

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRIA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y
RECURSOS HUMANOS**



TESIS

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

Estrés laboral y apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos
de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz

Autor: Bach. Medina Orosco, María Elena

Asesor: Dr. Carlos Bancayán Oré

Lima – Perú

2019

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento a mis maestros de posgrado por compartir sus enseñanzas y experiencias, especialmente a mi asesor de tesis Dr. Carlos Bancayán Oré por guiarme y acompañarme en el logro de este objetivo.

Dedicatoria

A mi hijo Juan Gonzalo, a quien dedico mi esfuerzo diario, los sueños se cumplen cuando estas convencido de querer alcanzarlos.

Índice de contenido

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1	Introducción	01
1.2	Descripción del problema	02
1.3	Formulación del problema y justificación del estudio	06
1.4	Antecedentes relacionados con el tema	08
1.5	Objetivos generales y específicos	12

Capítulo II

Marco teórico

2.1	Bases teóricas relacionadas con el tema	13
2.2	Definición de términos básicos	25
2.3	Hipótesis	26
2.4	Variables	27

Capítulo III

Marco metodológico

3.1	Diseño de investigación	28
3.2	Población y muestra	29
3.3	Técnicas e instrumentos	31
3.4	Recolección de datos	39

Capítulo IV

Resultados y análisis de resultados

4.1	Resultados	40
4.2	Análisis de resultados	51

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1	Resultados	54
5.2	Recomendaciones	55

	Referencias bibliográficas	56
--	----------------------------	----

	Anexos	66
--	--------	----

Listado de figuras y tablas

Figura 01: Relación exigencia – control y tipo de puestos	15
Figura 02: Diagrama del diseño correlacional	29
Tabla 01: Distribución poblacional por área en la empresa estudiada	29
Tabla 02: Distribución poblacional por edad en la empresa estudiada	30
Tabla 03: Distribución poblacional por tiempo de servicios en la empresa estudiada	30
Tabla 04: Distribución poblacional por grado de instrucción en la empresa estudiada	30
Tabla 05: Características de la muestra de estudio	31
Tabla 06: Baremo de conversión de puntajes directos a puntajes estándar y categorías	33
Tabla 07: Coeficientes de correlación inter escala i escala test total del cuestionario de Estrés laboral de Karasek-Theorell	34
Tabla 08: Estadísticos de fiabilidad	37
Tabla 09: Estadísticas de total de elemento	38
Tabla 10: Categorías Puntaje Acumulado – Instrumento Apoyo Organizacional Percibido	39
Tabla 11: Sumativas totales de los instrumentos	40
Figura 03: Diagrama de dispersión estrés laboral y apoyo organización percibido	40
Tabla 12: Prueba chi-cuadrado	41
Tabla 13: Prueba de Rho Spearman – estrés laboral y apoyo organizacional	41
Tabla 14: Categorías del puntaje total Estrés laboral	42
Figura 04: Categorías del puntaje total estrés laboral	42
Tabla 15: Categorías del puntaje total Apoyo Organizacional	43
Figura 05: Categorías del puntaje total apoyo organizacional	43
Tabla 16: Tabla de contingencia estrés laboral y apoyo organizacional	44
Figura 06: Diagrama de barras apiladas estrés laboral y apoyo organizacional	44
Tabla 17: Prueba de chi-cuadrado de ambos instrumentos	45
Figura 07: Mapa perceptual apoyo organizacional y estrés laboral	45
Tabla 18: Puntajes totales de las dimensiones estrés laboral	46
Figura 08: Diagrama de dispersión dimensiones del estrés laboral y apoyo organizacional	46
Tabla 19: Prueba de Rho Spearman dimensión control del estrés laboral y apoyo organizacional	47
Tabla 20: Prueba de Rho Spearman dimensión exigencias de trabajo del estrés laboral y apoyo organizacional	48

Tabla 21: Prueba de Rho Spearman dimensión apoyo social y apoyo organizacional	49
Tabla 22: Dimensiones categorizadas de estrés laboral	50
Figura 09: Diagrama de barras de las dimensiones de estrés laboral	50

Abstract

This research was aimed to determine if there is relation between work stress and perception of organizational support, on a population of 130 operative workers of a mineral processing plant in the city of Huaraz. The design used was non-experimental, descriptive and correlative, using as instruments the Labor Stress Questionnaire (Karasek y Theorell, 1990) and the Perceived Organizational Support Questionnaire (Eisenberger, et col., 1986). Results show that 81.9% of the evaluated workers had a high tendency toward work stress, and 73.8% perceived the organizational support as “good”. Regarding the relation between both variables, there is a valid and significant relationship, which means that if a worker feels that the organization actually cares about him, there’s a lower chance of him or her developing work stress.

Keywords: Work stress, perception of organizational support, non-experimental, correlative.

Resumen

La presente investigación se plantea como objetivo determinar si existe relación entre el estrés laboral y el apoyo organizacional percibido, en una población de 130 colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales de la ciudad de Huaraz. Se asumió un diseño no experimental, descriptivo correlativo, y se utilizaron como instrumentos el Cuestionario de Estrés Laboral (Karasek y Theorell, 1990) y el Cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido (Eisenberger, et col., 1986). Los resultados indican que 81.9% de los evaluados presentó una tendencia alta en la variable estrés laboral, mientras que 73.6% percibió como “bueno” el nivel de apoyo organizacional. En cuanto a la relación entre las variables de estudio, se concluye que existe relación estadísticamente significativa, es decir, si un colaborador considera que la empresa se preocupa por él, tiene una menor posibilidad de desarrollar estrés laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, apoyo organizacional percibido, no experimental, correlativo.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1 Introducción

En la actualidad las empresas buscan seleccionar su personal bajo el modelo de gestión por competencias, es decir, que estos desarrollen competencias que exige el mercado laboral, aportando mayor conocimiento para la realización de sus tareas y lograr el objetivo propuesto, más no hay un mayor compromiso con el desarrollo global del personal, es decir la empresa realiza seguimientos continuos de lo que logra el empleado basado en la meta a desarrollar, mas no de la situación que tiene que vivir el colaborador para poder alcanzarlo, es decir no existe un mejor acercamiento con el personal, de manera que si la empresa detectaría a tiempo la reacción que puede tener el empleado, podría aportar y ayudar para que no se vea afectado por el estrés laboral y así el empleado pueda desempeñarse sin dificultades al entorno que se enfrenta.

El trabajo dignifica al hombre, es una frase que alguna vez todos han escuchado, entendiéndose que este conjunto de actividades permite lograr los sueños y objetivos de vida, así como emocionalmente hace sentir a las personas capaces y autosuficientes como seres humanos. También a nivel laboral ser parte de una sociedad económicamente activa contribuyendo con las metas organizacionales.

Sin embargo, la historia de la humanidad, la modernidad y el avance vertiginoso de la tecnología se han convertido en indicadores que impactan en diferentes formas de trabajo y distintas ubicaciones del hombre en el proceso productivo, lo que ha generado múltiples formas de afectar la salud de los trabajadores, accidentarse y llegar al deceso en el entorno laboral. En ese contexto, la salud ocupacional viene cobrando mayor importancia en el área laboral, ya que a través de ella se busca garantizar el bienestar y calidad de vida de los trabajadores.

1.2 Descripción del problema

En el ámbito global, como introducción al problema, según la encuesta sobre salud laboral aplicada por la empresa GRM a 200 trabajadores que ocupan altos cargos, aún existe un 17% de ejecutivos que no reconoce los síntomas que produce el estrés; sin embargo, el 32% respondió que no sabe cómo combatir este mal, de manera que hace que la situación se ponga más difícil y terminan conviviendo con el problema hasta que se genera un mal más grave para quien lo enfrenta (Mohammad Al-Homayan & Mohd Shamsudin, 2013).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2015) sostiene que la salud ocupacional es aquella que promueve y mantiene el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus actividades fisiológicas y psicológicas, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo (Chaparro, Cocunubo, & Pulido, 2012).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), el estrés es una de las importantes causas que producen todas estas enfermedades, pues es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a las labores que se le encomiendan. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales; y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la organización.

El estrés laboral se ha asociado con diversos efectos indeseables en términos físicos, trastornos psicológicos y de conducta y comúnmente asociados con trabajos que requieren

muchas interacciones directas con las personas. El apoyo organizacional se basa en la observación de que cuando el liderazgo y la administración de una organización muestran preocupación sobre el compromiso de los empleados hacia la organización.

Además, como consecuencia de los riesgos que enfrenta la economía mundial, según el análisis realizado por la periodista Cecilia Barria de BBC Mundo (22.01.2018) las empresas estratégicamente entran en un proceso de cambio organizativo y reestructuración cada vez más vertiginoso y por ende, los trabajadores están experimentando más precariedad, reducidas oportunidades de empleo, temor a perder sus trabajos, despidos masivos, desempleo y una menor estabilidad financiera, con consecuencias dañinas para su salud mental y bienestar. El estrés relacionado con el trabajo está reconocido en la actualidad como un problema global que afecta a todas las profesiones y los trabajadores tanto de los países en desarrollo como de los desarrollados.

En el ámbito de la región, según el estudio publicado por la OMS (2017) el 92% de los encuestados asegura que sus empresas no tienen programas para prevenir o disminuir el estrés, y el 70% que dicen que sí, considera que no son efectivos. En ambos casos se observa que las empresas no priorizan la salud emocional de los empleados, quiere decir que las empresas aun no implementan programas que forme parte del crecimiento personal para los empleados.

Otros estudios, como el realizado por Guic, Bilbao, & Bertín (2012) señalaron que el estrés laboral no sólo libera dificultades en el contorno de la salud mental y física de los trabajadores, sino que también tiene consecuencias económicas para las empresas donde éstos trabajan. Citando el caso de Chile no se encuentran estudios para evaluar el costo del estrés ocupacional, pero trabajos realizados en otros países, como Estados Unidos de América e Inglaterra, demuestran que el estrés ocupacional tiene un alto costo tanto individual como organizacional. Otro estudio realizado por Rodríguez (2014) señaló que el campo laboral actual delimitado por la globalidad y la inestabilidad produce ciertas condiciones que hace que buena

cantidad de profesionales experimenten síntomas de frustración y un nivel elevado de tensión emocional, lo que conlleva a un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional que afecta directamente el desempeño laboral. El informe presentado por Rodríguez demuestra que la importancia del estudio del estrés laboral y el burnout tiene una tendencia a incrementar en estos últimos años.

En el caso propiamente dicho del estrés laboral y el desempeño, se encuentra el estudio realizado por Mamani, Obando, & Uribe (2013) indicándose que el estrés es uno de los problemas de salud más graves actualmente, que no solo impacta negativamente a los trabajadores, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del estado peruano. En el estudio presentado, tenemos que uno de los grupos profesionales más golpeados por el estrés en su trabajo rutinario, lo abarca el personal de la salud, por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros.

Otra precisión que se puede establecer en la problemática del estrés laboral, es que cuando el estrés llega a su etapa máxima se le denomina “*quemado*”, estudios como el realizado por Quiceno & Vinaccia (2017) realizaron su investigación cuyo objetivo fue revisar la literatura y presentar una aproximación sobre la conceptualización del Burnout o Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) haciendo una remembranza en primera instancia a las bases teóricas del estrés y las estrategias de afrontamiento hasta llegar a definir el estrés laboral, el cual da curso al surgimiento del Burnout como “*proceso*”. Por consiguiente, los investigadores hacen referencia de las dimensiones que lo componen, como de la sintomatología física, emocional y conductual que se manifiesta en quienes tiene este síndrome y las características organizacionales que pueden propiciarlo.

Como se puede apreciar con esta breve referencia de estudios similares, vemos que la investigación realizada tiene una connotación no solo en el ámbito local sino también

internacional, en tal sentido el problema es de connotación universal y que se puede suscitar en diferentes empresas como es el caso de las mineras.

Si la salud en el trabajo está amenazada, no existen las bases para lograr el empleo productivo y el desarrollo socioeconómico. La carga que suponen las enfermedades mentales resulta de gran relevancia para el mundo del trabajo. Tiene un importante impacto en el bienestar de las personas, reduce las expectativas de empleo y salarios, los ingresos familiares y la producción de las empresas, y causa elevados costes directos e indirectos para la economía.

En este sentido, la persona es el activo más importante dentro de una organización, puesto que son ellas en su conjunto, quienes conforman la organizaciones, realizan funciones y ejecutan procesos, convirtiéndose en el recurso más importante para la existencia de una organización.

A su vez, hay que considerar que hoy en día el reto de las organizaciones es ser atractivo al mercado y altamente competitiva en un mundo globalizado. Es decir, tener alto nivel de competitividad que garantice su permanencia en el mercado, ser rentables para los accionistas y cubrir las expectativas de sus trabajadores.

Por lo tanto, esta exigencia de las organizaciones para permanecer competitivos es trasladada a los trabajadores, quienes a su vez son presionados a obtener resultados que creen valor hacia su empresa. Hoy en día, los trabajadores de todo el mundo hacen frente a importantes cambios en la organización del trabajo y las relaciones laborales; sufren una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna. El ritmo de trabajo marcado por las comunicaciones instantáneas y los altos niveles de competitividad mundial hace que la línea de separación entre la vida laboral y la personal sea cada vez más difícil de identificar.

Las empresas están en la búsqueda de personal motivado, con actitud positiva, predisposición al cambio que permita fluidez y cumplimiento de los procesos para el logro de los objetivos de la organización.

En este contexto, se hace relevante el apoyo organizacional percibido por parte del trabajador. Según Eisenberg (1986), los empleados en una organización forman creencias globales del grado que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar.

Los factores de riesgo psicosocial tales como la mayor competencia, las elevadas expectativas de rendimiento y jornadas de trabajo más largas contribuyen a un medio ambiente de trabajo cada vez más estresante. En el mundo minero, que tiene jornadas laborales atípicas con mayor razón, se hace relevante el apoyo organizacional percibido por el trabajador.

Un ambiente laboral alterado y un trabajador mal adaptado suelen implicar un aumento del riesgo de enfermedades relacionadas al trabajo. Sumado a esto, los cambios vitales y el nivel de estrés son elementos importantes en la etiología de los accidentes (Kune, 1985 cfr. Maturana et al., 1994; Sims y Leeds, 1985 cfr. Maturana et al, 1994).

Cualquier elemento o hecho relacionado con el trabajo puede resultar para alguien en determinado momento, productor de estrés (Ocaranza, 1993 cfr. González, 1999; cfr. Campos 2001)

1.3 Formulación del problema y justificación del estudio

En base a lo anterior se formula el problema de la presenta investigación:

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz?

Asimismo, los siguientes son los problemas específicos:

¿Cómo se relaciona la dimensión control del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz?

¿Cómo se relaciona la dimensión exigencias del trabajo del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz?

¿Cómo se relaciona de la dimensión apoyo social del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz?

Además, el presente estudio y la problemática que abordan reflejan la realidad actual que se manifiesta de manera constante en muchas organizaciones, en tal sentido el estudio se enfoca en el análisis de la respuesta del trabajador frente a la interacción de tres dimensiones (control, exigencias del trabajo y apoyo social).

El análisis busca comprobar la correlación desde la perspectiva del trabajador, la perspectiva de su entorno y una perspectiva mixta. El rigor de la investigación permitirá determinar la causalidad del estrés laboral, así como la magnitud de su impacto, pudiendo con ello obtener una línea de base que permita determinar políticas, planes y programas que mitiguen y eliminen finalmente el estrés laboral.

Desde el punto de vista teórico, la variable “estrés” ha sido ampliamente investigada por el impacto que tiene la enfermedad, es decir los estudios se han enfocado en su mayoría en el campo de la salud; siendo de menor presencia en empresas del sector minero.

Desde el punto de vista práctico, el conocimiento de la relación entre el estrés laboral y el apoyo organizacional percibido aportará información valiosa e importante para que quienes son los responsables de promocionar la seguridad y salud ocupacional en el trabajo puedan identificar las reacciones de sus colaboradores frente a las diferentes formas que la organización se comunica, solicita, exige o premia, o de alguna manera se hace presente con los colaboradores y cómo éstos perciben, sienten y piensan acerca del apoyo organizacional. A partir de ahí, con estos elementos, es posible establecer estrategias encaminadas para generar un ambiente de bienestar positivo en los trabajadores y por ende mitigar las enfermedades ocupacionales generadas por el estrés laboral. Asimismo, los resultados de la investigación pretenden contribuir a futuras investigaciones en el desarrollo de modelos, metodologías e

instrumentos para la evaluación de estresores en el trabajo relacionados con el apoyo organizacional y para su consecuente inclusión en los programas de prevención e intervención en el área de salud en el trabajo.

1.4 Antecedentes relacionados con el tema

1.4.1 Antecedentes nacionales

Zuñiga Tapia presentó en 2018 la tesis titulada “Factores laborales y estrés laboral en trabajadores del área de geología exploraciones en Volcán Compañía Minera – Unidad Yauli”, investigación que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las dos variables mencionadas anteriormente. Para esto la investigadora evaluó a 50 trabajadores, utilizando el instrumento “Factores laborales y niveles de estrés” diseñado por Coronado en 2006. En los resultados, 56% de los evaluados señala tener una percepción regular de los factores laborales, mientras que 52% tiene una percepción regular acerca del contenido o características de sus labores y 54% tiene una percepción regular de los aspectos organizativos de su lugar de trabajo. En cuanto al estrés laboral, 58% presentó niveles medios, y descomponiendo las variables, 60% presentó niveles medios en cuanto al agotamiento laboral, 54% en cuanto a despersonalización y 52% en cuanto a realización personal. Estos resultados indican que la mayoría de trabajadores sienten efectos negativos solamente a nivel medio (Zuñiga, 2018).

Flores Morón y Gómez Vilcahuamán desarrollaron en 2018 la tesis titulada “Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima”, como requisito para optar por el grado de Licenciado en Psicología. Se formularon el objetivo de determinar el grado de relación existente entre las variables apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, para lo cual evaluaron a 135 trabajadores utilizando el instrumento Apoyo Organizacional Percibido de Eisenberg et al. (1986) y la Escala Tridimensional de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados señalan que 45.89% de los trabajadores evaluados obtuvo niveles positivos en cuanto a la

percepción del apoyo organizacional, mientras que 22.32% obtuvo resultados negativos. En cuanto a la correlación, no se observa una relación significativa entre las dos variables estudiadas, observándose solamente una correlación débil y negativa entre la percepción de apoyo organizacional y el tiempo de permanencia, lo cual indica que existe una ligera tendencia a que los trabajadores tengan una opinión negativa del apoyo dentro de su organización conforme más tiempo pasan trabajando dentro de ella (Flores y Gómez, 2018).

Morán Cruz presentó en 2017 la tesis titulada “Estrés laboral un análisis desde el punto de vista antropológico con los trabajadores mineros de la empresa Las Bambas entre las provincias de Cotabambas y Grau – Región Apurímac”, para obtener el título de Licenciado en Antropología. El investigador se planteó el objetivo de determinar la incidencia de la variable estrés laboral, en la población antes mencionada, con este fin seleccionó una muestra de 149 trabajadores a quienes aplicó una encuesta cerrada. Entre los resultados vale la pena señalar que 37.9% de los trabajadores consideran que el trabajo que desarrollan demanda una gran cantidad de atención, 33.7% indica que la ausencia de incentivos es el rasgo más negativo de la administración. En cuanto a los problemas entre la dirección y los trabajadores, 40.8% señala que la desinformación es el problema principal. En cuanto al origen del estrés, 47.9% lo atribuye a la sobrecarga de trabajo, lo cual se ve acompañado por la percepción negativa de las condiciones laborales, presente en un 39.6% de los evaluados. Al evaluar la relación entre los trabajadores, 46.2% de ellos expresaron que las consideran contradictorias (Morán, 2017).

Bautista Puente presentó en 2016 la tesis titulada “Estrés laboral como consecuencia de los incidentes en la planta concentradora Huarochirí – La Oroya”, para optar al grado de Maestro en Seguridad y Medio Ambiente en Minería. Se planteó como objetivo determinar la influencia existente entre los niveles de estrés laboral y la ocurrencia de incidentes en la planta antes mencionada. Con este fin evaluó a 15 trabajadores de dicha planta, utilizando el Test de Maslach con el fin de identificar las actitudes y sentimientos hacia el trabajo que presentan. En

los resultados indica que 20% de los evaluados se siente cansado al terminar la jornada laboral algunos días a la semana, 33.33% se siente cansado para ir a trabajar una vez al mes o menos y 53.3 que se les hace fácil comprender a sus compañeros y jefes en el trabajo y que el trabajo los influye positivamente a nivel personal, mientras que 46.67% indica que trata muy eficazmente los problemas con sus compañeros de forma diaria. Finalmente, al analizar la influencia entre estrés e incidencias laborales, el investigador determinó que no existe una relación directa entre ambas (Bautista, 2016).

Chuchon Alleca y Vivas Vivas presentaron en 2015 la tesis titulada “Estrés laboral en operarios de la empresa Corporación Minera Castrovirreyna S. A. C. Caudalosa Grande”, con el fin de optar al título profesional de Licenciadas en Trabajo Social. El objetivo de este estudio fue determinar las razones por las cuales los trabajadores de la empresa antes mencionada presentan estrés. Eligieron una población de 200 trabajadores, seleccionando una muestra de 94 de ellos para ser evaluados utilizando un instrumento utilizado por las investigadoras. En los resultados resaltan que 31.9% de los trabajadores nunca se sienten identificados con la empresa, mientras que 45.7% considera que las jornadas de trabajo son excesivas. 44.7% de los trabajadores expresa además que sus supervisores son frecuentemente exigentes con la producción diaria. 38.3% de los trabajadores afirma tener malas relaciones con sus compañeros debido a las exigencias en la producción y 59.6% percibe que solamente algunas veces reciben apoyo de sus compañeros. Los factores antes mencionados, según las investigadoras, son los causantes de la presencia de estrés en los trabajadores evaluados (Chuchon y Vivas, 2015).

1.4.2 Antecedentes internacionales

Román-Calderón, Krikorian, Franco y Betancourt desarrollaron en 2018 el estudio titulado “Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados”. Este estudio tuvo como objetivo determinar la influencia ejercida sobre los comportamientos empoderados por parte del apoyo

organizacional y el empoderamiento psicológico en tres empresas maquiladoras de Antioquía, en Colombia. Con este fin, se aplicó el instrumento AOP de apoyo organizacional de Eisenberg et al. (1986) a un total de 581 empleados. Luego de analizar la relación factorial entre las variables y dimensiones, los investigadores llegaron a la conclusión de dos elementos, la “participación en actividades planeadas por la organización” y los “cambios en la forma de desarrollar las tareas”, son los que tienen una mayor influencia en el apoyo organizacional percibido. Esto quiere decir que los trabajadores perciben de mejor manera el apoyo organizacional cuando se desarrollan actividades dentro de la organización y se asegura o facilita su participación, así como cuando la empresa genera cambios en la forma de desarrollar las tareas diarias, lo cual genera a su vez una mejora en la calidad de la vida laboral (Román-Calderón et col., 2018).

Sánchez Chuico desarrolló en 2016 la tesis titulada "Análisis del estrés y satisfacción laboral y su relación con la calidad de vida en los colaboradores del área operativa de una empresa minera" en Guayaquil - Ecuador, con el fin de graduarse como Magíster en Dirección del Talento Humano. Se formuló el objetivo principal de determinar la relación existente entre los niveles de estrés y satisfacción de los trabajadores en relación a su calidad de vida. Para esto seleccionó una muestra de 151 trabajadores de una empresa minera ecuatoriana, a quienes aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral (OMS, 2013), la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979) y el Cuestionario de Salud General de Goldberg (1999). En los resultados señala que los elementos que registraron niveles más altos de estrés fueron la estructura, la tecnología, el respaldo grupal y la percepción del líder. Los dos primeros elementos hacen referencia a los elementos necesarios para desarrollar las actividades diarias en el espacio laboral, mientras que los otros dos elementos tienen más que ver con la relación tanto con los otros trabajadores como con los supervisores. Dicho de otra forma, la empresa no ofrece las mejores condiciones ni facilidades para que los trabajadores puedan desarrollar sus

actividades de forma normal, a lo que se le añade que hay problemas en la relación con otros trabajadores y con los supervisores, lo que incrementa los niveles de estrés laboral (Sánchez, 2016).

1.5 Objetivos generales y específicos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

1.5.2 Objetivos específicos

Identificar la relación de la dimensión control y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Identificar la relación de la dimensión exigencias del trabajo y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Identificar la relación de la dimensión apoyo social y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Capítulo II: Marco teórico

2.1 Bases teóricas relacionadas con el tema

2.1.1 Estrés laboral

Cruz & Vargas (2015) dicen que el estrés es una conducta heredada, defensiva y/o adaptativa, que frente a un estresor que amenaza al cuerpo, responde con una activación específica neuro-endocrina. Pero según Fontana (1992), el estrés es exigir las habilidades de adaptación de la mente y el cuerpo.

Sin embargo, Zaldívar (2017), sostiene que el estrés es un estado vivencial no placentero sostenido en un momento, acompañados de diferentes medidas de trastornos psíquicos y fisiológico, estos trastornos surgen como consecuencia de la alteración de su relación con el ambiente en el que se desenvuelve e imponen al individuo demandas objetivas o que resultan amenazantes y cree no poder controlar.

Por lo tanto, el estrés laboral se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento frente a situaciones adversas o nocivas del entorno o la organización del trabajo (Melgosa, 2015).

2.1.1.1 Otros modelos

Desde la perspectiva transaccional del estrés laboral, se concibe el estrés como el producto de una exposición prolongada a estímulos estresantes donde existe un componente emocional-afectivo y de motivación intrínseca con respecto al trabajo (Cox et al., 2005).

Otra forma de conceptualizar el estrés es mediante el modelo esfuerzo – recompensa de Siegrist. Este modelo describe al estrés como la reacción que el organismo presenta cuando la brecha entre el esfuerzo dedicado a la resolución de una tarea es mucho mayor al valor percibido de la recompensa (Hermosa y Perilla, 2014). En otras palabras, el estrés aparece en

un trabajador cuando su trabajo no es adecuadamente recompensado. A mayor la diferencia entre esfuerzo y recompensa, mayor el nivel de estrés.

Cooper, desde otra perspectiva, considera que el estrés es la valoración cognitiva que un trabajador tiene acerca de las labores que desempeña, así como de la forma como las afronta. El estrés se presenta entonces como una evaluación negativa que el trabajador tiene sobre su propio desempeño, es decir, sobre la forma cómo enfrenta el día a día en la empresa en la cual trabaja (Hermosa y Perilla, 2014). Esta perspectiva le da una mayor importancia a los aspectos individuales, dejando de lado el rol que la empresa puede tener en la aparición y desarrollo de estrés en sus trabajadores.

2.1.1.2 Modelos de Karasek

El modelo de Karasek toma en cuenta dos elementos del trabajo: exigencias y control, siendo las exigencias el elemento que evalúa cuánto esfuerzo demanda el desarrollo de un trabajo., mientras que el control hace referencia al grado de libertad que un trabajador tiene en el desarrollo de sus actividades (Karasek y Theorell, 1990). La interacción entre estos dos elementos define cuánto desgaste y tensión experimenta un trabajador durante el desarrollo de sus tareas diarias.

Asimismo, Karasek clasificaba los puestos de acuerdo a la cantidad de exigencia y la posibilidad de control que los trabajadores tenían en estos:

Figura 01

Relación exigencia – control y tipo de puestos

		EXIGENCIAS	
		Muchas (+)	Pocas (-)
CONTROL	Alta (+)	ACTIVO	BAJA TENSION
	Baja (-)	ALTA TENSION	PASIVO

Fuente: Adaptado de Karasek y Theorell, 1990

Definía como puestos activos aquellos en los cuales se observaba un alto nivel de exigencia y mucho control por parte del trabajador. Este tipo de puestos le permiten al trabajador enfrentarse a situaciones retadoras a menudo, al mismo tiempo que hacen uso de las habilidades que poseen para afrontar dichas situaciones (Karasek, 1979). Estos puestos suelen ser eminentemente directivos, en los cuales se enfrentan situaciones diferentes de forma regular, y el trabajador tiene la capacidad de elegir cómo resolverlos, lo cual le otorga cierta libertad.

Otros puestos son llamados pasivos, caracterizados por ser poco exigentes al mismo tiempo que tienen poca posibilidad de ser controlados por parte del trabajador. Este tipo de puestos suele tener a su cargo tareas simples o repetitivas, lo cual puede provocar que el sujeto pierda capacidades y habilidades adquiridas anteriormente, debido a que no hace uso de ellas (Karasek, 1979). A pesar de lo simple de las tareas desarrolladas en estos puestos, es posible que tengan impacto en los niveles de estrés de los trabajadores, debido a la poca capacidad que los trabajadores tienen para desarrollarse.

También se pueden observar puestos de alta tensión, en los cuales existe un alto nivel de exigencia y muy poca posibilidad de control. Estos puestos se caracterizan por estar a cargo de tareas altamente especializadas y reguladas por numerosas normas o estándares, lo cual obliga a los trabajadores a elegir entre pocas opciones de resolución (Karasek, 1979). El desequilibrio entre lo mucho que se espera del trabajador y lo restringido que está para poder resolver problemas puede ser el desencadenante de situaciones de estrés, al mismo tiempo que incrementa la posibilidad de fallo en el desarrollo de las tareas asignadas.

El último tipo de puestos son los de baja tensión, en los cuales la exigencia es baja y el control por parte del trabajador es alto. Este tipo de puestos suele involucrar tareas de diferentes grados de dificultad, que requieren de la creatividad del trabajador para ser resueltos, al mismo tiempo que éste tiene pocas limitaciones en cuanto a su accionar (Karasek, 1979). Estos puestos suelen estar relacionados a empleos de rango medio o bajo, o aquellos en los cuales el trabajador cuenta con un alto grado de libertad y usualmente es evaluado por los resultados a los cuales llega, no por la forma cómo llegó a ellos.

Una de las características del modelo de Karasek es que está orientado a cuidar o mejorar la salud de los trabajadores sin arriesgar o sacrificar la productividad de sus puestos, esto debido a que abre la posibilidad de conocer la brecha entre lo que se exige y lo que el trabajador es capaz de hacer (Karasek y Theorell, 1990). Esto lo diferencia de otros modelos que suelen estar centrados en los efectos de las exigencias del trabajo sobre el empleado, sin tomar en cuenta las capacidades del trabajador, lo cual puede obligar a la empresa a sacrificar ciertas metas organizacionales en pos de proteger la integridad de los trabajadores. El punto medio que ofrece el modelo de Karasek es especialmente útil a nivel organizacional pues busca un equilibrio entre los intereses de la empresa y el bienestar de los trabajadores.

Control laboral

En su definición más sencilla, esta dimensión hace referencia a la capacidad del trabajador de tomar decisiones acerca de sus labores, es decir, la libertad que el sujeto tienen de decidir cómo resolver las tareas que se le asignan (Camacho et col., 2015). Es importante señalar que, al igual que en muchos otros constructos psicológicos, lo que importa no es tanto la verdadera libertad que tenga el trabajador, sino la libertad percibida o que cree tener.

Analizar esta variable da pistas acerca de las acciones que la empresa podría tomar para disminuir los niveles de estrés de sus trabajadores. Según este enfoque, un trabajador tiene más posibilidades de presentar estrés si considera que las tareas que se le asignan le dejan poco espacio para tomar decisiones propias o para hacer uso libre de sus habilidades y conocimientos para resolverlas (de Mello et. col., 2015). Así, las organizaciones con una gran cantidad de normas y reglas regulando las acciones del trabajador pueden ser percibidas como más estresantes, en comparación con aquellas que no buscan ejercer tanto control sobre sus empleados.

Si bien el modelo de Karasek no es el único que toma en cuenta esta dimensión, es diferente en cuanto a la relación que establece con la dimensión de exigencia. Así, no se trata solamente de que un trabajador sea dejado a sus anchas en el desarrollo de sus tareas, sino que las tareas que se le asignen sean distribuidas de forma tal que no se sienta abrumado o sobrecargado (Osorio y Cárdenas, 2016). Mantener el equilibrio entre ambos elementos, sin descuidar las metas organizacionales planificadas, puede ser un reto para la organización en sí, pero tendrá un efecto positivo sobre el bienestar de los trabajadores.

Esta dimensión se divide, a su vez, en otras dos: “habilidades propias” y “autonomía”. La primera evalúa cuánto se ajustan las exigencias del puesto a las habilidades con las que ya cuenta el trabajador, haciendo especial énfasis en una correcta selección de personal (de Mello et. col., 2015). Este es un punto de análisis importante, pues permite visualizar las brechas

existentes entre las capacidades del mercado laboral y las exigencias de las empresas del medio. Un proceso de selección mal desarrollado puede terminar colocando a alguien bien preparado en un puesto que exige habilidades que no tiene y que no tendrá tiempo de adquirir antes de sentir la presión de la empresa.

La segunda dimensión evalúa el grado de libertad de acción de los trabajadores dentro de sus puestos, es decir, si puede tomar decisiones o actuar de forma libre o sin necesidad de consultarlo en detalle con sus supervisores (de Mello et. col., 2015). Esto quiere decir que la autonomía dependerá en gran medida de la forma cómo se estructure una organización y cómo se asignen los roles. Empresas con un estilo más vertical o autoritario pueden provocar que los trabajadores se sientan sometidos a demasiadas regulaciones, mientras que aquellas más flexibles les darán la sensación de poder actuar de forma más independiente.

Exigencia laboral

Esta dimensión hace referencia al volumen de trabajo asignado al trabajador, así como el grado de complejidad del mismo (Karasek, 1979). Así, el trabajador puede estar expuesto a diferentes grados de exigencia, siendo el más dañino aquel que involucra una gran cantidad de carga laboral de alta complejidad, y en el otro extremo una carga ligera y sencilla de resolver.

Nuevamente, la percepción juega un rol fundamental en esta dimensión. Si la empresa o los supervisores saben distribuir adecuadamente las tareas a sus colaboradores, es posible que éstos tengan la percepción de tener una carga laboral inferior a la real (de Mello et. col., 2015). Una adecuada distribución de tareas y responsabilidades a lo largo del tiempo puede tener un efecto positivo en los trabajadores. Es usual que los primeros días de cada mes se perciban como de poca carga laboral, en contraste con los días cercanos a fin de mes. Adelantar la entrega de algunos productos previos puede ayudar a los trabajadores a percibir que sus responsabilidades no se acumulan en una sola semana.

El tiempo que se deja transcurrir entre el momento de dar una orden o indicación y el momento de exigir los resultados también se evalúa en esta dimensión. Cuanto menos tiempo haya entre ambos momentos, mayor será la exigencia percibida por el trabajador, y lo mismo ocurre si los tiempos otorgados inicialmente para la resolución de una tarea o el logro de un objetivo se reducen de improviso (Félix, García y Mercado, 2018). Una correcta distribución temporal de las tareas puede resultar en la reducción de los niveles de estrés de los trabajadores.

2.1.2 Apoyo organizacional percibido

El apoyo social es una variable que permite la satisfacción de las necesidades asociativas del ser humano, es decir, de la tendencia de los sujetos a agruparse y establecer vínculos sociales con otras personas (Kaplan, Cassel y Gore, 1977; citados por Rosa-Rodríguez et col., 2015). Esta variable es una forma de medir cuán efectiva es la integración de un sujeto dentro de un grupo, así como permite conocer cuán dispuesto está el grupo a ayudar a sus integrantes.

En sus inicios, esta variable se sustentó en la Teoría de Recursos Sociales, que fue una de las primeras en estudiar la intensidad de las relaciones dentro de grupos humanos. Debido a la forma como nuestra especie evolucionó, el apoyo de estos grupos fue determinante para la supervivencia y posterior desarrollo de la especie (Rosa-Rodríguez et col., 2015). Al igual que es los primeros humanos, el apoyo social puede jugar un rol determinante en la formación y cohesión de las organizaciones, pues es un factor predictor del correcto funcionamiento y distribución de tareas dentro de las mismas.

El apoyo organizacional percibido es una variable derivada del apoyo social, pero específica para empresas u organizaciones, construida a partir de las acciones desarrolladas por los agentes organizacionales, quienes a su vez pueden ser directivos, supervisores, mandos medios, jefe inmediato y compañeros de trabajo. Las acciones que estos actores desarrollen tendrán un impacto en la forma como los trabajadores se sienten aceptados, estimulados y

valorados dentro de la empresa (Rhoades y Eisenberg, 2002). Inicialmente se tenía la concepción de que el salario del empleado era suficiente para mantenerlo satisfecho y productivo. Tuvieron que pasar varias décadas para que el estudio de las organizaciones le diera relevancia a otros aspectos dentro del ambiente laboral como elementos que incrementan la fidelidad y compromiso del trabajador.

El efecto que tiene el apoyo organizacional percibido puede ser determinante para el logro de los objetivos organizacionales, pues los trabajadores que perciben que la empresa los ayuda y apoya actuarán de forma recíproca. Así se podrá observar un incremento en el compromiso, implicancia y cantidad de conductas fuera del rol, es decir, aquellas que no forman parte de las responsabilidades y deberes del trabajador, pero coadyuvan al desarrollo de la organización (Riggle, Edmonson & Hansen, 2009). Este compromiso extra puede significar una mejora en los resultados organizacionales, sin que necesariamente se invierta en algo tangible. Es decir, un trabajador puede responder de mejor forma a exigencias laborales extra si considera que la empresa lo valora como individuo.

Otro efecto que vale la pena resaltar acerca del apoyo organizacional es el impacto que tiene sobre la identidad de los trabajadores respecto a la organización. Cuanto mejor se sientan los trabajadores respecto a su empresa, mayor será su apego a las normas y reglas de la misma, lo cual tendrá un efecto directo en el funcionamiento y el cumplimiento de estándares (Rhoades y Eisenberg, 2002).

Si bien el desarrollo del apoyo organizacional parte especialmente de los directivos, la medición se realiza en los trabajadores. Esto debido a que son los trabajadores quienes sentirán el cambio en su propio nivel de compromiso hacia la organización, y dicho cambio puede

depender no solamente de los cambios formales que desarrolle la empresa, sino también de las actitudes de los directivos y supervisores (Alcover, 2012). Si bien se pueden evaluar los cambios formales de una organización orientados a mejorar las condiciones de los trabajadores, la medición más efectiva es aquella que tiene a los trabajadores como elementos centrales.

Así, el apoyo organizacional percibido suele considerarse una variable antecedente, debido a los efectos que podría tener en otras variables como la efectividad, el bienestar o el clima organizacional. Si bien puede que no se hable de un efecto directo o causal, un mayor nivel de apoyo organizacional mejora la percepción por parte de los trabajadores de los esfuerzos de la empresa (Bravo – Yáñez y Jiménez – Figueroa, 2013).

Cuando se empezó a estudiar el apoyo social, se le dividió en dos dimensiones: apoyo estructural y apoyo funcional. El primero hace referencia a la forma cómo se organiza un grupo social, y toma en cuenta conexiones y jerarquías existentes dentro de todo grupo, mientras que el segundo pone especial énfasis a la forma cómo las relaciones entre individuos se desarrollan, poniendo especial atención a la forma e intensidad de la ayuda entre integrantes de un grupo (Rosa-Rodríguez et col., 2015). Esta forma de conceptualizar el apoyo social es más conveniente cuando se estudian grupos cuya razón de ser es la convivencia en sí, a diferencia de grupos con una razón de ser más específica, como son las organizaciones y empresas. Sin embargo, sirvió para entender que el apoyo social depende tanto de la forma cómo se estructura un grupo, como del estilo de convivencia que existe dentro del mismo.

2.1.2.1 Comunicación

El componente de comunicación mide la percepción que el trabajador tiene de los mecanismos organizacionales que permiten el intercambio de información y la transmisión de órdenes.

Debido a la forma cómo las organizaciones han crecido, y a lo dinámico de sus procesos, esta variable ha adquirido mayor importancia. Ahora se la considera un elemento multifuncional, del cual depende la transmisión de órdenes desde las instancias superiores, así como la comunicación de resultados desde los estratos inferiores (García, 2006). Así, ya no se conceptualiza a la comunicación como un fenómeno unidireccional, sino que es necesaria su presentación en ambos sentidos. Una organización puede tener una buena comunicación descendente, manteniendo informados a sus trabajadores, pero esto debe acompañarse de una comunicación ascendente correctamente implementada.

Asimismo, la comunicación dentro de una organización no se sustenta solamente en los medios que los trabajadores tengan a su disposición, como pueden ser periódicos murales o un sistema de correo electrónico, sino que también involucra las capacidades lingüísticas de los involucrados (García, 2006). Ambos elementos deben estar presentes, tanto el medio como las habilidades, para asegurar que la información transmitida sea fiel y útil.

Se considera a la comunicación como un elemento que forma parte del apoyo organizacional percibido debido a la necesidad del trabajador de sentirse escuchado por los directivos de las organizaciones (Barresi, 2013). La posibilidad de tener una línea de comunicación directa con las autoridades o supervisores hace que el trabajador se sienta parte de la organización, y que sus opiniones importan y pueden ser eventualmente tomadas en cuenta.

Además de lo anterior, la comunicación facilita que los directivos les hagan saber a los trabajadores lo que hace la empresa a favor de ellos. En ocasiones no se trata de que a la empresa no le importen los trabajadores, sino que éstos no conocen o son conscientes de lo que la empresa hace por ellos (Karanges et col., 2014). No basta con que la organización cuide de sus trabajadores, ellos también deben mantenerse enterados e informados de dichos esfuerzos, incluso si no hacen un uso directo de ellos.

2.1.2.2 Reconocimiento y recompensas

Este componente estudia la forma cómo los trabajadores se sienten valorados a través de las recompensas que reciben por parte de la organización, mientras que la valoración se relaciona con la forma como una empresa hace que sus trabajadores sientan que sus esfuerzos tienen un verdadero impacto en la organización.

Es necesario distinguir dos tipos de recompensas: las económicas y las no económicas. Las primeras se refieren a los incentivos que pueden contabilizarse en dinero, es decir, tienen un valor determinado. En esta categoría se incluyen tanto el salario como los bonos de productividad y tarjetas de consumo de cualquier tipo. Las recompensas no económicas, por otra parte, no pueden contabilizarse, sin embargo, no dejan de representar un beneficio para el trabajador. Aquí se pueden identificar los permisos de capacitación, la reducción de horas de trabajo o las cartas de felicitación (Sandoval, 2004). A las empresas les es más fácil hacer uso del primer tipo de recompensas, debido a que son más fáciles de otorgar, a pesar del gasto que generan. Esto se debe a la tendencia de las empresas y personas de creer que el dinero es la mejor forma de recompensar a las personas.

En el ámbito organizacional se habla del sistema de recompensa total, capaz de mantener satisfecho y fidelizado al empleado tanto mediante una recompensa económica como por medio de recompensas no económicas o intangibles. Este modelo busca también recompensar de forma justa a los trabajadores, teniendo en cuenta el impacto que tienen para alcanzar las metas organizacionales (Armstrong y Murlis, 2004). Cuando se habla de recompensas es necesario conocer a los trabajadores e identificar a quienes son verdaderamente merecedores de este estímulo. Algunas empresas caen en el error de repartir recompensas de forma indiscriminada, lo cual no solamente involucra una inversión mayor, sino la pérdida del afán de los trabajadores por esforzarse.

Profundizando acerca de las recompensas no monetarias, es necesario tomar en cuenta los aspectos intangibles del espacio laboral, en especial el balance vida – trabajo y la autonomía. El primero consiste en una forma efectiva de premiar al trabajador, pues se reducen las horas que le dedica al trabajo sin que esto impacte significativamente a la empresa. El uso de tecnologías de la información hace esto fácil de implantar, debido a que el trabajador puede resolver algunas tareas desde su casa, manteniendo el nivel de productividad. En cuanto a la autonomía, se sugiere aplicarla a trabajadores que ya tengan experiencia tanto en la empresa como en el puesto que desempeñan, es decir, en aquellos trabajadores que ya no necesitan una supervisión cercana y directa. De esta forma la empresa ahorra horas hombre de supervisores, al tiempo que le da al trabajador la sensación de que es más libre en sus acciones (Valzebenito, 2016). En ambos casos, se trata de recompensar al trabajador sin poner en riesgo las funciones o intereses de la organización. Asimismo, se resalta nuevamente la necesidad de identificar a los trabajadores a fin de recompensarlos adecuadamente, eligiendo qué beneficios intangibles son los más adecuados.

El sistema de recompensas de una empresa es también una forma de conocer la forma cómo se controla la disciplina dentro del espacio laboral, debido a que los trabajadores suelen relacionar el uso de incentivos con tener una buena conducta. De la misma forma, relacionan la ruptura de reglas con la pérdida de beneficios o la reducción de recompensas (Aira, 2016). Esa última forma de concebir a las recompensas depende sobre del manejo que tenga la empresa acerca de sus reglas y medidas disciplinarias. Si bien es posible hacer un descuento por casusas como atrasos o faltas injustificadas, las empresas deben ser cuidadosas al momento de hacer esto, pues sin quererlo podrían incurrir en una infracción contra el trabajador.

2.2 Definición de términos básicos

Apoyo organizacional: se entiende como la interpretación general de los empleados sobre el grado en que la organización valora las contribuciones del personal y se preocupa por su bienestar.

Apoyo organizacional percibido: creencias globales con respecto al grado en el cual la organización valora las contribuciones de los colaboradores y se preocupa por su bienestar (Eisenberger et al. 1986).

Apoyo social: hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

Control: es un recurso para moderar las demandas del trabajo. El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Estrés: Es la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante (Seyle, 1937).

Estrés laboral: Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

Exigencia: Requerimiento o necesidad forzosa para que se produzca una acción. Se trata del acto y la consecuencia de exigir: demandar, pedir algo de manera imperiosa. Es decir, cuando una persona exige, se interpreta que al menos en un sentido simbólico no contempla una respuesta negativa. En cambio si se hace un pedido, existe la posibilidad de que su

requerimiento no sea atendido.

Exigencias del trabajo: Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

Planta procesadora de minerales: Es donde se transforma el mineral. Llega desde la mina en forma de roca, pasa por diversos procesos o etapas hasta convertirse en concentrado de diversos metales.

Tiempo de servicios: Es todo el tiempo que un empleado permanece en un centro laboral desempeñando una actividad para la cual ha sido contratado.

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H_i: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

2.3.2 Hipótesis específicas

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión control y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

- H₀:** No existe relación significativa entre la dimensión control y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.
- H₂:** Existe relación significativa entre la dimensión exigencias del trabajo y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.
- H₀:** No existe relación significativa entre la dimensión exigencias del trabajo y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.
- H₃:** Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.
- H₀:** No existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

2.4 Variables

Variable X = Estrés Laboral

Variable X1 = Dimensión Control

Variable X2 = Dimensión Exigencias del trabajo

Variable X3 = Dimensión Apoyo social

Variable Y = Apoyo organizacional percibido

Variable de control = los colaboradores

Capítulo III: Metodología de la investigación

3.1 Diseño de investigación

El tipo de estudio es aplicado, Carrasco (2013) manifestó que se “busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas las mismas que la analiza para perfeccionar sus contenidos” (p.43).

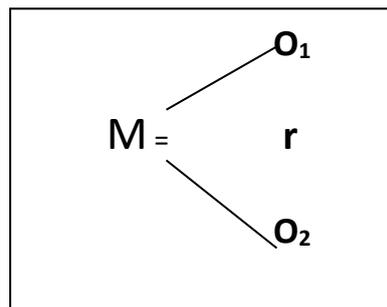
Es de naturaleza descriptiva, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señaló que “los estudios descriptivos pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables los que se refieren”(p.102), y es un estudio correlacional, Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (p.93).

También es una investigación de tipo no experimental porque no se manipulará ninguna de las variables en el estudio. Es cuantitativa porque los datos de las variables serán expresados matemáticamente. En cuanto a los resultados, se trata de una investigación aplicada porque se utilizarán conocimientos que han sido demostrados ya en otras realidades y se pretende verificar cómo se desarrolla o cómo se manifiesta en el ámbito del presente estudio. Metodológicamente es descriptiva correlacional porque se sistematizarán los procedimientos para obtener la información que permita caracterizar cada una de las variables de estudio y establecer la dirección e intensidad de la relación entre las variables estrés laboral y apoyo organizacional percibido. El diseño es transversal porque los datos serán levantados en un solo

evento o ensayo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Sánchez y Reyes, 2015).

El diseño de la investigación es no experimental, según el autor de corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

Figura 02
Diagrama del diseño correlacional



Donde:

M: colaboradores de la empresa minera.

O1: Variable estrés laboral

r: Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

O2: Variable Apoyo Organizacional.

3.2 Población y muestra

En el desarrollo de esta investigación la población estuvo compuesta por los colaboradores de la planta procesadora de minerales, un total de 130 colaboradores, incluyendo al personal administrativo, personal de mantenimiento, de laboratorio y de producción.

Tabla 01

Distribución poblacional por área en la empresa estudiada

Área	Cantidad	Porcentaje %
Administración	28	22%
Mantenimiento	20	15%
Laboratorio	10	8%
Producción	72	55%
Total	130	100%

Tabla 02

Distribución poblacional por edad en la empresa estudiada

Área	(-) 25 años	%	(+) 25 años	%
Administración	10	7.7	18	13.8
Mantenimiento	7	5.4	13	10.0
Laboratorio	4	3.0	6	4.6
Producción	48	37.0	24	18.5
Total	69	53.1%	61	46.9%

Tabla 03

Distribución poblacional por tiempo de servicios en la empresa estudiada

Área	(-) 2 años	%	(+) 2 años	%
Administración	12	9.2	16	12.3
Mantenimiento	8	6.1	12	9.2
Laboratorio	4	3.1	6	4.6
Producción	30	23.1	42	32.3
Total	54	41.5%	76	58.4%

Tabla 04

Distribución poblacional por grado de instrucción en la empresa estudiada

Área	Secundaria	%	técnico	%	Universitario	%
Administración	6	4.6	10	7.7	12	9.2
Mantenimiento	0	0.0	18	13.8	2	1.5
Laboratorio	0	0.0	4	3.1	6	4.6
Producción	27	20.8	15	11.5	30	23.1
Total	33	25.4	47	36.10	50	38.4

Para la elección de la muestra, se siguió un procedimiento censal, tomando al área de Producción debido que concentra la mayor cantidad de población, 72 colaboradores que representa el 55% de la población total, y son quienes reciben la mayor presión por parte de los clientes y la gerencia general con el fin de obtener mejor calidad de mineral. Se les exige un alto grado de concentración, cumplimiento de procesos y pulcritud en el desarrollo de la tarea. Además, considerando que están bajo un sistema de trabajo de jornada atípica y que es un trabajo de alto riesgo. A ellos, se les aplicarán los instrumentos referidos a estrés laboral y apoyo organizacional percibido.

Así, las características de la muestra de estudio fueron las siguientes:

Tabla 05
Características de la muestra de estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad	Menos de 30 años	30	41,7%	41,7%
	De 30 a 40 años	24	33,3%	75,0%
	Mas de 40 años	18	25,0%	100%
	Total	72	100%	
Condición	Administrativo	13	18,1%	18,1%
	Operativo	59	81,9%	100%
	Total	72	100%	
Residencia	Local	54	75,0%	75,0%
	Fuera	18	25,0%	100,0%
	Total	72	100%	
Antigüedad	Menos de 3 años	36	50,0%	50,0%
	De 3 a 6 años	25	34,7%	84,7%
	Mas de 6 años	11	15,3%	100,0%
	Total	72	100%	
Estado Civil	Soltero	21	29,2%	29,2%
	Casado	51	70,8%	100,0%
	Total	72	9,6%	
Hijos	Si	47	34,7%	34,7%
	No	25	65,3%	100,0%
	Total	72	100%	

3.3 Técnicas e instrumentos

La técnica utilizada para la recolección de datos será la encuesta, que Murphy (2015) la define como “un método sistemático que recolecta información de un grupo seleccionado de personas mediante preguntas”, Puede ser utilizada con la finalidad o alcance descriptivo y/o correlacional.

Carrasco (2012) considera que la técnica “Constituye el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas procedimentales y estratégicas

suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación, de tal manera que seleccionarlas y elegir las resulte una tarea fácil para el investigador” (p. 274).

El instrumento aplicado para recolectar la información han sido cuestionarios con preguntas cerradas para las encuestas de respuesta múltiple.

Los instrumentos utilizados para medir las variables investigadas constan de dos cuestionarios con niveles de validez y confiabilidad aceptables, los mismos que han sido adecuados a la realidad local y probadas en ensayos previos. Las fichas técnicas y cuestionarios se reproducen a continuación:

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Título original: El Cuestionario de Estrés Laboral: Control-Exigencias y Apoyo Social

Autores: Karasek, R y Theorell T. (1990)

Revisión Psicométrica por Vicuña, L. y Palomino E. Lima 2016 en 208 trabajadores de educación superior.

Administración: Individual o colectiva

Duración: Tiempo Promedio 15 minutos. Se debe esperar a que concluya.

Objetivo:

- Medir el estrés laboral desde la perspectiva psicosocial.
- Describir el funcionamiento de las dimensiones control, exigencia del trabajo y apoyo social

Estructura:

El cuestionario está constituido por 29 ítems dividido en tres dimensiones:

1.- **Dimensiones control** o decisional 9 ítems: (1, 2, 3, (-4), 7, 9) + Decisiones (6, 5, 8)

2.- **Dimensión Exigencias del Trabajo.** 9 ítems (10, 11, (-12, cantidad excesiva), (-13, insuficiencia de tiempo), (-14 pedidos contradictorios), 15, 16, 17, 18.).

3.- **Dimensión Apoyo Social** 11 ítems: (Jerarquías: 19, 20, (-21, hostilidad), 22, 23) (Compañeros: 24, (-25. hostilidad), 26, 27, 28, 29)

Calificación:

Efectúe la suma aritmética, pero antes lo ítems con dirección negativa deben ser recalificados para lo cual hace la siguiente resta) 5, por ejemplo, si marco en la alternativa de valor 4 será $5-4=1$. Ese será el grado de su respuesta, una vez hecho con los ítems de dirección negativa sumen y para determinar el grado diagnóstico expresado en categorías utilice el siguiente baremo:

Tabla 06

Baremo de conversión de puntajes directos a puntajes estándar y categorías

Grado	Categoría	Control	Exigencia	Apoyo Social	General	Grado	Categoría
4	Alta	31-36	31-36	40-44	104-116	4	Alta
3	Tendencia alta	24- 30	24- 30	29-39	75-103	3	Tendencia alta
2	Tendencia Baja	15 -23	15 -23	16-28	46-74	2	Tendencia Baja
1	Baja	1 a 14	1 a 14	11^a15	29-45	1	Baja
	Media aritmética	2.25	2.25	2.75	2.55		Media aritmética

Validez:

Según Carrasco (2012) “Es un atributo de los instrumentos de investigación que consiste en que éstos midan con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables de estudio” (p. 336).

De constructo para lo cual se correlacionó cada una de las dimensiones del cuestionario con cada una de ellas y con la puntuación total encontrando coeficientes significativos y de baja intensidad, en las correlaciones inter escalas, indica que miden un factor único, pero

mantienen un patrón de indicadores comunes haciéndolo diferente de la otra dimensión, y el alto coeficiente con la puntuación total, como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 07

Coeficientes de correlación inter escala i escala test total del cuestionario de Estrés laboral de Karasek-Theorell:

	<i>Control</i>	<i>Exigencia</i>	<i>Apoyo Social</i>	<i>General</i>
Control	1			
Exigencia	0,150*	1,000		
Apoyo Social	0,576**	0,652**	1,000	
General	0,709**	0,768**	0,921**	1

(*) $P < 0,05$ (**) $P < 0,01$

Confiabilidad:

En la revisión 2016 realizada por Vicuña, L y Palomino E. con una muestra de 208, trabajadores de educación superior de Lima utilizando el método de las mitades se encontró un coeficiente $r_{11} = 0,709$ y corregida con la fórmula de Spearman-Brown, se obtuvo un valor $R = 0,83$ que nos dice que el cuestionario mide dentro de los criterios de error esperados, por tanto, se pueden considerar los resultados como fiables.

Criterios de calificación

Control (dimensión decisional)

CD = Contenido (1, 2, 3, 4, 7, 9) + Decisiones (6, 5, 8)

Exigencias del trabajo

ET = 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18.

Restar los ítems 12 (cantidad excesiva), 13 (insuficiencia de tiempo), 14 (pedidos contradictorios).

Apoyo social

Jerarquías – 19, 20, 21, 22, 23.

Restar el ítem 21 (hostilidad)

Compañeros – 24, 25, 26, 27, 28, 29.

Restar el ítem 25 (hostilidad).

Cálculo: suma de los criterios

Dimensión decisional = 1 + 2 + 3 + 7 + 9 + 6 + 5 + 8 (sin 4)

Exigencias mentales = 10 + 11 + 15 + 16 + 18 (sin 12, 13, 14)

Apoyo social = Jerárquico (19 + 22 + 23) + compañeros (24 + 26 + 27 + 28 + 29)
(sin 21, 25).

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE APOYO
ORGANIZACIONAL PERCIBIDO**

Autores: Robert Eisenberger, Robert Huntington, Steven Hutchinson y Debora Sowa

Nombre Original: Escala para la medición del Apoyo Organizacional Percibido

Procedencia: American Psychological Association. USA. 1986.

Estructura: Es un cuestionario de un solo factor, constituido por 36 ítems

Administración: Individual, colectiva o auto administrado.

Duración:

15 minutos. Sin embargo, en la realidad de la planta el tiempo promedio de aplicación duró 30 minutos ya que el personal no comprendía fácilmente las preguntas.

Objetivos:

Medir la Percepción del Apoyo Organizacional Percibido, el cual se vería determinado por aspectos diversos del trato de un empleador que influye en la percepción de los empleados acerca de las razones del trato recibido.

Aplicación:

La encuesta de Apoyo Organizacional Percibido es un cuestionario tipo escala Likert de 6 puntos (1= muy en desacuerdo, 6=totalmente de acuerdo) para que indique el grado de acuerdo o desacuerdo con cada elemento. Los autores para comprobar las creencias de los empleados construyeron 36 declaraciones con posibles juicios de evaluación del empleado a la organización con situaciones que benefician o perjudican a los empleados. Estos juicios son consistentemente favorables en algún grado alto o bajo, lo cual hace que se formen las creencias globales relacionadas al apoyo de la organización. Las preguntas fueron redactadas la mitad de manera positiva y la otra mitad en forma negativa. De acuerdo a los autores así se controla el sesgo en las respuestas.

Calificación:

Cumplimentado el cuestionario otorgue 1 punto para la respuesta totalmente en desacuerdo y de ascendentemente hasta el puntaje 6 para la repuesta totalmente de acuerdo. Para los ítems de dirección positivo, los ítems con dirección negativa recibirán el puntaje invertido para lo cual efectúa la siguiente resta: $7 - X = \text{¿?}$ Ejemplo si marco en TD reemplaza la fórmula $7 - 1 = 6$, si marco en Totalmente de acuerdo reemplaza $7 - 6 = 1$ y según el caso de acuerdo a la clave que a continuación se presenta:

Positivos	1	4	5	6	8	9	10	13	18	20	21	24	25	27	29	30	33	35
Negativos	2	3	7	11	12	14	15	16	17	19	22	23	26	28	31	32	34	36

Confiabilidad:

La medida de error de medición ha sido revisada para el presente estudio mediante el método de la consistencia de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.789 que nos dice del alto coeficiente de confiabilidad, tal como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 08
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.789	.797	36

Validez:

La revisión si el test mide lo que se propone fue mediante el método de constructo para lo cual se correlaciona cada uno de los ítems con cada uno de los demás y se observa el efecto que tendrá sobre el total. Se ha encontrado correlaciones significativas menores de uno, que nos dice que no miden lo mismo y al analizar el efecto que tendrá si se elimina el ítem este se mantiene estable alrededor de 0.81, que no justifica la eliminación de algún ítem por tanto se deduce que el total de ítems miden un mismo factor demostrando su coherencia estructural en la medición de la variable.

Tabla 09

Estadísticas de total de elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
A1	146,1478	332,004	,244	,533	,786
A2	146,4783	328,094	,252	,361	,786
A3	147,1130	315,206	,449	,597	,776
A4	146,0783	332,248	,309	,403	,783
A5	146,0348	337,630	,170	,348	,788
A6	147,9217	369,810	-,369	,512	,813
A7	147,1739	327,110	,314	,546	,783
A8	146,0087	337,991	,176	,502	,788
A9	145,8348	338,981	,202	,414	,787
A10	146,0957	331,333	,365	,546	,782
A11	147,5652	330,476	,251	,377	,785
A12	148,0696	330,644	,255	,475	,785
A13	146,9739	332,306	,231	,343	,786
A14	147,1739	324,426	,335	,446	,782
A15	147,4783	327,989	,300	,411	,783
A16	147,3217	333,150	,206	,462	,787
A17	147,5913	323,068	,362	,552	,781
A18	146,6870	335,550	,223	,451	,786
A19	147,7826	332,452	,193	,444	,788
A20	146,2957	333,263	,240	,453	,786
A21	146,4174	326,210	,384	,481	,780
A22	146,6348	327,497	,332	,399	,782
A23	146,9043	316,157	,506	,573	,774
A24	147,3043	332,161	,229	,395	,786
A25	146,5478	322,285	,451	,587	,778
An26	146,0522	323,173	,347	,412	,781
A27	146,4174	327,123	,424	,623	,780
An28	146,8522	317,706	,474	,559	,776
A29	147,2783	348,729	-,060	,418	,797
A30	146,3217	329,150	,348	,546	,782
An31	147,9478	337,401	,121	,371	,791
An32	147,1652	323,841	,370	,540	,780
A33	146,4957	329,691	,341	,562	,782
An34	146,7217	321,746	,398	,569	,779
A35	146,2696	333,111	,307	,482	,784
An36	146,1478	329,145	,365	,586	,782

Criterios de calificación

Para interpretar el cuestionario de apoyo organizacional percibido, las respuesta numéricas se suman, el resultado es el puntaje directo que se convierte a una escala de seis grados y categorías,

así por ejemplo si un examinado registra 179 puntos, corresponde al grado 5 y su categoría es Muy buena percepción del apoyo organizacional percibido (Ver Tabla 10)

Tabla 10

Categorías Puntaje Acumulado – Instrumento Apoyo Organizacional Percibido

Categoría	Escala	Puntaje Directo		
Excelente	6	200	Hasta	216
Muy Buena	5	165	Hasta	199
Buena	4	129	Hasta	164
Mala	3	93	Hasta	128
Muy Mala	2	57	Hasta	92
Pésima	1	36	Hasta	56

3.4 Recolección de datos

Los instrumentos mencionados en el apartado anterior se aplicaron de forma grupal y simultánea a todos los integrantes de la muestra. Durante la aplicación se resolvieron las dudas que pudieran tener acerca de las preguntas de los instrumentos, y también se les informó la política de privacidad y confidencialidad de los datos que se usaron en el estudio.

Capítulo IV: Resultados y Análisis de resultados

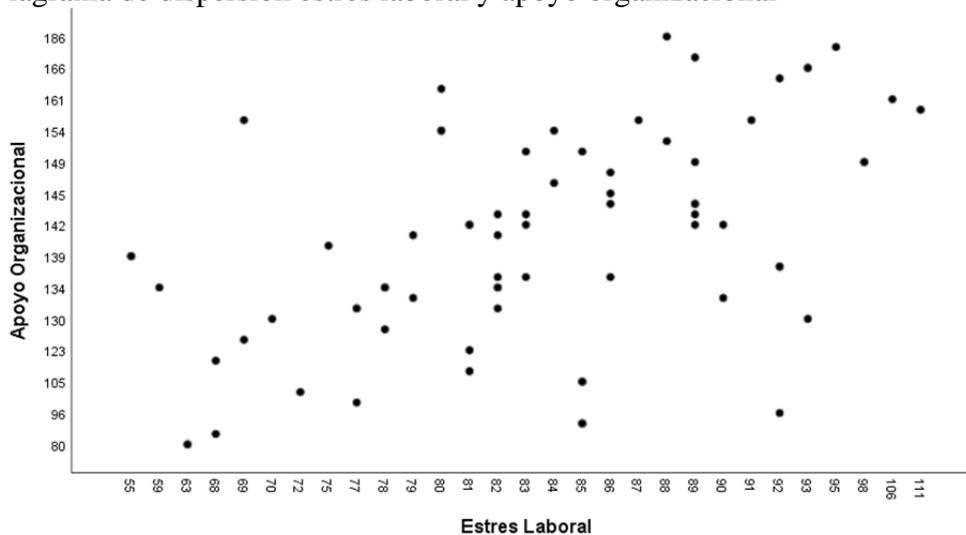
4.1 Resultados

En la tabla 15 se muestran los puntajes (suma) totales obtenidos según los instrumentos estrés laboral y apoyo organizacional empleados obteniendo un promedio de 82.74 y 137.25 respectivamente, siendo la primera la más homogénea.

Tabla 11
Sumativas totales de los instrumentos

	N	Rango	Media	Desviación
Estrés Laboral	72	56	82.74	10.231
Apoyo Organizacional	72	106	137.25	21.828

Figura 03
Diagrama de dispersión estrés laboral y apoyo organizacional



En la figura 03 se puede observar que existe una tendencia lineal entre ambos instrumentos que podría llegar a concluir que existe una correlación significativa.

Se realizó una prueba para ver la existencia o no de algún tipo de relación o asociación entre las variables edad y la condición en el área, esta prueba es la llamada chi-cuadrado ya que ambas variables son categóricas, a continuación, se plantearon las hipótesis:

Ha: Existe asociación entre las variables edad y condición en el área de producción de los colaboradores de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Ho: No existe asociación entre las variables edad y condición en el área de producción de los colaboradores de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Tabla 12
Prueba chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,633^a	2	,442
Razón de verosimilitud	1,544	2	,462
Asociación lineal por lineal	1,453	1	,228
N de casos válidos	72		

La tabla 12 muestra un $p_value=0.442$ el cual al ser mayor del 5% no se rechazaría la hipótesis nula (Ho) en consecuencia se afirma con un nivel de confianza del 95% que la variable edad y la condición en el área de producción no están relacionadas, es decir que hay independencia.

Tabla 13
Prueba de Rho Spearman – estrés laboral y apoyo organizacional

			Estrés Laboral	Apoyo Organizacional
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación		0.512
		Sig. (bilateral)		0.000
	Apoyo Organizacional	Coefficiente de correlación	0.512	
		Sig. (bilateral)	0.000	

En la tabla 13 se observa que ($p_value<5\%$, $r=0.512$). por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho), quiere decir que hay evidencia estadística suficiente con un nivel de confianza al 95% que existe relación entre las variables estrés laboral y el apoyo organizacional percibido

en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz, con un coeficiente de correlación de 0.512 el cual es significativo.

Trabajando con las variables consideradas en la investigación la cual es el puntaje total que se ha obtenido de los instrumentos de Estrés laboral y Apoyo Organizacional.

Tabla 14
Categorías del puntaje total Estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Suma	Tendencia Baja	11	15,3	15,3
	Tendencia Alta	59	81,9	97,2
	Alta	2	2,8	100,0
Total		72	100,0	

En la tabla 14 se muestra el puntaje total del instrumento el cual ha sido clasificado por “tendencia baja” los que tienen puntaje menos de 74, encontrándose aquí 11 trabajadores, “tendencia alta” los que tienen puntaje de 75 a 103 los cuales son 59 trabajadores y por último “alta” los que han obtenido puntaje más de 104 encontrándose en esta ocasión solamente 2 trabajadores.

Figura 04
Categorías del puntaje total estrés laboral

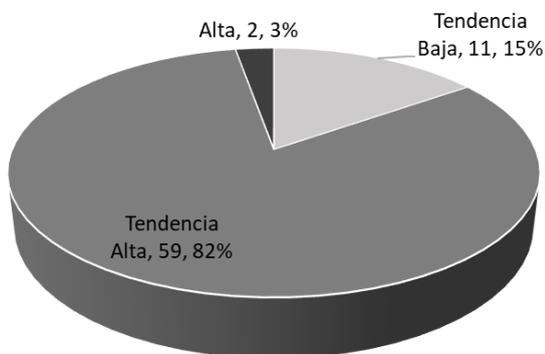
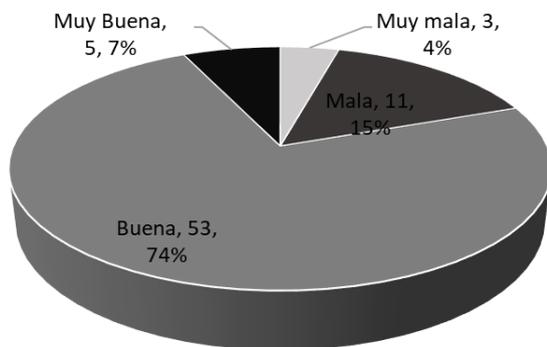


Tabla 15
Categorías del puntaje total Apoyo Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Suma	Muy mala	3	4,2	4,2
	Mala	11	15,3	19,4
	Buena	53	73,6	93,1
	Muy Buena	5	6,9	100,0
	Total	72	100,0	

En la tabla 15 se muestra el puntaje total del instrumento el cual ha sido clasificado por nivel “Muy mala” los cuales tienen puntaje menos de 92, encontrándose aquí 3 colaboradores, “mala” los que tienen puntaje de 93 a 128 los cuales son 11 colaboradores y por último “buena y muy buena” los que han obtenido puntaje más de 129 encontrándose en esta ocasión 58 colaboradores.

Figura 05
Categorías del puntaje total apoyo organizacional



A partir del análisis realizado sobre cada variable se determinó que ambas variables son categóricas medida con instrumentos en escala de Likert del 1 al 5, el cual como es conocido es ordinal, con estas características atribucionales. Por lo que comenzaremos planteando la hipótesis general:

A continuación, se analizarán ambos instrumentos según sus puntajes sumativos los cuales ya están establecidos anteriormente obteniendo la tabla dinámica siguiente:

Tabla 16

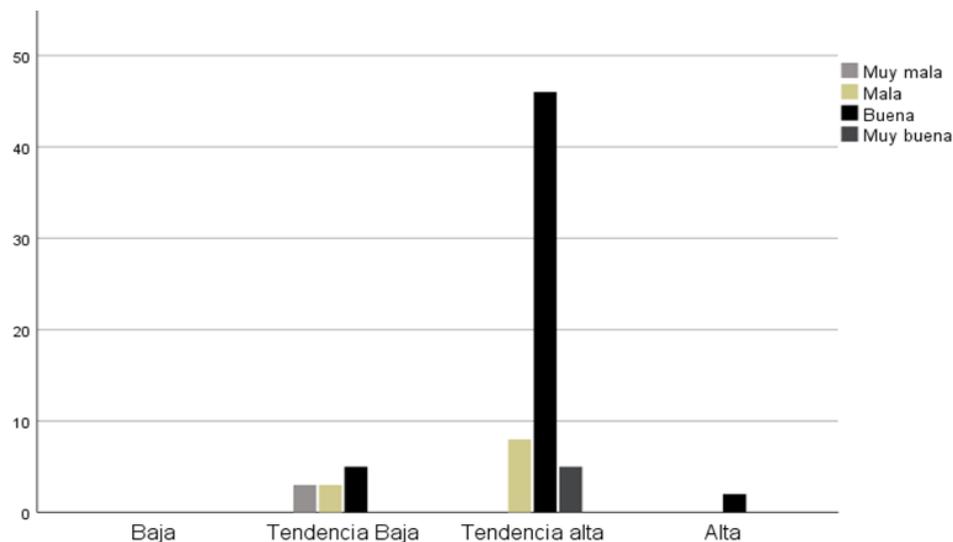
Tabla de contingencia estrés laboral y apoyo organizacional

		Apoyo organizacional				Total
		Muy mala	Mala	Buena	Muy buena	
Estrés laboral	Tendencia Baja	3	3	5	0	11
	Tendencia Alta	0	8	46	5	59
	Alta	0	0	2	0	2
Total		3	11	53	5	72

En la tabla 16 de contingencia se observa que la mayoría de colaboradores presentan a la vez tendencia alta en estrés laboral y buen apoyo organizacional, mientras que en los otros casos se presenta en menor cantidad.

Figura 06

Diagrama de barras apiladas estrés laboral y apoyo organizacional



Al categorizar los instrumentos se realizará la prueba de chiquadrado para corroborar solamente si existe relación o asociación entre ambas variables.

H_a: Existe asociación entre estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

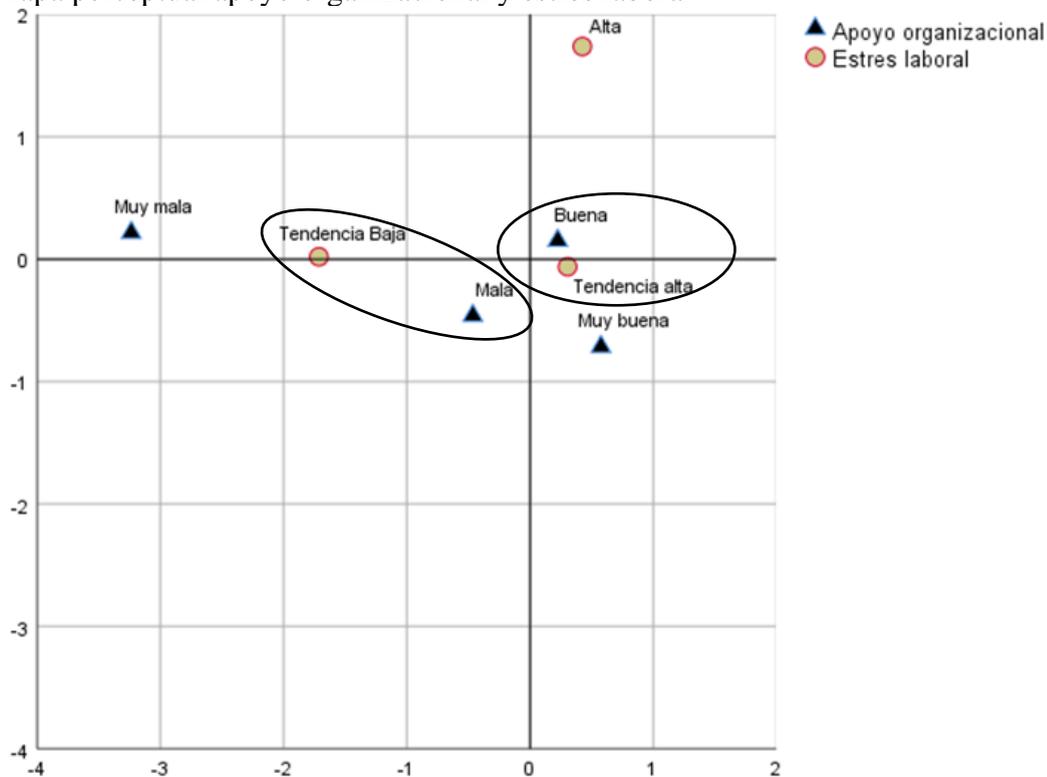
H_o: No existe asociación entre estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Tabla 17
Prueba de chi-cuadrado de ambos instrumentos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.720 ^a	6	0.002
Razón de verosimilitud	16.524	6	0.011
Asociación lineal por lineal	12.935	1	0.000
N de casos válidos	72		

En la tabla 17 se observa que ($p_value < 5\%$). Por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0), quiere decir que hay evidencia estadística suficiente con un nivel de confianza al 95% que existe asociación entre las variables estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Figura 07
Mapa perceptual apoyo organizacional y estrés laboral



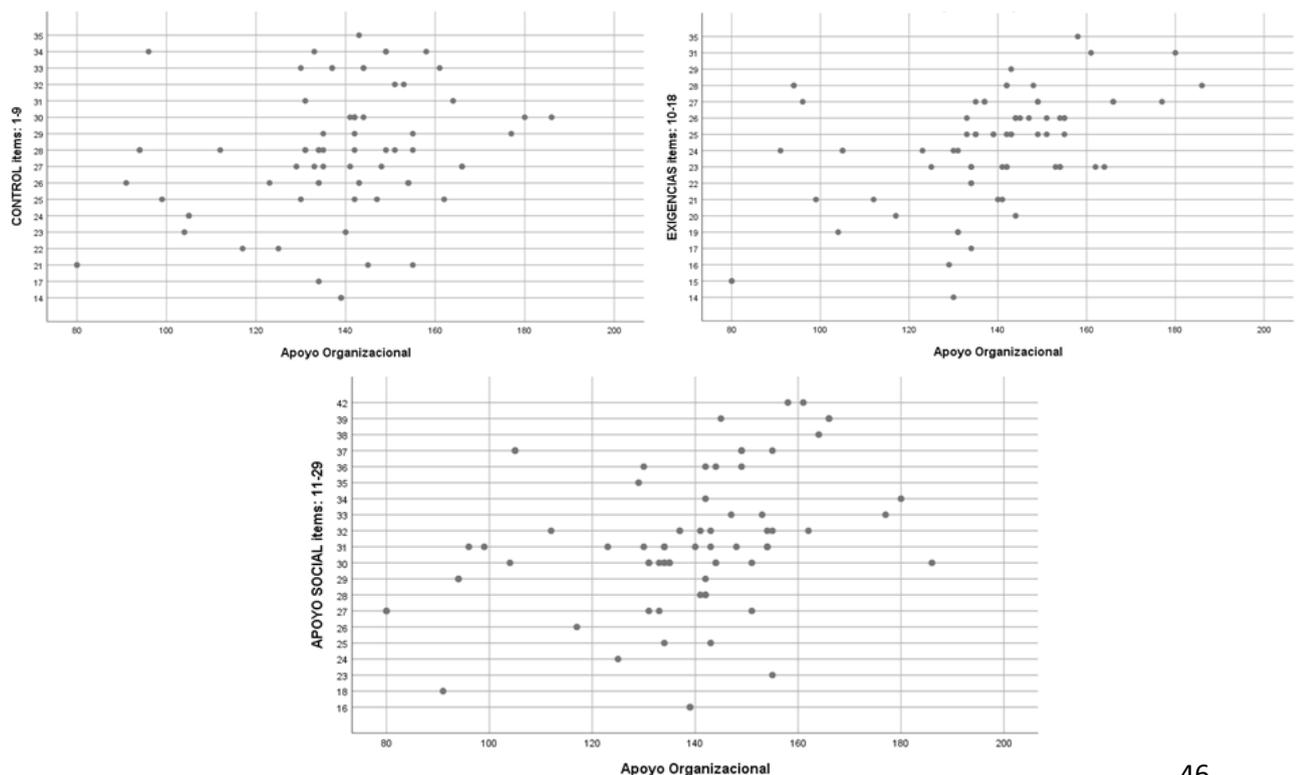
En la figura se puede observar que el tener una tendencia alta en estrés laboral este asociado con el hecho que el apoyo organizacional sea bueno, lo mismo que presentar una tendencia baja en el estrés laboral conllevarían a que el apoyo organizacional sea malo, pero no en el mismo grado que la pareja anterior que presentan mejor asociación.

Posteriormente se analizaron las dimensiones del estrés laboral, este presenta tres dimensiones (Dimensión control, Dimensión Exigencias del trabajo y Dimensión Apoyo Social) donde cada una se establecerá relación con el instrumento apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Tabla 18
Puntajes totales de las dimensiones estrés laboral

	N	Rango	Media	Desviación
Control	72	21	27.44	4.418
Exigencia laboral	72	21	24.24	3.755
Apoyo Social	72	26	31.06	5.004

Figura 08
Diagrama de dispersión dimensiones del estrés laboral y apoyo organizacional



En la gráfica se puede observar la dispersión de cada dimensión de la variable estrés laboral con la variable apoyo organizacional notándose una tendencia lineal un tanto significativa en las dos últimas dimensiones. Pero para comprobar realizaremos nuevamente la prueba no paramétrica de rho de Spearman para la correlación para cada caso.

H_a: Existe relación entre la dimensión control del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

H_o: No existe relación entre la dimensión control del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Tabla 19
Prueba de Rho spearman dimensión control del estrés laboral y apoyo organizacional

		CONTROL ítems: 1-9	Apoyo Organizacional
Rho de Spearman	CONTROL ítems: 1-9	Coefficiente de correlación	0.293
		Sig. (bilateral)	0.012
	Apoyo Organizacional	Coefficiente de correlación	0.293
		Sig. (bilateral)	0.012

En la tabla se observa que ($p_value < 5\%$, $r=0.293$). por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_o), quiere decir que hay evidencia estadística suficiente con un nivel de confianza al 95% que existe relación entre la dimensión control del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz, con un coeficiente de correlación el grado de asociación es de 0.293 siendo este significativo.

Ho: No existe relación entre la dimensión exigencias del trabajo del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Ha: Existe relación entre la dimensión exigencias del trabajo del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Tabla 20
Prueba de Rho Spearman dimensión exigencias de trabajo del estrés laboral y apoyo organizacional

		EXIGENCIAS ítems: 10-18	Apoyo Organizacional
Rho de Spearman	Exigencias ítems: 10-18	Coefficiente de correlación	0.468
		Sig. (bilateral)	0.000
	Apoyo Organizacional	Coefficiente de correlación	0.468
		Sig. (bilateral)	0.000

En la tabla se observa que ($p_value < 5\%$, $r=0.468$). por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho), quiere decir que hay evidencia estadística suficiente con un nivel de confianza al 95% que existe relación entre la dimensión exigencias de trabajo del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz, con un coeficiente de correlación es decir el grado de asociación es de 0.468 siendo este significativo.

Ho: No existe relación entre la dimensión apoyo social del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Ha: Existe relación entre la dimensión apoyo social del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.

Tabla 21
Prueba de Rho Spearman dimensión control del apoyo social y apoyo organizacional

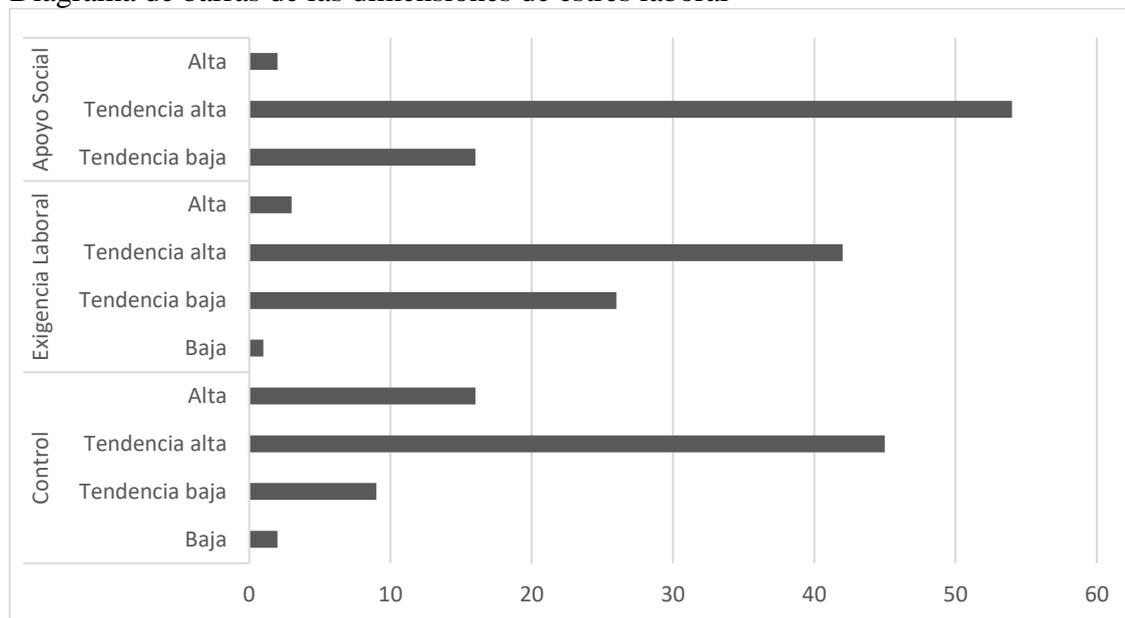
		APOYO	
		ítems: 11-29	Apoyo Organizacional
Rho de Spearman	Apoyo ítems: 11-29	Coefficiente de correlación	0.428
		Sig. (bilateral)	0.000
	Apoyo Organizacional	Coefficiente de correlación	0.428
		Sig. (bilateral)	0.000

En la tabla 21 se observa que ($p_value < 5\%$, $r=0.428$). por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0), quiere decir que hay evidencia estadística suficiente con un nivel de confianza al 95% que existe relación entre la dimensión apoyo social del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz, con un coeficiente de correlación es decir el grado de asociación es de 0.428 siendo este significativo.

Tabla 22
Dimensiones categorizadas del estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Control	Baja	2	2,8%	2,8%
	Tendencia baja	9	12,5%	15,3%
	Tendencia alta	45	62,5%	77,8%
	Alta	16	22,0%	100%
	Total	72	100%	
Exigencia Laboral	Baja	1	1,4%	1,4%
	Tendencia baja	26	36,1%	37,5%
	Tendencia alta	42	58,3%	95,8
	Alta	3	4,2%	100%
	Total	72	100%	
Apoyo Social	Tendencia baja	16	22,2%	22,2%
	Tendencia alta	54	75,0%	97,2%
	Alta	2	2,8%	100%
	Total	72	100%	

Figura 9
Diagrama de barras de las dimensiones de estrés laboral



Observamos en la figura las dimensiones de la variable estrés laboral, donde la categoría tendencia alta es la que se presenta en mayor porcentaje en las tres dimensiones, mientras de menor porcentaje es la categoría baja.

4.2 Análisis de resultados

En cuanto al apoyo organizacional general, 80.5% de los evaluados en el presente estudio presentó niveles buenos o muy buenos. Esto coincide con lo hallado por Flores Morón y Gómez Vilcahuamán, quienes señalan que 45.89% de los trabajadores evaluados obtuvo niveles positivos (Flores y Gómez, 2018). Asimismo, Román-Calderón, Krikorian, Franco y Betancourt indican que los trabajadores perciben de mejor manera el apoyo organizacional cuando se desarrollan actividades dentro de la organización y se alienta la participación de los trabajadores en dichas actividades (Román-Caderón et col., 2018). Esto podría explicar los resultados obtenidos en la empresa evaluada en el presente estudio.

Sin embargo, el resultado anterior es diferente al hallado por Chuchon Allcca y Vivas Vivas, quienes indican que 59.6% percibe que solamente algunas veces reciben apoyo de sus compañeros, es decir, que la mayoría de los trabajadores siente que sus compañeros de trabajo no están dispuestos a ayudarlos de forma regular. Esta diferencia puede explicarse debido a la conformación misma de la empresa y las exigencias de los puestos analizados en ambos estudios (Chuchón y Vivas, 2015). Mientras que el presente estudio toma en cuenta como población a los operarios de una empresa metalúrgica, el estudio de Chuchon y Vivas se centra en operarios de una minera. Si bien ambos puestos están relacionados a la industria extractiva de minerales, las condiciones de un operario minero son más difíciles, debido a que usualmente están en el socavón, espacio en el cual dependen en especial medida en el apoyo de sus compañeros, además de ser un espacio peligroso si se lo compara con el lugar de trabajo de un operario de empresa metalúrgica. Esta diferencia en el espacio de actividades puede explicar la diferencia entre resultados, pues un espacio que se perciba como peligroso o inestable generará en el trabajador una mayor necesidad de sentir el apoyo de su empresa.

Analizando los resultados de estrés laboral, se observa que 81.9% de los evaluados presenta una tendencia alta, es decir, que están propensos a sentirse estresados debido a las

actividades que realizan en su trabajo. Este resultado es comparable con el hallado por Zúñiga Tapia en 2018 y Sánchez Cuico en 2016, pues en ambos estudios se observó una mayor prevalencia de estrés en los trabajadores evaluados, siendo las poblaciones elegidas semejantes a las del presente estudio. Una característica que estas poblaciones tiene en común, y que debe tomarse en cuenta para entender esta semejanza, es la relación existente entre los trabajadores y los supervisores. Esto es explorado en mayor detalle por Sánchez Cuico, quien indica que la comunicación entre ambas partes no suele ser la ideal, lo cual incrementa el estrés percibido por el trabajador. Paradójicamente, si bien la comunicación es parte de la percepción del apoyo organizacional, un buen nivel de esta variable no garantiza que la comunicación entre supervisores y trabajadores sea la ideal.

El presente estudio indica que existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables elegidas, estrés laboral y apoyo organizacional percibido. Esto quiere decir que la propensión de un trabajador a experimentar estrés como consecuencia de las exigencias laborales a las cuales está sometido se relaciona con la forma cómo el trabajador percibe que la empresa se preocupa por él. Este resultado resuena con lo hallado por Chuchon Allcca y Vivas Vivas, quienes identificaron un escenario parecido, en el cual las relaciones entre la empresa y sus colaboradores, en especial entre supervisores y trabajadores, se relaciona directamente con la prevalencia de estrés cuando hay problemas de comunicación o apoyo entre las partes antes mencionadas. Lo mismo ocurre con el estudio de Román-Calderón, Krikorian, Franco y Betancourt, quienes indican que cuando existen cambios dentro de la organización, y dichos cambios impactan en la forma de desarrollar las tareas de los trabajadores, se puede presentar un mayor desgaste en éstos, especialmente si los cambios no son comunicados de forma adecuada. Finalmente, Sánchez Chuico indica que, efectivamente, la forma como la empresa oriente y coordine las actividades de sus trabajadores puede tener un impacto negativo en el estado mental y físico de sus trabajadores, lo cual se traduce a una mayor posibilidad de

presentar estrés si la organización no es efectiva al momento de comunicarse con sus colaboradores o cuando es incapaz de coordinar adecuadamente las acciones de los mismos.

Al analizar la relación entre las dimensiones del estrés laboral con el apoyo organizacional, este estudio halló que hay una relación significativa entre los elementos analizados. Esto quiere decir que cada uno de los componentes del estrés laboral tiene una relación proporcional con el apoyo organizacional percibido por los trabajadores. Esto coincide con lo hallado por Morán Cruz, quien indica que la carga de trabajo se relaciona con la forma cómo los trabajadores perciben el apoyo de su empresa. Es decir, un trabajador que considera que su carga laboral no es proporcional con la remuneración que recibe, tendrá una percepción baja del apoyo organizacional que percibe, pues considerará que su empresa no sabe distribuir adecuadamente las tareas a realizar. Esto coincide también con lo hallado por Bautista Puente, quien indica que tanto el nivel de cansancio como la relación entre compañeros tienen efectos sobre el desarrollo de las tareas, y que cuanto mejor percepción de estos aspectos tenga un trabajador, mejor será su relación con la empresa en la cual trabaja.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

En cuanto al objetivo general, se concluye que existe relación entre las dos variables estudiadas, es decir que el estrés laboral tiene relación con el apoyo organizacional percibido. Esto quiere decir que un trabajador que perciba que su empresa se preocupa por él, tiene una menor posibilidad de presentar estrés como consecuencia de sus labores en el espacio laboral.

En cuanto al primer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la dimensión “control” del estrés laboral con el apoyo organizacional percibido. Esto quiere decir que la forma cómo los supervisores vigilan el desempeño de las tareas diarias de los empleados impacta directamente en la percepción que el empleado tiene de la forma cómo su empresa lo valora.

En cuanto al segundo objetivo específico, se concluye que existe relación entre la dimensión “exigencias del trabajo” del estrés laboral con el apoyo organizacional percibido. Es decir, cuanta mayor sea la carga laboral percibida por un trabajador, más probable es que sienta que su empresa lo trata de forma injusta o que no valora su labor como trabajador.

En cuanto al tercer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la dimensión “apoyo social” del estrés laboral con el apoyo organizacional percibido. Esto quiere decir que un trabajador que perciba que tanto sus compañeros como supervisores se preocupan por él y por la forma cómo desarrolla sus tareas, tendrá una mejor percepción del trato que la empresa le da.

5.2 Recomendaciones

Este estudio hace evidente la relación entre la forma cómo el trabajador percibe su entorno laboral, mediante el apoyo organizacional percibido, y la probabilidad de desarrollar estrés. Por lo tanto, se sugiere:

1. Generar espacios orientados a mejorar la interacción entre compañeros de trabajo, a fin de mejorar la percepción que los trabajadores tienen de sus propios compañeros, y promoviendo la confianza y el apoyo entre ellos.
2. Capacitar a los supervisores, con el objetivo de mejorar su comunicación con los empleados y favorecer la expresión de estos últimos, acompañándolos a tomar decisiones que los involucran.
3. Comunicar a los colaboradores las actividades que la empresa desarrolla a favor de ellos, mediante un periódico mural o correos electrónicos, con el fin de informar acerca de los beneficios que la compañía ofrece, lo cual podría sustentar la idea de que la empresa se preocupa por ellos.
4. Establecer un buzón de sugerencias, en el cual los trabajadores puedan solicitar anónimamente cambios que favorezcan sus condiciones de trabajo, siempre y cuando éstas no modifiquen las actividades de la organización.
5. Explicar la metodología de supervisión a los trabajadores, de esta forma ellos podrían no sólo mejorar su desempeño, sino entender mejor a sus supervisores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aira, M. R. (2016) Las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional. *Negotium*, año 1, núm. 33, pp. 99 – 111.
- Alcover, C. M. (2012) ¿Ageism en las Organizaciones? El Papel Mediador del Apoyo Organizacional Percibido en las Relaciones entre la Edad y la Ruptura del Contrato Psicológico. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, vol. 12, núm. 3, pp . 299 – 314.
- Armstrong, M., & Murlis, H. (2004). *Reward management: a handbook of remuneration strategy and practice*. Kogan Page Publishers.
- Barquinero, A. (25 de abril de 2014). *70% de trabajadores sufre estrés laboral*. Diario La República. Extraído de <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadoressufre-estres-laboral>.
- Barresi, M. (2013). *La percepción de la satisfacción con la comunicación interna y sus implicancias en el compromiso organizacional en la Argentina*. Buenos Aires: Universidad Austral.
- Barrezueta, L. (2013), *El estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la Universidad de Guayaquil*. Tesis de pregrado. Ecuador. Universidad de Guayaquil. Disponible en web: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/5929>
- Barria, C. (2018) *Los riesgos que enfrenta la economía mundial en el 2018*. BBC Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-42739720>
- Beehr, T. A., y Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31 (4), 665–699. Web: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x> doi: 10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x

- Bravo – Yáñez, C y Jiménez – Figueroa, A. (2013) Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista de Especialidad Sanidad Penitenciaria*, núm. 13, pp. 91 – 99.
- Camacho A., M. del R., Maldonado M., A. A., García A., J. L., Palacios V., J. G. y Valenzuela C., J. J. (2015) Modelo estructural del síndrome de Burnout y obesidad en mandos medios y superiores de la industria maquiladora en Ciudad Juárez. *Culcyt*, año 12, núm. 55.
- Caplan. R. D. (1987). *Person-environment fit theory and organizations. Commensurate Dimensions, Time Perspectives, and Mechanisms*. Journal of vocational behavior 31, 248-267. Recuperado de:
<https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/26479/0000015.pdf>
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: editorial San Marcos.
- Castro, C. (2016), *Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y UCI de una clínica privada*. Tesis de grado. Perú. URP. Disponible en web: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/1040>
- Chaparro, C., Cocunubo, A., & Pulido, C. (2012). Estado del arte de las investigaciones sobre salud ocupacional en las escuelas de psicología y enfermería de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia entre 1983 y 2010. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2012*, 131-140.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychomatic Medicine*, 38, 300-314
- Cohen, S., y Wills, T. (1985) Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. Web: http://lchc.ucsd.edu/MCA/Mail/xmcamail.2012_11.dir/pdfYukILvXsL0.pdf
- Cox Tom, Griffiths Amanda y Rial-González Eusebio (2005), *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*, Belgium, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en

el Trabajo. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/203>

Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 159–180

Cruz, M., & Vargas, L. (2015). *Estrés; entenderlo es manejarlo*. México: Alfa Omega.pp.

Cuadros, R. (2014), *La estructura orgánica y el apoyo organizacional percibido en una empresa comercializadora con sede en Lima*. Tesis de grado. Perú. URP. Disponible en web:

<http://crescere.com.pe/images/PDF/estructura%20organizacional%20y%20apoyo%20organizacional%20percibido.pdf>

Cuevas-Torres, M., y García-Ramos, T. (2012). *Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo*. *Trabajo Social*, 16(19), 1-22. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>

De Mello A., M. G., Melo B., V., Faerstein, E., Lopes, C. S. y Junger, W. (2015) Modelo demanda-control de estrés en el trabajo: consideraciones sobre diferentes formas de operacionalizar la variable de exposición. *Comunicação breve*, vol. 31, núm. 1, pp. 1 – 5.

Eisenberger, R. and Stinglhamber, F. (2011). *Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees*. Washington, DC: American Psychological Association Books, DOI: <https://doi.org/10.1037/12318-000>

Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001) Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86: 42-51.

- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997) Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82: 812-820
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990) Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75: 51-59
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson S., Sowa, D. (1986). *Perceived Organization Support. Journal of Applied Psychology*. Vol. 71 No. 3, 500-507. Disponible en: http://eisenberger.physh.udel.edu/files/22_Perceived_Organizational_Support.pdf
- Félix V., R. O., García H., C. y Mercado I., S. M. (2018) El estrés en el mundo laboral. *Culcyt*, año 15., núm. 64.
- Florez C. (2014) *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia, 2014*. Manizales: Universidad de Manizales. Disponible en web: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- Gaertner, K. N., & Nollen, S. D. (1989). Career experiences, perceptions of employment practices, and psychological commitment to the organization. *Human Relations*, 42, 975–991
- García Orosa, Berta. (2006). *Aproximación teórica a la comunicación en el Tercer Sector. La necesaria reclasificación de la comunicación organizacional*. Fundación Telefónica.
- George, J. M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J., & Fielding, J. (1993). Contact with AIDS patients as a source of work-related distress: Effects of organizational and social support. *Academy of Management Journal*, 36, 157–171.

- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral*. Tesis de grado. Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Disponible en web:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Guic, S., Bilbao, A., & Bertin, C. (13 de Diciembre de 2012). *Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos*. Recuperado el 30 de Junio de 2018, de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext
- Hermosa, R., A. M. y Perilla. T., L. E. (2014) Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, vol. 3, núm. 2, pp. 252 – 261.
- Hernández Baptista y Fernández, (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill. México.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001) Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. NTP 603: *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*. Disponible en:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf
- Karanges, E.; Beatson, A.; Johnston, K. & Lings, I. (2014). Optimizing employee engagement with internal communication: a social exchange perspective. *Journal of business market management*, vol. 7 , núm. 2, p. 329 – 353.
- Karasek, R. (1979) Job demands, Job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly* 24:285-308.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990) *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of the working life*. Nueva York: Ed. Basic Books.
- Karasek, R. (1990). Lower health risk with increased job control among white collar workers. *Journal of Organizational Behaviour* 11:171-185.

- Kinicki, A. J., McKee, F. M., & Wade, K. J. (1996). Annual review, 1991-1995: Occupational health. *Journal of Vocational Behavior*, 49(2), 190-220. DOI: 10.1006/jvbe.1996.0040
- Kuné, J.B. (1985). Accident liability. *British Journal of Industrial Medicine*, 42, 336- 340.
- Ladd, D. (1997). *Do two dimensions of OCBs have different correlates?* Unpublished Master's thesis, Purdue University, West Lafayette, Indiana
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, 370-390. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2307/2391032>
- Littlewood, H. (2000). *Compromiso organizacional: Un estudio comparativo entre seis universidades*. Investigación al día. Disponible en: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n6/investigacion/hlittlewood.htm>
- Liu, Wei (2004) *Perceived organizational support: Linking human resource management Practices with important work outcomes*. (tesis de Doctor en Filosofía). Universidad de Maryland, USA. Disponible en: <https://drum.lib.umd.edu/bitstream/handle/1903/1688/umi-umd-1658.pdf;jsessionid=C15FEA2F64A72EBB4EB9F81AF62A5779?sequence=1>
- López-Mena L. y Campos J. (2002) *Evaluación de los factores presentes en el estrés laboral*. Revista psicología de la Universidad de Chile. Vol XI, N°1. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122158/Evaluacion-de-Factores-Presentes-en-el-Estres-Laboral.pdf?sequence=1>
- Mamani, A., Obando, R., & Uribe, A. (31 de Diciembre de 2013). *Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia*. . Obtenido de

http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S1816-77132007000100007&script=sci_arttext

- Matud, M.P., García, M.A. y Matud, M.J. (2002). *Estrés laboral y salud en el profesorado: Un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza*. Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud/International Journal of Clinical and Health Psychology, 2, 451-465
- Maturana R, Soto M, El-Far S, La Rivera C, Vega J, Cumsille M. (1994) Factores sicosociales Relacionados con Accidentes del Trabajo. *Rev Chil NeuroPsiquiatr* 32:279-84.
- Meurs J.A., y Perrewé P.L. (2011) *Cognitive activation theory of stress: An integrative theoretical approach to work stress*.
- Mohammad Al-Homayan, A., & Mohd Shamsudin, F. (2013). Effects of Job Stress and Organizational Support on the Relationship between JobDemand Resources and Nurses' Job Performance in Saudi Public Hospitals . *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7-19.
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docente cubanos de enseñanza Primaria, en la Habana, Cuba*, Disponible en web: [http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis - ARLENE ORAMAS VIERA.pdf](http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. *Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo*, núm. 62.
- Organización Mundial de la Salud. *Asamblea Mundial de la Salud, 27. (1974). 27ª Asamblea Mundial de la Salud*, Ginebra, 7-23 de mayo de 1974: parte I: resoluciones y decisiones: anexos. Organización Mundial de la Salud. <http://www.who.int/iris/handle/10665/95324>

- Osorio, J. E. y Cárdenas C., L. (2016) Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas – Perspectivas en Psicología*, vol. 13, núm. 1, pp. 81 – 90.
- Peiro, J. M. y Rodríguez, I. (2008) Estrés Laboral, liderazgo y salud organizacional. *Revista Papeles del Psicólogo*, vol. 29, núm. 1, enero-abril, pp.68-82;
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (30 de Diciembre de 2017). *Síndrome de quemarse en el trabajo*. Recuperado el 29 de Junio de 2018, de http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/acta/pdfs/v10n2/art-11_117-125.pdf
- Quispe, R. (2016), *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Tesis de grado. Perú. UAP. Disponible en web: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698–714.
- Rhoades, L. y Eisenberger, R. (2002) Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. University of Delaware. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 4, 698–714. Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.561.8147&rep=rep1&type=pdf>
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825–836
- Riaño, A. (2017) *Estado del Arte Sobre Estrés Laboral Entre los Años 2005 y 2016*. Tesis de grado. Universidad del Rosario. Colombia. Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12845/Estado%20del%20arte%20sobre%20estres%20laboral%20entre%20los%20a%C3%B1os%202005%20y%202016.pdf?sequence=1>

- Riggle, R. J., Edmonson, D. R. & Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62, 1027 – 1030.
- Robbins, S. P. y Judge, R. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Persson, Prentice Hall
- Robblee, M. (1998). *Confronting the threat of organizational downsizing: Coping and health*.
- Rodríguez C., R. y Rivas H., S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 72-88.
- Rodríguez, I., Bravo, M. J., Peiró, J. M., & Schaufeli, W. (2001). The Demands-Control-Support model, locus of control and job dissatisfaction: A longitudinal study. *Work & Stress*, 15(2), 97-114.
- Rodriguez, R. (31 de Diciembre de 2014). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500006&script=sci_arttext
- Rosa-Rodríguez, Y., Negrón C., N., Maldonado P., Y., Quiñonez B. y Toledo O., N. (2015) Dimensiones de bienestar psicológico y apoyo social percibido con relación al sexo y nivel de estudio en universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, vol. 33, núm. 1, pp. 31 – 43.
- Sandoval – Caraveo, M.C. (2004) Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, núm. 27, pp. 78 – 82.
- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange, and Employee Reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81, 219-227.
- Seyle, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*. 13B. 32-49.

- Siegrist, J. (1996) Adverse health effects of high effort-low reward conditions. *Journal Occup Health Psychol*, 1996.
- Starrin, B., Larsson, G. y Styrborn, S. (1990) A review and critique of psychological approaches to the burn-out phenomenon. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 4(2), PP. 83-91.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. (5° ed.). México: Limusa S.A.
- Topa, G. (2008). El contrato psicológico: un nuevo marco para comprender las relaciones dentro de las organizaciones. En F. J. Palací (Ed.), *Psicología de la Organización* (pp. 101-119). Madrid: Pearson
- Toro, F. (2007) *Incidencia de la imagen gerencial sobre el apoyo organizacional percibido*, Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional* Volumen 26, Número 1, Pág.- 46-55. Disponible en: <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/76/76>
- Valdebenino Z., C. (2016) *Propuesta de valor al empleado para atraer y retener talento, a través de un modelo de recompensa total*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Vega, S (2001). *SNTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*. Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo,
- Venkatachalam, M. (1995). *Personal hardiness and perceived organizational support as links in the role stress-outcome relationship: A person environment fit model*. Unpublished doctoral dissertation, University of Alabama
- Witt, L.A. (1991). Exchange ideology as a moderator of job attitudes organizational citizenship behaviors relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 21, 1490- 1501
- Zaldívar, D. (2017). *Conocimiento y dominio del estrés*. Ed. Científico – técnico: México.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TITULO:		ESTRÉS LABORAL Y APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO EN LOS COLABORADORES OPERATIVOS DE UNA PLANTA PROCESADORA DE MINERALES EN LA CIUDAD DE HUARAZ		
AUTOR:		BACHILLER MARIA ELENA MEDINA OROSCO		
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS
<u>General</u>	<u>General</u>	<u>General</u>		
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.	H _i : Existe relación significativa entre el estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.	Variable X = Estrés laboral	Título: Cuestionario de Estrés Laboral: Control-Exigencias y Apoyo Social Autores: Karasek, R. y Theorell T. (1990). Revisión psicométrica por Vicuña, L. y Palomino E. (2016)
<u>Específicos</u>	<u>Específicos</u>	<u>Específicas</u>		
¿Cómo se relaciona la dimensión control del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz?	Identificar la relación de la dimensión control y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.	Existe relación significativa entre la dimensión control y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.		
¿Cómo se relaciona la dimensión exigencias del trabajo del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz?	Identificar la relación de la dimensión exigencias del trabajo y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.	Existe relación significativa entre la dimensión exigencias del trabajo y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.	Variable Y = Apoyo organizacional percibido	Título: Cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido Autores: Eisenberger R., Huntington R., Hutchinson S. y Sowa D. Revisión por Vicuña, L. y Cuadros, R. (2014)
¿Cómo se relaciona la dimensión apoyo social del estrés laboral y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz?	Identificar la relación de la dimensión apoyo social y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.	Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y el apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz.		

**ANEXO 2. CUESTIONARIO DE CONTROL-EXIGENCIA Y APSS:
Karasek y Theorell**

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

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: (opcional _____) Edad _____ Sexo: M: __ F: __

Estado Civil; _____ Antigüedad: _____ Cargo: _____

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

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

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

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

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

N°	ITEMS	RESPUESTAS			
		TD	ED	DA	TA
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.				
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación				
3	En mi trabajo debo ser creativo				
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo				
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo				
6	Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma				
7	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes				
8	Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo				
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales				
10	Mi trabajo exige hacerlo rápidamente				
11	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental				
12	En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva				
13	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo				
14	No recibo pedidos contradictorios de los demás				
15	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo				
16	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde				
17	Mi trabajo es muy dinámico				

N°	ITEMS	RESPUESTAS			
		TD	ED	DA	TA
18	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás				
19	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión				
20	Mi jefe presta atención a lo que digo				
21	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi				
22	Mi jefe facilita la realización del trabajo				
23	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida				
24	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan				
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi				
26	Las personas con las que trabajo se interesan por mi				
27	Las personas con las que trabajo son amistosas				
28	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas				
29	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo				

ANEXO 3. ENCUESTA DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO *

University of Delaware, USA

INSTRUCCIONES

A continuación, y en las páginas siguientes presentamos enunciados que representan las opiniones que usted tiene sobre el trabajo en su organización.

Por favor, indique el grado acuerdo o desacuerdo por cada enunciado relleno con un círculo la alternativa que mejor represente su punto de vista sobre su organización en la hoja de respuestas.

Por favor, para cada respuesta elija una de las siguientes respuestas:

- Si usted está Totalmente en Desacuerdo con el enunciado marque en (TD)
- Si usted está Medianamente en Desacuerdo con el enunciado marque en (MD)
- Si usted está un Poco en Desacuerdo con el enunciado marque en (PD)
- Si usted está un Poco de Acuerdo con el enunciado marque en (PA)
- Si usted está Medianamente de Acuerdo con el enunciado marque en (MA)
- Si usted está Totalmente de Acuerdo con el enunciado marque en (TA)

TD	MD	PD	PA	MA	TA
Totalmente en Desacuerdo	Medianamente en Desacuerdo	Poco en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Medianamente de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

Item	CUESTIONARIO	TD	MD	PD	PA	MA	TA
01	La empresa valora mi contribución para su bienestar.						
02	La empresa podría contratar a alguien que me sustituya por un salario menor.						
03	La empresa deja de lado cualquier esfuerzo adicional de mi parte.						

Ítem	CUESTIONARIO	TD	MD	PD	PA	MA	TA
04	La empresa conoce y considera mis metas y valores						
05	La empresa comprendería una larga ausencia en caso me enferme						
06	La empresa dejaría de lado cualquier queja sobre mí.						
07	La empresa ignora mis principales intereses cuando toma decisiones que me afectan.						
08	Existe apoyo disponible de la empresa cuando tengo algún problema.						
09	La empresa se preocupa realmente por mi bienestar.						
10	La empresa es flexible por eso encuentro apoyo que me permite realizar mi trabajo con lo mejor de mis capacidades.						
11	A la empresa le cuesta mucho entender mi ausencia cuando es por un problema personal.						
12	Si la empresa encontrara una forma más eficiente de hacer mi trabajo ellos me reemplazarían.						
13	La empresa perdonaría un error involuntario de mi parte.						
14	Se necesitaría solo una pequeña disminución en mi rendimiento para que la empresa quiera reemplazarme						
15	La empresa considera que hay poco que ganar empleándome a mí por el resto de mi carrera.						
16	La empresa me proporciona pocas oportunidades para ascender en la organización.						
17	Incluso si hiciera el mejor trabajo posible, la empresa podría pasar desapercibido mi esfuerzo.						
18	La empresa concedería atención a un pedido razonable en el cambio de mis condiciones de trabajo.						
19	Si yo fuera despedido, la empresa preferiría contratar a alguien nuevo en lugar de llamarme de regreso.						
20	La empresa está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial.						
21	La empresa se preocupa por mi satisfacción general en el trabajo.						
22	De darse la posibilidad, la empresa podría aprovecharse de mí.						
23	La empresa muestra poco interés por mí.						

Ítem	CUESTIONARIO	TD	MD	PD	PA	MA	TA
24	Si yo decidiera retirarme, la empresa trataría de convencerme para quedarme.						
25	A la empresa le importan mis opiniones.						
26	La empresa cree que contratarme fue una equivocación definitiva.						
27	La empresa aprueba mis éxitos en el trabajo.						
28	La empresa se preocupa más por obtener beneficios que por mi situación.						
29	La empresa comprendería si no puedo terminar una tarea a tiempo.						
30	Si la empresa obtiene mayores beneficios, eso podría generar el aumento de mis ingresos.						
31	La empresa considera que cualquier persona puede realizar mi trabajo tan bien como yo.						
32	La empresa paga sin considerar lo que uno se merece.						
33	La empresa me otorga el mejor trabajo posible para el cual estoy calificado.						
34	Si mi puesto fuera eliminado, la empresa preferirá despedirme a que me transfieran a un nuevo puesto.						
35	La empresa intenta que mi trabajo sea lo más agradable e interesante posible.						
36	Mis superiores están orgullosos de mí por formar parte de esta organización.						

**Adaptado por Remo Cuadros Villanueva*