niveles de realización emocional, el desempeño laboral disminuye en los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021. Con lo cual se comprueba la hipótesis general de la investigación.

#### Hipótesis específica 4:

H0: La despersonalización No se relaciona de forma directa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

H4: La despersonalización se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

Tabla 24

Relación entre la Despersonalización y el Desempeño laboral

		Despersonalización	Desempeño Laboral
Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,769**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,769**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

Resultado:

El resultado de la prueba de correlación, permite establecer que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ), inversa y grande ( $r = -0.769$ ) entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021. Esto indica, que cuando aumentan los niveles de despersonalización, el desempeño laboral disminuye en los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021. Con lo cual se comprueba la hipótesis general de la investigación. Con lo cual se comprueba la hipótesis específica 2 de la investigación.

### Hipótesis específica 5:

H0: El apoyo organizacional No se relaciona de forma directa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

H5: El apoyo organizacional se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

Tabla 25

Relación entre el Apoyo organizacional y el Desempeño laboral

		Apoyo Organizacional	Desempeño Laboral
Apoyo Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	-,771**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,771**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

Resultado:

El resultado de la prueba de correlación, permite establecer que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ), inversa y grande ( $r = -0.771$ ) entre el apoyo organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021. Esto indica, que cuando aumentan los niveles de apoyo organizacional, el desempeño laboral disminuye en los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021. Con lo cual se comprueba la hipótesis general de la investigación.

**Hipótesis específica 6:**

H0: El control sobre la actividad laboral No se relaciona de forma directa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

H6: El control sobre la actividad laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta

Tabla 26

Relación entre el Control sobre la actividad laboral y el Desempeño laboral

		Control sobre Actividad Laboral	Desempeño Laboral
Control sobre Actividad Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,799**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,799**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

Resultado:

El resultado de la prueba de correlación, permite establecer que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ), inversa y gande ( $r = -0.799$ ) entre el control sobre la actividad laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021. Esto indica, que cuando aumentan los niveles de control sobre la actividad laboral, el desempeño laboral disminuye en los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta Lima-Perú 2021. Con lo cual se comprueba la hipótesis general de la investigación.

### 5.3 Discusión de Resultados

En la presente tesis se investigó sobre la trascendencia que existe en la relación de estrés laboral con el desempeño laboral en un canal de televisión de señal abierta, Lima-Perú 2021.

Se tomó como muestra a 51 trabajadores del canal, de los cuales se realizó la encuesta mediante un cuestionario virtual de google drive, por motivos del distanciamiento social debido a la pandemia .

Se utilizó el coeficiente RH de Pearson, debido a que ambas variables ya están correlacionadas se ajustan a la distribución normal. El coeficiente RH de Pearson nos dio como resulta un alto índice de fiabilidad 0.934 para el cuestionario de Estrés Laboral y de 0.948 para el Desempeño Laboral, certificando así la validación en la recolección de datos.

Un gran porcentaje de trabajadores están en el espectro medio en las calificaciones que le dieron al cuestionario sobre los niveles de estrés y desempeño laboral, piensan que su institución no esta tomando bien las riendas por presionar tanto a sus trabajadores y esto a su vez afecte su desempeño. Añadiendo a su vez la obstrucción de sus labores cotidianas en época de pandemia.

En base a la dimensión Sobrecarga laboral en el Trabajo nos dio una correlación inversamente proporcional buena y significativa de -0.727. Esto se refleja a su vez en el Síndrome de Burnout, en el cual la sobrecarga laboral, se presenta como un trastorno adaptativo relacionado al inapropiado afrontamiento de los requerimientos psicológicos del trabajo, alterando la calidad de vida del empleado e influye en la regular calidad de atención del profesional.

Esto al ser la respuesta física y emocional propiciado por el estrés laboral el cual simboliza un estado de agotamiento emocional y físico. (Calabrese, 2006). Esto afecta tanto a los trabajadores que van presencial como vía remota, hay una mayor carga laboral si trabajas vía remota, no se respeta los horarios laborales, rebasando las horas útiles. Por otro lado, se han reportado fallecimientos y contagios dentro de la institución en consecuencia agregando carga laboral a otros compañeros de la misma área, afectando su desempeño y sus niveles de estrés al cumplir con las metas programadas. Por tal motivo la correlación es buena.

En base a la dimensión cansancio emocional en el Trabajo nos dio una correlación inversamente proporcional buena y significativa de -0.794. En la teoría del estrés Laboral, estado cansancio emocional, como consecuencia de nuestras percepciones y costumbres en el trabajo, no permiten mejorar la calidad de vida de los trabajadores y siendo importante también para la organización.

El Modelo de Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa refleja que el trabajador debe afrontar emocionalmente las actividades encargadas en el trabajo, sino recurrirá a la depresión y una baja autoestima por no ser valorado su trabajo.

Los trabajadores que van presencial como vía remota, ven que su trabajo es repetitivo sin cambios y no se sale de esta situación actual que todos vivimos, se siente emocionalmente cansado y la inapropiada distribución de funciones más en unos compañeros que en otros. Por tal motivo la correlación es buena.

En base a la dimensión Realización Personal nos dio una correlación inversamente proporcional muy buena y significativa de  $-0.842$ . Como realización personal para un empleado es poder destacar en el área, ante tus superiores. Esto ha pasado tácitamente, ya que mucho de las áreas están semi- abandonadas y los jefes están trabajando vía remota. Por otro lado, se está tomando en consideración la colaboración de los trabajadores que van semi- presencial y aportan movimiento a su área. Por tal motivo la relación muy buena.

En base a la dimensión despersonalización nos dio una correlación inversamente proporcional buena y significativa de  $-0.769$ . La teoría Z enfocada principalmente en las relaciones humanas, considera el empleo como una parte vital de la vida de los trabajadores, pero no solo eso, sabe el sentir, los temores y dudas que sienten los trabajadores ante el desempleo, ser apartados de la empresa previa su jubilación, perder funciones psicomotrices esenciales para el empleador en cumplimiento de las actividades empresariales, etc. (Ouchi y Pascale, 1970).

Como realización personal para un empleado es poder destacar en el área, ante tus superiores. Esto ha pasado tácitamente, ya que mucho de las áreas están semi- abandonadas y los jefes están trabajando vía remota. Por otro lado, se está tomando en consideración la colaboración de los trabajadores que van semi- presencial y aportan movimiento a su área. Por tal motivo la relación buena.

En base a la dimensión apoyo organizacional nos dio una correlación inversamente proporcional buena y significativa de  $-0.771$ . La teoría de la percepción de apoyo organizacional, muestra los factores determinantes nos muestras las necesidades que deben

ser cubiertas por la empresa, para que los trabajadores cuenten con todas las herramientas e instrumentos para la realización de las actividades laborales, fomentando la tendencia de los trabajadores a otorgar a la institución un buen desempeño laboral. Además, la empresa debe fomentar las relaciones humanas, para considerar el empleo como una parte vital de la vida de los trabajadores, pero no solo eso, sabe el sentir, los temores y dudas que sienten los trabajadores ante el desempleo, ser apartados de la empresa previa su jubilación, perder funciones psicomotrices esenciales para el empleador en cumplimiento de las actividades empresariales, etc. (Ouchi y Pascale, 1970). Por eso una correlación buena.

En base a la dimensión control de la actividad laboral nos dio una correlación inversamente proporcional buena y significativa de  $-0.799$ . En la teoría del estilo de control concurrente empresarial, donde la supervisión de las actividades que forman parte del proceso de servicio, para asegurar que las actividades se desarrollan conforme a las normas establecidas por la empresa. En el Modelo de Demanda Control tenemos que es la consecuencia de la interacción de dos variables: Las demandas psicológicas del trabajo y el dominio o la capacidad del trabajador de tomar decisiones para confrontar esas demandas. Lo que trata de demostrar son los resultados del estrés en la salud como el comportamiento de los empleados. Esta es la base que sustenta su modelo de Demandas de Control. (Karaseck, 1979). Por tal motivo se obtiene esa correlación media baja.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

En base al análisis estadístico de los datos obtenidos en la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de un canal de señal abierta en Lima, se han podido llegar a las siguientes conclusiones.

1. El estrés laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral, lo cual afecta a los trabajadores, debido a que, si aumentan los niveles de estrés producto de sus actividades laboral, tiene un impacto negativo en el desempeño laboral de los mismos. Esto a su vez afecta a la productividad del canal de televisión de señal abierta, ya que en la edición de los programas demoraran más porque las demandas emocionales , la motivación, la poca flexibilidad en los horarios y laboral, el cansancio laboral, la sobrecarga laboral, los salarios que no se adaptan a la nueva situación en la que nos encontramos afecta a los trabajadores al tener una magnitud primordial en el desempeño de sus funciones.
2. La sobrecarga laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral, lo que ocasiona que cuando se aumenta la carga laboral de los trabajadores, se produce una disminución del desempeño laboral. Esto se deben, a que no son capaces de afrontar una mayor carga laboral y realizan sus actividades de forma deficiente.
3. El cansancio emocional se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral. Esto es debido a que los trabajadores que se sienten agotados emocionalmente

producto de las actividades laborales, no se desenvuelven de la forma óptima para el cumplimiento de sus labores dentro de la empresa.

4. La falta de realización personal afecta de forma inversa al desempeño laboral, debido a que los trabajadores pierden motivación ya que no se sienten realizados profesionalmente impactando de forma negativa en el desempeño laboral en la organización.
5. La despersonalización se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores. Esto se refleja en que los trabajadores que han perdido la sensibilidad laboral no se preocupan por realizar de forma correcta sus actividades laborales, produciendo niveles deficientes de desempeño laboral.
6. La falta de apoyo organizacional se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral, debido a que cuando los trabajadores no se sienten apoyados por la empresa, no se enfocan en realizar de buena manera su trabajo y no se encuentran enfocados en el cumplimiento de los objetivos laborales de la empresa.
7. El control sobre la actividad laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral, debido a que el excesivo control de los supervisores genera un sentimiento de desconfianza en los trabajadores que se sienten juzgados por no realizar de forma correcta sus actividades laborales.

## 6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda a la gerencia Técnica de operaciones, el aumento en los salarios especialmente en los trabajadores que trabajan en modalidad de temporal, ya que los vales de movilidad y reembolsos por alimentación cuando se encargan actividades extras fuera del horario de trabajo, el cual no es el dinero suficiente para afrontar el aumento de precio en todos rubros económicos que afectan a los empleados esta a su vez favorece a atenuar y superar el estrés laboral en los trabajadores.
2. Se recomienda a la gerencia Técnica de operaciones respetar las jornadas laborales normales, formular un cronograma con horarios para atención de los superiores a los inferiores, ya que una sobrecarga laboral, incide en el desgaste tanto físico como emocionalmente. Se recomienda a la gerencia Técnica de operaciones respetar las jornadas laborales normales, formular un cronograma con horarios para atención de los superiores a los inferiores, ya que una sobrecarga laboral, incide en el desgaste tanto física como emocionalmente. Además de agregar a la rutina de actividades laborales una “pausa activa “de 10 minutos una manera de suspender las actividades laborales repetitivas, ya que es un conjunto de movimientos gimnastas para mejorar la actividad muscular, aliviar la tensión, evitar problemas cardiovasculares, mejorar el humor y mejorar la falta de concentración
3. Se recomienda a la gerencia Técnica de operaciones, adecuar el perfil de los trabajadores a los cargos que desempeñan, para evitar situaciones de cansancio

emocional, debido a la exageración del control de las tareas programadas que pueden extenderse a horarios prolongados o de llevar el trabajo a su casa para completarlos.

4. Se recomienda a la gerencia Técnica de operaciones en invertir en capacitaciones según el “know how” de la institución para que los empleados, para lograr la realización personal, para reconocer que los empleados pongan en práctica lo estudiado en la organización haciendo que esta se beneficie de ello, les ayuda a sentirse valorados y a sentir que son significativos para un canal de televisión de señal abierta.
5. Se recomienda a la gerencia Técnica de operaciones, contar con personal en psicología laboral, para programar terapias de comunicación (psicoterapia), para que tomen consciencia y claridad del entorno laboral, para evitar, que se sientan, que no son considerados para realización de algunos trabajos, que solo se les encarga trabajos de mayor sobrecarga, haciéndoles comprender que los Directivos solo cumplen con sus actividades de delegar tareas de acuerdo al perfil del puesto de trabajo.
6. Se recomienda a la gerencia Técnica de operaciones plantear políticas de recursos Humanos, como: Mejorar el clima laboral mediante dinámicas programadas por el área de recursos humanos , shows virtuales, concursos, consejos para el día a día y premios para motivar a los empleados, que sientan que forman parte vital de la organización. Estas estrategias pueden ayudarles a proyectarse mejor profesionalmente dentro del canal de televisión de señal abierta, e incluso, aun cuando pueda no haber suficientes oportunidades de crecimiento dentro de ella,

ayudar a crearlas a través de la enseñanza y de poner a los trabajadores a la cabeza de nuevos proyectos.

7. Se recomienda a la gerencia Técnica de operaciones, establecer políticas de control laboral, flexibles y estandarizadas, como: Pagar un seguro médico a los trabajadores del canal de televisión, sobre todo a los que tienen tipo de contrato temporal, ya que seguimos en una coyuntura mortal a nivel laboral por los virus que forman parte de los agentes patógenos que nos afectan directamente. Además, emplear tácticas posibles son intercambiar feedback, estudiar los resultados y fijar metas. Define cada cuánto tiempo se evaluará el desempeño, los criterios utilizados y quiénes serán los responsables, considerando que el trabajador, cuenta con otras actividades fuera del entorno laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Arias, L. (2018). *El modelo de esfuerzo-recompensa y el de inmersión (engagement) entre trabajadores de diversas organizaciones*. Revista Virtual Scielo. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.03.pdf>
- Becerra, F (2016), *Organización Panamericana de la Salud (OPS)*. Sao Paulo, Brasil.
- Bertram, D, 2008, Likert Scales... are the meaning of life, Recuperado en 24 de abril de 2021 de: <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>
- Blanco Guzmán, Mario, 2003, El estrés en el trabajo, Revista Ciencia y Cultura, pág. 71-78. Recuperado en 24 de abril de 2021, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es).
- Calabrese, Gustavo. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. *Colombian Journal of Anesthesiology*, 34(4), 233-240. Retrieved August 20, 2021, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-33472006000400003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-33472006000400003&lng=en&tlng=es).
- Cannon. W (1927) *La teoría de Cannon*. Estados Unidos de Norteamérica.
- Chiavenato. I, (2000), *Administración de Recursos Humanos*. Rio de Janeiro, Brasil.

- Dewayne.P (2009) *Job Satisfaction of International Educators*. Pg 28 Hoppock (1935) Teoría de la Satisfacción Laboral. Florida. USA. Editorial: Boca Ratón Floyd, Mimms, & Yelding-Howard, 1995, Personal Health: A Multicultural Approach, Englewood pag. 43, CO: Morton Publishing Company.
- Llaneza J (2009) *Ergonomía y Psicología Aplicada*. Pg 458. Karasek. R (1979). Modelo Demanda-Control.
- Llaneza J (2009) *Ergonomía y Psicobiología Aplicada*. Pg 458. Siegrist. J (1976) Modelo de Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa.
- Moscoso, Manolete S, 2011. *El estrés crónico y la medición psicométrica del distrés emocional percibido en medicina y psicología clínica de la salud*. Liberabit, 17(1), 67-76. Recuperado en 24 de abril de 2021 de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172948272011000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172948272011000100008&lng=es&tlng=es).
- Osorio, Julieth Estefanía, & Cárdenas Niño, Lucila. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. Revista Virtual Scielo. Recuperado de: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Ouchi. W (1982). *Teoría Z cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés*. Barcelona: Ediciones Orbis, S.A.
- Perales, Alberto, Chue, Héctor, Padilla, Alberto, & Barahona, Lorenzo. (2011). *Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 28(4), 581-588. Recuperado en 20 de agosto de 2021, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342011000400002&lng=es&tlng=e](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342011000400002&lng=es&tlng=e)
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias, aplicaciones*. Mexico D.F: Pearson Education.

- Rodríguez y Rivas (2011) *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Revista Virtual: Medicina y Seguridad del Trabajo. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Thompson y Phua ,(2012). *El “engagement” en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial.
- Vieco y Abello, (2014) *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*. Revista Virtual Scielo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>
- Yucra. M (2015) *La gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cayma 2015*. Revista Virtual Scielo. Recuperado en 20 de agosto de 2021, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2844>

## **APÉNDICE**

### APENDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
¿De qué manera el estrés laboral se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de un canal de televisión de señal abierta	El estrés laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral del personal de un canal de televisión de señal abierta	<b>Variable Independiente (X)</b> Estrés Laboral	Sobrecarga laboral	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	<b>Tipo de Investigación:</b> Básica  <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental  <b>Población:</b> 87 trabajadores de un canal de televisión de señal abierta  <b>Muestra:</b> 51 empleados de un canal de televisión de señal abierta  <b>Técnicas de recolección de datos:</b> Cuestionario  <b>Técnicas de análisis de datos:</b> Análisis estadístico descriptivo e inferencial en el programa IBM SPSS Versión 25
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Cansancio emocional		
¿Cómo la sobrecarga laboral se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Establecer la relación entre la sobrecarga laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta	La sobrecarga laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta		Realización Personal		
¿Cómo el cansancio emocional se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Establecer la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta	El cansancio emocional se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta		Despersonalización		
¿Cómo la realización personal se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta	La realización personal se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta		Apoyo Organizacional		
				Control sobre Actividad Laboral		
			<b>Variable Dependiente (Y)</b> Desempeño Laboral	Motivación en el trabajo	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo	

¿Cómo la despersonalización se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta	La despersonalización se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta		Trabajo en equipo e interacción	5: Totalmente de acuerdo	
¿Cómo el apoyo organizacional se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Establecer la relación entre el apoyo organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta	El apoyo organizacional se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta		Incentivos Laborales		
¿Cómo el control sobre la actividad laboral se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta?	Establecer la relación entre el control sobre la actividad laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta	El control sobre la actividad laboral se relaciona de forma inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un canal de televisión de señal abierta		Responsabilidad en el trabajo		
				Conocimiento en el trabajo		
			Dinamismo Laboral			

Fuente : Elaboración propia

## APENDICE B: INSTRUMENTOS

Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en un canal de televisión de señal abierta

La presente encuesta es una escala Likert, consta de 60 preguntas divididas en 30 preguntas sobre el estrés laboral y 30 preguntas sobre el desempeño laboral. Le recordamos que esta encuesta es confidencial, las respuestas tienen calidad de anónimas. La información recopilada será considerada solo con propósitos académicos. Gracias

- ESCALA DE MEDICION: DE LIKERT
  - TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)
  - EN DESACUERDO (2)
  - NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)
  - DE ACUERDO (4)
  - TOTALMENTE DE ACUERDO (5)

DATOS GENERALES:

Mi edad es entre:

- 20-29 años
- 30-39 años
- 40-49 años
- 50 a mas

Mi estado civil es:

- Soltero(a)
- Casado(a)
- Divorciado(a)
- Viudo(a)
- Unión Libre

Régimen Laboral:

- Temporal
- CAS
- Plazo Indeterminado

¿Cuál es la función que realiza en su centro de trabajo?

- Administrativo
- Operativo

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Preguntas	1	2	3	4	5
<b><u>Dimensión: Sobrecarga laboral</u></b>					
1. ¿Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo?					
2. ¿Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene?					
3. ¿Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro?					
4. ¿El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo?					
5. ¿Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores?					
<b><u>Dimensión: Cansancio emocional</u></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. ¿Las labores que cumplo me ponen tenso?					
7. ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?					
8. ¿Cuándo termino mi jornada de trabajo me siento agotado?					
9. ¿Debido a la coyuntura evidencio agotamiento o desarrolle alguna dolencia psicósomática?					
10. ¿Siento que tratar todo el día con la gente me cansa?					
<b><u>Dimensión: Realización Personal</u></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. ¿Mi jefe inmediato toma en cuenta mis ideas y aportes en mis actividades diarias?					
12. ¿Considero que mis aportes han sido valiosos en mi trabajo?					
13. ¿Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas?					
14. ¿Se exactamente que tareas son mi responsabilidad?					
15. ¿Considero que el trabajo que realizo es muy importante?					
<b><u>Dimensión: Despersonalización</u></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. ¿En mi área de labores se trabaja ayudándose mutuamente?					
17. ¿Mi aporte es tomado en cuenta?					
18. ¿Mis obligaciones de trabajo y mis obligaciones de familia son compartidas?					
19. ¿Siento que mi trabajo en pandemia ocupa mayor tiempo en mi vida cotidiana?					
20. ¿Los colaboradores de mi área trabajan en equipo?					
<b><u>Dimensión: Apoyo organizacional</u></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. ¿Cuándo trabajo horas extras, respetan los horarios que se me establecieron?					
22. ¿Me apoyan en otras funciones que se me asigna?					
23. ¿El canal de televisión entrega los materiales y equipos necesarios?					
24. ¿Se desarrolla el trabajo colaborativo para resolver dificultades?					
25. ¿Piden resultados, pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos?					
<b><u>Dimensión: Control sobre actividad laboral</u></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26. ¿Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo?					
27. ¿Los cambios de horario afectan mi desempeño laboral?					
28. ¿He evidenciado problemas para relacionarme con mis compañeros de trabajo?					
29. ¿Considero que las condiciones de trabajo son las más adecuadas?					
30. ¿La institución brinda convenios educativos para poder capacitarme mucho mejor y poder crecer profesionalmente?					

MUCHAS GRACIAS

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Motivación en el trabajo</b>					
1. ¿Me siento emocional y físicamente agotado en mi trabajo?					
2. ¿Siento que mi trabajo es repetitivo?					
3. ¿Yo creo que me jubilaré a la edad requerida según ley?					
4. ¿El estrés influye de manera negativa en el desempeño de mis actividades diarias en el trabajo?					
5. ¿Considero que actualmente mi puesto de trabajo me ha generado una carga laboral muy demandante?					
<b>Dimensión: Trabajo en equipo e interacción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. ¿Mis compañeros y yo aportamos nuevas ideas para el mejoramiento de las áreas?					
7. ¿Casi siempre puedo trabajar en equipo?					
8. ¿Planifico y cumplo con mis metas trazadas?					
9. ¿Tengo libertad para elegir mis propios métodos de trabajo?					
10. ¿Para mejorar la atención en el usuario requiero de mayor tiempo de trabajo que lo establecido?					
<b>Dimensión: Incentivos Laborales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. ¿En mi puesto laboral recibo algún tipo de refrigerio por parte de la institución?					
12. ¿Habitualmente puedo realizar una pausa en mi trabajo?					
13. ¿En mi puesto laboral recibo algún tipo de pago de movilidad por parte de la institución?					
14. ¿Usted prioriza sus honorarios antes de capacitarse?					
15. ¿Cree usted que la remuneración por sus horarios de trabajo es la adecuada?					
<b>Dimensión: Responsabilidad en el trabajo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. ¿Se me puede delegar funciones con confianza?					
17. ¿Tengo un buen criterio a la hora de tomar decisiones?					
18. ¿Soy responsable por las decisiones que tomo dentro de mi área?					
19. ¿Cumplo con las normas y reglamentos de la institución?					
20. ¿Tengo la capacidad de afrontar contratiempos pertenecientes a mi área?					
<b>Dimensión: Conocimiento en el trabajo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. ¿Realizo mis tareas en el tiempo requerido?					
22. ¿Mi trabajo contribuye al desarrollo de la institución?					
23. ¿Hay planificación y organización en el trabajo que realizo?					
24. ¿Entrego mi trabajo según la calendarización fijada?					
25. ¿Realizo mi trabajo según normas y estándares del manual de funciones que me brinda la institución?					
<b>Dimensión: Dinamismo Laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26. ¿En mi trabajo debo ser creativo?					
27. ¿Mi trabajo exige hacerlo rápidamente?					
28. ¿Mi trabajo es muy dinámico?					
29. ¿Usted cree que con las personas con las que trabaja les imparte mayor conocimiento para su desenvolvimiento profesional?					
30. ¿Las personas con las que trabaja facilitan la realización del trabajo movimiento profesional?					

MUCHAS GRACIAS