

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL



**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN
COMERCIAL DE ELECTROSUR S.A. EN EL PERIODO 2015.”**

TESIS PRESENTADA POR:

BACH. LIZBETH CATHERINE CHAVEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERA COMERCIAL

TACNA – PERÚ

2016

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por bendecirme cada día, por ser la fortaleza y la guía en todo el camino que he recorrido... Agradezco a mi familia, sobre todo a mi madre quien ha sido mi motor para seguir adelante con mis sueños y metas, gracias madre por ser mi mejor amiga y confidente.

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a Dios, que gracias a él he podido concluir de manera satisfactoria una de mis metas personales. A mi madre Marianella Beatriz Chávez Marca quien me ha apoyado incondicionalmente en toda mi carrera universitaria y sobre todo fue mi motivación para realizar esta tesis, a mí asesora de tesis, Eco. Jenny Quispe Quispe quien con sus conocimientos, sus orientaciones, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamental para el desarrollo de la Tesis y a toda mi familia, en especial a mis abuelos, tíos, primos, sobrinos muchas gracias por estar siempre cuando se los necesita.

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	1
AGRADECIMIENTO	2
DEDICATORIA	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
(ABSTRACT)	9
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema General	12
1.2.2. Problemas Específicos.....	12
1.3. Objetivos de la Investigación.....	13
1.3.1. Objetivo General	13
1.3.2. Objetivos Específicos.....	13
1.4. Justificación e importancia de la investigación	13
1.4.1. Justificación.....	13
1.4.2. Importancia	14
1.5. Alcances y Limitaciones	15
1.5.1. Alcances.....	15
1.5.2. Limitaciones	15

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes relacionados con la investigación	16
---	----

2.1.1.	Estrés Laboral	16
2.1.2.	Desempeño Laboral	19
2.2.	Bases Teórico - Científicas	23
2.2.1.	El Estrés	23
2.2.1.1.	Situación de estrés según su duración	23
2.2.2.	Estrés Laboral	24
2.2.2.1.	Causas del Estrés Laboral	24
2.2.2.2.	Consecuencias del Estrés Laboral	27
2.2.2.3.	Factores del Estrés Laboral	29
2.2.3.	Desempeño	39
2.2.4.	Desempeño Laboral	40
2.2.4.1.	Evaluación del Desempeño.....	40
2.2.4.2.	Elementos de un sistema de evaluación del Desempeño	40
2.2.4.3.	Factores del Desempeño Laboral	41
2.3.	Definición de Términos Básicos.....	45
2.4.	Sistema de Hipótesis	46
2.4.1.	Hipótesis General.....	46
2.4.2.	Hipótesis Específicas	47
2.5.	Operacionalización de Variables.....	48

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1.	Tipo de investigación	50
3.2.	Nivel de investigación	50
3.3.	Diseño de investigación	50
3.4.	Población y muestra del estudio	51
3.4.1.	Población.....	51
3.4.2.	Muestra.....	51
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.5.1.	Técnicas	51
3.5.2.	Instrumentos	52
3.6.	Técnicas de procesamiento de datos	52
3.7.	Selección y validación de instrumentos	52

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	55
4.1.1. Análisis por indicador	55
4.1.2. Análisis por dimensión	74
4.1.3. Análisis por variable	81
4.2. Contraste de hipótesis	83
4.2.1. Hipótesis General	83
4.3. Discusión de resultados	85

CAPÍTULO V

MANUAL DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR DE ELS.

5.1 Establecer liderazgo y la justicia en el trabajo	86
5.2. Establecer exigencias del trabajo	89
5.3. Establecer control del trabajo.....	91
5.4. Establecer un ambiente físico adecuado	93
5.5. Establecer apoyo social	95

PREVENCIÓN DEL ESTRÉS: INTERVENCIÓN SOBRE EL INDIVIDUO

5.6. Técnicas para la prevención del estrés	98
6. CONCLUSIONES.....	109
7. RECOMENDACIONES	111
8. REFERENCIAS	113
9. ANEXOS.....	116
Matriz de Consistencia	116
Operacionalización de variables	118
Instrumento de investigación.....	121
Validez y confiabilidad del instrumento de investigación	124

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Escala de Alpha de Cronbach	53
TABLA N° 2 Alpha de Cronbach	54
TABLA N° 3 Indicador 01 Apoyo ineficaz de los supervisores	55
TABLA N° 4 Indicador 02 Escasa autoridad para tomar decisiones	56
TABLA N° 5 Indicador 03 Escasa disposición para integrar equipos	57
TABLA N° 6 Indicador 04 Escaso números de trabajadores	58
TABLA N° 7 Indicador 05 No saber que situaciones deberá enfrentar	59
TABLA N° 8 Indicador 06 Falta de tiempo libre	60
TABLA N° 9 Indicador 07 Conflictos interpersonales	61
TABLA N° 10 Indicador 08 Demasiada competitividad.....	62
TABLA N° 11 Indicador 09 Relaciones Problemáticas	63
TABLA N° 12 Indicador 10 Inestabilidad Laboral	64
TABLA N° 13 Indicador 11 Escaso confort físico	65
TABLA N° 14 Indicador 12 Incompatibilidad de tareas	66
TABLA N° 15 Indicador 13 Sensación de dar mucho en el trabajo	67
TABLA N° 16 Indicador 14 Ocultar emociones y sentimientos.....	68
TABLA N° 17 Indicador 15 Aplicación de conocimientos	69
TABLA N° 18 Indicador 16 Responsabilidad demostrada en sus labores	70
TABLA N° 19 Indicador 17 Empatía.....	71
TABLA N° 20 Indicador 18 Liderazgo	72
TABLA N° 21 Indicador 19 Influencia que ejerce	73
TABLA N° 22 Dimensión 01 Falta de apoyo organizacional	74
TABLA N° 23 Dimensión 02 Recarga laboral	75
TABLA N° 24 Dimensión 03 Dificultad interpersonal	76
TABLA N° 25 Dimensión 04 Fuentes extrínsecas de insatisfacción	77
TABLA N° 26 Dimensión 05 Falta de justicia organizacional	78
TABLA N° 27 Dimensión 06 Habilidades laborales	79
TABLA N° 28 Dimensión 07 Relaciones interpersonales	80
TABLA N° 29 Variable independiente – Estrés Laboral.....	81
TABLA N° 30 Variable dependiente – Desempeño	82
TABLA N° 31 Calculo de Estadístico Chi Cuadrado de Pearson	83

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar el efecto que existe entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores administrativos de Electrosur S.A. Y como objetivos específicos analizar qué factores del Estrés Laboral afectan directamente al Desempeño del trabajador de ELS.; además evaluar el desempeño que ejerce y su efecto en la Organización. Se propone un Manual de prevención del estrés en el trabajo para mejorar el desempeño del trabajador

El tipo de investigación que presenta el proyecto es investigación básica o pura, descriptiva porque está orientada a conocer la situación que genera el Estrés Laboral y porque se busca la mejora del desempeño mediante un modelo establecido

La población de estudios está conformada por los trabajadores administrativos del área comercial de ELECTROSUR S.A. Se trata entonces de una población limitada. Contando este área con 32 trabajadores abarcando administrativos y operativos Para el caso de los administrativos se evaluara a la totalidad de los funcionarios con responsabilidad directa al área.

Como instrumentos de recolección de datos se aplicó la encuesta, previamente validada; la cual contenía 25 preguntas referentes a la variable Estrés Laboral y Desempeño. Se remarcó el carácter anónimo del formulario, así como la sinceridad de las respuestas emitidas para contribuir al éxito del estudio.

Una vez recolectados los datos, se sistematizaron estadísticamente por medio del software estadístico SPSS para el análisis, interpretación y conclusiones finales que se presentan detalladamente en la investigación.

Palabras clave: Estrés Laboral, Desempeño.

ABSTRACT

This thesis aims to determine the effect between Job Stress and Performance of administrative workers Electrosur S.A. And as specific objectives analyze what work-related stress factors directly affect worker performance ELS; also evaluate the performance and exerting its effect in the Organization. A Manual of stress prevention at work aims to improve worker performance.

The type of research that presents the project is basic or pure, descriptive research that is geared to meet the situation that generates Job Stress that improved performance is sought by an established model.

The study population is made up of administrative workers in the commercial area ELECTROSUR S.A. It is then a limited population. Counting this area with 32 workers covering administrative and operating In the case of administrative be assessed to all officials with direct responsibility area.

As data collection instruments the survey was previously validated; which contained 25 questions concerning the work stress variable and performance. The anonymous form, as well as the sincerity of the answers given to contribute to the success of the study said.

Once collected data were statistically systematized by the SPSS statistical software for analysis, interpretation and final conclusions presented in detail in the investigation.

Keywords: Job Stress, Performance.

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada “El Estrés Laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de Gestión Comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015.”, tiene como objetivo determinar el efecto de la del estrés Laboral en el desempeño del trabajador administrativo de ELECTROSUR S.A para entender como un bajo desempeño puede afectar a la productividad de la empresa.

La Tesis se encuentra compuesta en diferentes capítulos.

El Capítulo I, Planteamiento del Problema En este punto tenemos la identificación y determinación del problema, características del problema, la formulación, objetivos, e importancia y alcances de la investigación.

El Capítulo II, Marco Teórico, presenta los antecedentes y hace desarrollo de las bases teóricas, el marco conceptual.

El Capítulo III, Metodología, la cual explica el tipo de investigación, el diseño, determinación de la población y la muestra, como las técnicas de recolección y procesamiento de los datos recolectados.

El Capítulo IV, Resultados de Investigación, presenta los resultados de la aplicación de los instrumentos de estudio dentro de la empresa. Los resultados se expresan en forma de tablas y gráficas con su respectivo análisis.

Seguidamente en el Capítulo V, Prevención del Estrés en el trabajo y Intervención sobre el individuo, debido al problema principal se presenta un Plan de Mejora basado en disminuir el Estrés Laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores aumentando la Productividad de ELS.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación, como también las referencias bibliográficas que sirvieron de base para el estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Se ha podido observar en varios países que el estrés es uno de los grandes problemas dentro de las empresas tanto públicas como privadas, convirtiéndose el estrés laboral como uno de los causantes en el deterioro de la salud física y psicológica del trabajador.

El factor humano en la empresa es considerado como el de mayor importancia para una organización, debido a que es fuente de conocimiento e innovación, siendo el primer responsable del uso y administración de los recursos materiales, financieros y tecnológicos.

Así mismo el estrés laboral es un gran enemigo de las empresas, ya que este es uno de los principales causantes de que las empresas reduzcan sus niveles de eficiencia en la producción y/o en la baja calidad en los servicios de atención que muchas prestan a sus clientes o usuarios.

En la empresa Hidroeléctrica ELECTROSUR S.A., de acuerdo a lo anterior, con este estudio se pretende conocer la manera en que el estrés afecta a el desempeño de cada trabajador administrativo del área comercial, y así determinar, el porqué de muchas actitudes del trabajador ante ciertas situaciones dentro del trabajo, y como a la persona le puede o no afectar, circunstancias que se den en el ámbito laboral.

El estrés laboral es aquella tensión que se manifiesta dentro del ambiente de trabajo, el cual conlleva una serie de repercusiones en la salud misma del individuo de forma negativa y/o la interacción

agresiva con su entorno laboral, y en muchos casos esta agresividad se puede extender al círculo familiar.

El estrés laboral puede surgir en cualquier individuo que sea expuesto a una gran carga de trabajo la cual no pueda manejar ya sea por falta de competencia, falta de adaptabilidad o esta lo responsabilice demasiado.

Un factor que las organizaciones empresariales no toman en cuenta o dejan de lado y no le prestan atención son a sus políticas organizacionales, que si bien es cierto buscan regularizar el desempeño de sus colaboradores pero casi siempre desde una óptica capitalista y económica, sin tomar en cuenta los aspectos psicológicos, emocionales y sociales de sus trabajadores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el efecto el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué factores determinan el estrés laboral que se manifiestan en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015?

¿Cómo es el desempeño en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar los factores del estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015.

Evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación

Para que una empresa logre alcanzar las metas propuestas y el máximo rendimiento, es necesario que se le brinde atención a cada necesidad que presente el empleado, al momento que esto pueda llevarse a cabo, se lograra que la sobrecarga de trabajo pueda disminuir no dejando que exista en ella un estrés que puede perjudicar a toda la organización. Se tiene en cuenta este tipo de situaciones que se debe evaluar constantemente el desempeño de cada colaborador en las áreas donde se desarrolle para que así se investiguen las causas que provoquen el bajo rendimiento de los colaboradores.

Conocer cómo afecta el estrés laboral, según los factores que se dan dentro del entorno laboral de los trabajadores administrativos del área comercial y de esta manera ver el impacto que logra en el desempeño

laboral que es muy importante para las organizaciones. Esto ayudaría a tomar medidas que mejoren esta actitud, lo que llevaría a potenciar aspectos como el de la eficacia, eficiencia, innovación y adaptación. El planteamiento realizado anteriormente pone en manifiesto la importancia del presente estudio por cuanto se pretende despertar la reflexión de la alta dirección de las organizaciones sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal en la empresa. El sector de servicio Eléctrico es una pieza vital para el desarrollo sostenible de un país, en este caso ELECTROSUR S.A. tiene como actividad principal la distribución y comercialización de la energía eléctrica en los departamentos de Tacna y Moquegua, por lo tanto el servicio que se le brinda debe ser la adecuada pero en ciertas circunstancias el cliente no se siente satisfecho por el servicio y porque no reciben facilidades en la atención.

En el área comercial dedicada a la atención al cliente en ventanilla tienen como evidencias antecedentes de estrés laboral afectando el desempeño y el capital humano sabiendo que es vital para el desarrollo de una empresa por lo tanto cualquier problema del personal afecta al desarrollo del personal

1.4.2. Importancia

El capital humano se caracteriza por sus conocimientos, habilidades y virtudes todas estas variables hacen que la persona se convierta en un ser principal de las empresas, motor de producción, creatividad y otros factores que lo hacen indispensable para el éxito profesional y personal.

El personal es muy importante porque es valioso, creativo, y es parte de la estrategia de una organización, un ejemplo de ello es el servicio personalizado que se nos brinda.

Cabe mencionar que a nuestros trabajadores hay que protegerlos, cuidarlos, capacitarlos, evaluarlos y desarrollar en ellos la

responsabilidad social. Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

En la actualidad ELECTROSUR S.A. Realiza actividades de bienestar social internamente y externamente entre los cuales está el programa de actividades de prevención del estrés laboral y vida saludable así como juegos recreativos, con la finalidad de fortalecer la salud física y mental de los trabajadores

1.5. Alcances y limitaciones en la investigación

1.5.1. Alcances

El resultado de la investigación se llevará hasta la propuesta de estrategias que mejore las manifestaciones de comportamiento de los empleados que se encuentran en situaciones de estrés en el área de Gestión Comercial ELS S.A.

1.5.2. Limitaciones

Entre las principales limitaciones del estudio se consideran el aspecto presupuestal y la consecución de información que no siempre está al alcance de los investigadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes relacionados con la investigación

Al hacer la revisión de estudios en los repositorios de las diferentes universidades del Perú y del extranjero, se encontraron trabajos de tesis similares al presente. Al indagar por los factores de estrés laboral y desempeño productivo que comprende esta investigación encontramos que han sido estudiadas a nivel global; pero existen pocos estudios relacionando estas dos variables (estrés y desempeño) que son de interés en la presente investigación a nivel local, nacional e internacional.

Sin embargo existen algunos de los cuales dan cuenta con la relación que guardan con el tema de investigación. Se han encontrado los siguientes trabajos:

2.1.1. Estrés Laboral

A nivel internacional

En el Reino Unido, Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999), en su libro *“La organización del trabajo y el estrés”*, reconocen que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para la que trabajan. Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y

capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”

En Madrid, Martínez Selva J.M, (2004) en su libro *“Estrés laboral”*, el autor habla que el estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. Expone las distintas formas en que el estrés laboral se manifiesta, y describe tanto las actuaciones de gestión que pueden disminuirlo, como todo lo que puede hacer el directivo o empleado para prevenir y eliminar este tipo de estrés. El autor persigue establecer un puente entre la psicología científica y las prácticas y sistemas actuales de gestión empresarial, con el objetivo de contribuir a disminuir este grave y ubicuo problema y sus consecuencias. El objetivo general de este libro es describir el estrés laboral y sus principales variantes y las formas de prevenirlo, afrontarlo y atenuar sus efectos.

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes.

Las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extienden a menudo a la vida personal y familiar. La mayoría de las personas pasa una gran parte de su tiempo en el trabajo y éste desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento como de identidad personal y de relaciones con los demás. Para muchos, el trabajo es una medida de sí mismos, de cuál es su valor como persona. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene muchas veces una gran influencia en el estado de ánimo.

En Ecuador Sánchez, Mayra (2009). *“El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en La empresa “Sualupell Curtiduría Suárez S.A.”* En la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de

2009". Investiga el impacto del estrés que tiene en los trabajadores cuyos acontecimientos como el cambio de la tecnología, horarios rotativos son causa de Estrés laboral en Dicha empresa. Pues propone una técnica de relajación ya que el índice de estrés es bastante notable.

Srnaqué, Humberto. Milagro (2010). *"Cuáles son los factores pre disponibles para que se produzca el estrés laboral en el grupo de trabajadores del campo Tipishca de Petroproducción"*. Investiga Identificar los niveles de stress presentes en el campo petrolero de Tipishca a fin de disminuir y buscar las soluciones inmediatas, mediatas y a largo plazo minimizando sus causales. Propone Organizar cursos de relaciones humanas y liderazgo, Realizar talleres de capacitación, Planificar actividades sociales, Promover la participación y socialización de los trabajadores en la elaboración o actualización y reformas del reglamento interno.

En España Domínguez, Julián Ceuta (2010). *"Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y Síndrome de Burn-out y su relación con el auto concepto, la adaptación de conducta y la personalidad en trabajadores de atención a la salud"*. Investiga determinar los tipos, niveles y relaciones existentes entre el Estrés laboral por el síndrome de Burn-Out y por Acoso Laboral, con respecto a la personalidad, el auto concepto y la adaptación de conducta en trabajadores de atención a la salud.

Toledo, Gladys. Quito (2012). *"Identificación del burnout en profesionales de la salud del Hospital de Clínicas Pichincha, y factores relacionados con este fenómeno, en la ciudad de Quito"*. Investiga Identificar la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de instituciones sanitarias. Propone que la institución de salud a través de las áreas de recursos humanos preste atención a las metas profesionales planteadas por cada médico y enfermera; y éstas se validen con los resultados obtenidos en su evaluación del desempeño.

A nivel nacional

En Lima Guido B. Ventura (2008), “*Conocer la influencia del estrés laboral en el rendimiento productivo de los trabajadores de Entretenimiento de Miraflores durante el año 2008.*” Trata de investigar la existencia del síndrome del estrés laboral en los trabajadores de entretenimiento ya que muchos de ellos se sienten muy agotados y sienten que ya no pueden con sus actividades. Con esta información pueden mejorar el sistema de trabajo que llevan actualmente. Tanto estas como muchas otras investigaciones se han realizado en el transcurso de los años ya que el Estrés Laboral se ha vuelto una causa por la que muchas empresas están atravesando. Estos estudios ayudan a aclarar dudas que nacen de la investigación y sirven de apoyo.

2.1.2. Desempeño Laboral

A nivel internacional

Schdmit (2010) en la tesis “*Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral*”, estudio que realizó con vendedores en una empresa de alimentos, cuyo principal objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores. Utilizando los instrumentos para comprobar las hipótesis una prueba estandarizada para medir la inteligencia emocional CE y los resultados de la evaluación del desempeño. Dio como resultado la existencia de una estrecha relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, donde la manera en que manejan sus actitudes influye en como realizarán su trabajo y por ende el rendimiento de la empresa esta enlazado a esta forma de comportamientos. Infieren los trabajadores que tienen un mayor dominio de su inteligencia emocional muestran un mejor resultado en su evaluación de desempeño.

Concluye la relación existente en una variable con la otra demuestra la incapacidad en dominar emociones como respuesta a los conflictos laborales que puedan ser provocados por el personal de la institución lo cual afecta a la empresa y por ende el desempeño de los colaboradores.

Explica Argueta (2013), en el artículo "*El Bajo desempeño laboral del periódico*". Nuestro Diario publicado el 10 de Enero del año 2013 pág. 15, que en la inspección general de trabajo se reciben un promedio de 100 denuncias diarias de patronos que reportan la ausencia, abandono o llamadas de atención a los empleados. Un porcentaje del ausentismo se debe a problemas serios, como adicciones al consumo de alcohol u otras sustancias. Depende de la visión de los jefes inmediatos detectar el porqué de la conducta del empleado y en la medida de lo posible brindar apoyo. En algunos casos, las personas no saben manejar sus emociones y se encierran en sí mismas, caen en depresión y recurren a algunas de estas adicciones; en varias ocasiones el grupo puede ser tolerante, sin embargo, no deben permitir la contaminación del ambiente en la empresa, la ayuda de un especialista en estos casos es lo ideal para el buen rendimiento de los colaboradores dentro del clima laboral. El bajo desempeño laboral también es causa del ambiente que se vive dentro de su equipo de trabajo y como es el apoyo brindado a sus compañeros para rendir de la manera esperada.

A nivel nacional

Comentan Ruiz y Silva (2008), en el artículo "*Ética empresarial y Desempeño laboral*" en la revista venezolana de la gerencia en la página electrónica (Febrero 2013) en la pág. 3, que en las instituciones, el desempeño en el trabajo no es un tema nuevo, porque se conoce la relación existente de las personas con sus trabajos desde tiempos remotos. Esto significa para obtener buena productividad en la organización estas deben mejorar

significativamente juntamente con el personal involucrado. Si se desea obtener resultados notorios se necesita un plan estratégico donde conlleve, bonificaciones, normas, restricciones, derechos, recursos para ser otorgados al personal y ellos se sientan motivados en lo que realiza así de esa manera la empresa también salga beneficiada con el desempeño de los colaboradores. En el desempeño se encuentran vinculadas las condiciones exigidas a los colaboradores para tener una notoria productividad dentro de la empresa y así también pueda actuar según las exigencias que su entorno requiera como lo son las condiciones sociales, culturales y demográficas, lo cual es significativo al desear tener una institución manejable con una debida intensidad y de esa manera competir con la globalización. Al enfocarse en el desempeño en el trabajo es debido tener en cuenta cómo se maneja diariamente el su ambiente, porque esto será el reflejo de cómo los trabajadores pueden o no sentirse a gusto en lo que realizan para optimizar resultados.

Krell (2012) en el artículo "*Desempeño Laboral*", que con frecuencia es notorio el bajo desempeño de los colaboradores en las instituciones y no se trabaja en los factores precipitantes por ende no se da un seguimiento como es debido. Hay un problema muy significativo en estos casos llamado burnout o cerebro quemado es en el momento donde el estrés se introduce en el ser humano para ser un factor perjudicialmente afectante a la persona en todo su ambiente ya sea personal, social e importante en este caso el laboral; da origen a un agotamiento físico como mental y el rendimiento deseado en el individuo no dará resultado y brindará una respuesta inesperada en cualquier momento.

Una forma distinta al responder a una situación de índole laboral es si hay baja disponibilidad y trabajo humano la productividad en la empresa será menor, este punto es donde los empleados no cumplen con los requerimientos organizacionales y los resultados obtenidos no serán los esperados.

Aluden Encala y Zerraga (2007) en el artículo “*Factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral en emergencia*” de la Revista Peruana de Obstetricia y enfermería (Febrero 2013) en la pág. 1, que al estudiar detenidamente las situaciones desencadenantes del estrés, es notorio observar las exigencias de los diversos trabajos, lo cual lleva al individuo a comportarse y tener reacciones inesperadas en su ambiente laboral, lo que perjudicaría drásticamente para poder continuar con su rutina en el mismo. Si las ocupaciones u obligaciones les son asignadas y van más allá de la capacidad de realizarlas de parte del individuo como un trabajo apresurado, peligroso, riesgo económico o alta responsabilidad pueden causar muchos más factores estresantes que al momento de darse con menor exigencia.

Realmente los factores estresantes en el trabajo pueden tener consecuencias significativamente peligrosas, se debe mantener el equilibrio y el control para que estas no sucedan, como pueden ser suicidio o problemas serios del corazón, es necesario darle la importancia debida por parte de las empresas a estos problemas y respuestas totalmente negativas a los cuales se puedan ver involucrados los colaboradores. Si se hace notar el estrés como una consecuencia por accidentes generados en el trabajo, así como problemas en la salud del individuo y aún más cuando tiene una relación directa con su ambiente laboral, social, familiar y personal donde esté sometido. En este punto se mencionan varios factores como diferentes efectos por niveles: subjetivos al destacarse la ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, sentimientos de culpa, irritabilidad, tristeza, baja autoestima, tensión, nerviosismo y soledad; efectos cognitivos que influyen en la incapacidad de tomar decisiones, de concentrarse, olvidos, resistencia a la crítica; efectos conductuales, fisiológicos, sobre la salud y en la organización donde destaca el ausentismo laboral, lo cual es perjudicial para la institución porque incluso afecta

de manera notoria como el clima entre compañeros, departamentos o áreas en la empresa no tendrán la productividad esperada.

2.2. Bases teórico – científicas

2.2.1. El Estrés

Conde (2009), define el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Según la autora, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean des adaptativas o patológicas.

Ante una situación de alarma, en la que el sujeto tiene que responder de inmediato, se activan una serie de sistemas del organismo, que producen, entre otras cosas, incrementos de adrenalina en la sangre, sudoración, aumento de la frecuencia cardíaca, etc. Todo esto provoca que, llegue a los tejidos más cantidad de sangre, y esto da como consecuencia que el sujeto, sea capaz de responder de una forma rápida y eficaz; pero el estrés no siempre actúa de una forma adaptativa, cuando estas medidas se mantienen elevadas y se prolongan por más tiempo sus reacciones, entonces es cuando se pueden provocar enfermedades psicosomáticas.

2.2.1.1. Situaciones de Estrés según su duración

En coordinación con lo mencionado por Selye en 1956, años más tarde, Trujillo y cols. (2007) dividen en tres fases las situaciones de estrés según su duración:

- Situación corta: Provocada por estresores “suaves”, de una duración de unos segundos a pocas horas; si se continúa con la exposición habrá peligro para la salud.

- Situación moderada: Producida por situaciones más intensas (problemas familiares, sobrecarga de trabajo), que presentan una duración que puede ir desde varias horas hasta días; precipita trastornos y síntomas si hay predisposición física o psicológica (tipo de personalidad, por ejemplo)

- Situación alta o severa: Desencadenada por estresores crónicos (dificultades económicas, situaciones no modificables, reacción prolongada ante una pérdida de un ser querido, enfermedad permanente, el trabajo), con una duración de meses a años. Puede llevar probablemente a una enfermedad física o psicológica.

2.2.2. 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. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación" (Comisión Europea, 2000)

2.2.2.1. Causas del Estrés Laboral

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás,

o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”.

Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en el cuadro. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

a. Características del trabajo:

Características del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y tribales.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que producen aversión.

Volumen y ritmo del trabajo

- Exceso o escases de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

Horarios de trabajo

- Horarios de trabajo estricto e inflexible.
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
- Horarios de trabajo imprevisibles.

- Sistemas de turnos mal concebidos.

Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

b. Contexto laboral:

Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.
- Remuneración por trabajo o destajo.
- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

Papel en la entidad

- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.

- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Cultura institucional

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

2.2.2.2. Consecuencias del Estrés Laboral

a. Consecuencias para el trabajador

En general el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta, entre ellas se mencionan, hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

b. Consecuencias psíquicas

El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad,

la autoestima y el desarrollo personal (INSHT, 2001b). Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos. El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad. Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones. (Insht, 2001b).

c. Consecuencias para la organización

Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y el desempeño laboral. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas

considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme costo humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral. Entre las consecuencias que tiene el estrés para la dinámica de la organización está la calidad del resultado; pues la falta de concentración, los dolores físicos, atentarán contra el resultado final produciendo fallas que provocarán errores en la tarea. Otro aspecto importante lo constituye el agotamiento extremo en el trabajo viéndose como el resultado final del estrés no encausado. La persona que se “consume” en el trabajo ha agotado sus reservas de energía, tiene pocas defensas contra la enfermedad, es ineficiente en su trabajo, demuestra una insatisfacción cada vez mayor con el mismo y se torna cada vez más pesimista. El agotamiento provocado por el trabajo suele sobrevenir a las personas que se han convertido en “adictos al trabajo”, al que dedican hasta ochenta horas semanales. Aunque el daño no sea evidente en un principio, tantas horas de tensión pueden crear una tensión física. Además tampoco está comprobado que el cumplir largas horas de trabajo redunde en un incremento correspondiente de la producción.

2.2.2.3. Factores del Estrés Laboral

a. Falta de apoyo Organizacional

Distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un

tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante.

Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés y, a menudo, son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa:

Los líderes están plenamente comprometidos en invertir en aquellos que conducen. Ellos apoyan a su equipo, construyen su equipo, son mentores y entrenadores de su equipo y realmente se preocupan por su equipo. Un supervisor que no invierte totalmente en su equipo no contará con un equipo, por lo menos no uno efectivo.

- Escasa autoridad para tomar decisiones:

Es necesaria una autoridad con alcance suficiente que incluya todas las actividades relacionadas, sin tener que consultar frecuentemente con el director o encargado. Un problema habitual es conceder escasa autoridad, porque las políticas y los procedimientos de la organización suelen tener un límite y, en algunos casos, cada persona ejerce un control escaso sobre acciones de los demás.

- Escasa disposición de integrar equipos de trabajo:

Trabajar de forma individual depende del carácter y la personalidad de cada uno, sobre todo, si se trata de personas que prefieren evitar el estrés. El nivel de presión y estrés generado por el trabajo en equipo es mucho mayor que cuando se realizan tareas individuales, pues hay que llegar a consensos que, por la cantidad de personas y diferentes puntos de vista, pueden ser muy difíciles de conseguir pero lo ideales integrarse establecer vínculos con los demás integrantes y que se identifican con los propósitos para los cuales está creado el grupo se genera el sentido de pertenencia que hace del compromiso una característica que cohesionan mucho más a los miembros del equipo.

b. Demanda o recarga laboral

La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir. Esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad.

Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida.

Muchos investigadores apuntan a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral. Al candidato a un

puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto de trabajo llevan a exigir más al empleado y a que éste abandone otras áreas de la vida más gratificantes, como el tiempo que se pasa con la familia o el tiempo que tertulia con los amigos, las aficiones o el deporte. Todas las personas necesitamos tiempo privado y de ocio que se ve mermado cuando aumentan las exigencias o demandas en el trabajo. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es un ejemplo actual de estrés laboral. El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes.

Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y la quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo, o infracarga, pueden también ser estresantes.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Escaso número de trabajadores:
- No saber que situaciones deberá enfrentar cada día:
- Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado:

c. Dificultad Interpersonal

El ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad. Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente.

El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, por ejemplo de las tareas que lo componen, y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflicto suele afectar más bien a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales cualificados.

Es importante una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y un buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre maquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando y toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia s control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Conflictos interpersonales:

Es el resultado de una diferencia incompatible, resultado de alguna forma de interferencia u oposición.

- Demasiada competitividad:

La competitividad es una ventaja primordial para poder escalar posiciones en el campo que se desenvuelve.

- Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector:

Fomentar buenas relaciones requiere trabajo y respeto mutuo. Así como

también que las relaciones interpersonales son por naturaleza profundas y complejas. Aunque puede existir conflictos entre áreas dentro del trabajo se debe buscar la estabilidad entre colegas es por eso importante tomar en cuenta los valores más relevantes para así poder favorecer las relaciones interpersonales.

d. Fuentes extrínsecas de insatisfacción

Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, comentados anteriormente.

El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. En otros casos la fuente de estrés laboral es un excesivo

entrometimiento o crítica de la labor del trabajador.

La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar: Unas habilidades dependen de la persona, ya que hay quien es más extravertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él. La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación tiene su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las empresas. Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas es la incapacidad de “desconectar” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios, pequeños o grandes, del trabajo. El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Inestabilidad laboral:

Impacta negativamente en el trabajador a través de uno de los canales de

expresión: el malestar, sobre todo si existe un desajuste entre el nivel de instrucción y la tarea que realiza. A su vez, se ha corroborado que la inestabilidad laboral y el malestar que la misma genera producen altos niveles de tensión psicológica en el trabajador. Esta transformación en el mercado de trabajo fue dejando atrás nociones como identidad laboral, seguridad laboral, empleo estable y pleno empleo. (Leibovich de Figueroa y col, 2006)

- Escaso confort físico en el lugar de trabajo:

Un inadecuado espacio le impide al trabajador concentrarse en lo que tiene que hacer; la mejor sensación global durante la actividad es la de no sentir nada.

- Incompatibilidad de tareas

Desarrollar las tareas designadas de acuerdo al manual de procesos es lo más óptimo pero en muchas instituciones un trabajador tiende a hacer múltiples tareas fuera de sus rutinas diarias.

e. Falta de justicia organizacional

Frente a la estructura de la organización, que tiene influencia, el clima laboral, clima

organizacional o psicológico de la empresa es un factor, muchas veces subjetivo, que influye en el estrés laboral. Frecuentemente depende de cómo le va a cada cual en la organización. Determina procesos internos de trabajo y de funcionamiento. Este muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto es uno de los ámbitos de actuación de la empresa que puede influir, hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado
- Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos

2.2.3. Desempeño

Campbell et al. (1970), el desempeño es una conducta laboral que implica la consecución de las metas de la organización. Asimismo, también se ha considerado como la acción que lleva a la consecución de los resultados, no el resultado de la misma. En resumen, es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la organización. En la definición de desempeño se podrían incluir tanto las tareas que están definidas en el puesto como las tareas emergentes y las conductas de ciudadanía organizacional, así como las conductas contraproductivas (Ramos, Gracia, y Peiró, 1996).

2.2.4. Desempeño Laboral

Mora (2007), establece que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo

2.2.4.1. Evaluación del Desempeño

Según Chiavenato (2002) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado.

2.2.4.2. Elementos de un sistema de evaluación del desempeño

El enfoque que se elija tiene que identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar

retroalimentación a los empleados y al departamento de personal. Tal y como indica Chiavenato (2002), por norma general el departamento de Recursos Humanos diseña evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos; esta centralización, obedece a la necesidad de uniformar el procedimiento, y esto facilita la comparación de los resultados entre grupos similares de empleado

2.2.4.3. Factores del desempeño laboral

Santos Sánchez. (2008). El factor por excelencia para lograr un buen desempeño laboral se basa en la competitividad .El autor define a las competencias laborales como el conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en la idoneidad demostrada, asociado a un desempeño superior del trabajador y de la entidad, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad

Por su parte Ortíz Torres (2003) define que las competencias profesionales “son aquellas cualidades de la personalidad que permiten la autorregulación de la conducta del sujeto a partir de la integración de los conocimientos científicos, las habilidades y las capacidades vinculadas con el ejercicio de una profesión, así como los motivos, sentimientos, necesidades y valores asociados a ella que permiten, facilitan y promueven un desempeño profesional eficaz y eficiente dentro de un contexto social determinado”

Cuesta (2001) plantea que “las personas no sólo son competentes desde el punto de vista cognitivo, sino también

emocional y como un todo: biológico, psicológico y social, es competente la persona en determinadas dimensiones del desempeño laboral”

En resumen podemos expresar que “el desempeño exitoso de los Recursos Humanos, y en especial de los directivos, incluye no sólo conocimientos y habilidades para hacer el trabajo (saber hacer) sino también actitudes, valores y rasgos personales vinculados al buen desempeño en el mismo (querer hacer)” Cuesta, 2001.

Determinando los factores del desempeño laboral podemos decir que se dividen en dos partes las cuales son:

a. Habilidades laborales

Las habilidades hacen referencia a la maña, la facilidad, aptitud y rapidez para llevar a cabo cualquier tarea o actividad. Por lo tanto una persona hábil, es aquella que obtiene éxito gracias a su destreza.

Las capacidades se define como un proceso a través del cual todos los seres humanos reunimos las condiciones para aprender y cultivar distintos campos del conocimiento, aun si estas condiciones hayan sido o no utilizadas, de esta manera, nos referimos a estas condiciones como un espacio disponible para acumular y desarrollar naturalmente conceptos y Habilidades.

Como habíamos mencionado anteriormente la competencia pone en juego un conjunto integrado de capacidades, Habilidades, Destrezas y Actitudes. Que deben estar siempre vinculadas con el trabajo concreto y el desempeño en un puesto determinado. La enseñanza por competencias

es fundamental para el desarrollo del pensamiento. A continuación se dará a conocer la diferencia entre habilidad y capacidad y su diferencia con las competencias.

Conceptos	Definición	Diferencia con las competencias
Capacidades	Son condiciones para aprender denotan la dedicación a una tarea. Son el desarrollo de las aptitudes	Las competencias tienen como una de sus componentes las capacidades para llevar a cabo una actividad
Habilidades	La realización de tareas y actividades con eficiencia y eficacia	Son procesos que se ponen en acción buscando la eficiencia y la eficacia, pero además integran, comprensión de la situación, espíritu de reto y responsabilidad.

Los indicadores influyentes a esta dimensión son:

- La aplicación de los conocimientos
- La responsabilidad demostrada en sus labores

b. Relaciones Interpersonales

La mayoría de los medios de trabajo son de actividad grupal, por consiguiente requiere un nivel aceptable de comunicación, cooperación e identificación entre los miembros de un grupo de trabajadores. Es a partir de unas adecuadas relaciones interpersonales que puede crearse una mejor interacción de grupo y finalmente mejorar como institución.

Desde casos más antiguos como la producción en serie de cualquier tipo de metal o plástico en el que una colaboración coordinada permitía la realización óptima de las labores. A las empresas multinacionales en la actualidad que requieren

la cooperación de miles de empleados en diferentes partes del planeta.

Las relaciones interpersonales influyen en muchas áreas en el trabajo como el clima laboral, productividad, atención al cliente, trabajo en equipo, satisfacción laboral entre otros.

No todo lo que trae las buenas relaciones interpersonales es beneficioso, ya que si no se manejan de manera adecuada por parte de la empresa puede conllevar a que los empleados pierdan concentración en la labor, nuble su juicio ante la toma de decisiones como un despido por ejemplo y que pueda promoverse el conformismo en algunos empleados pues otros les pueden “ayudar”.

Concluimos con el hecho de que las relaciones interpersonales son un elemento muy relevante en el medio laboral y que deben ser promovidas por los empleadores para que exista un mejor ambiente entre los empleados y se realice mejor las actividades de la empresa.

Los indicadores influyentes a esta dimensión son:

- La empatía:

La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

- El liderazgo

Habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado,

haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

- La influencia que ejerce

2.3. Definición de términos básicos

Estrés Laboral

(Comisión Europea, 2000) 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

Desempeño laboral

Chiavenato (2007), define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Ambiente externo:

Son todos los elementos ajenos a la organización que son relevantes para su funcionamiento, incluye el elemento de acción directa e indirecta.

Compensación:

Todo tipo de recompensas que los individuos reciben a cambio de su trabajo, tanto intrínseco como extrínseco.

Comportamiento Organizacional:

Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ambiente de la organización.

Conflicto:

Proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra la ha afectado de manera negativa a está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses.

Grupo de trabajo:

Conjunto organizado de trabajadores que se hacen responsables por un resultado.

Liderazgo:

Proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas. Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a la consecución de un objetivo.

Motivación:

Aquellos que impulsan, dirigen y mantienen el comportamiento humano.

2.4. Sistema de hipótesis**2.4.1. Hipótesis general**

El estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015.

2.4.2. Hipótesis específicas

Los factores que determinan el estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015 son ocasionados por una recarga laboral.

El desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015 es a base de sus habilidades laborales.

2.5. Operacionalización de variables

a. Variable independiente:

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>V. I.</u> 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.	Falta de apoyo organizacional	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa
			Escasa autoridad para tomar decisiones
			Escasa disposición de integrar equipos de trabajo
		Recarga Laboral	Escaso número de trabajadores
			No saber que situaciones deberá enfrentar cada día
			Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado
		Dificultad Interpersonal	Conflictos interpersonales
			Demasiada competitividad
			Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector
		Fuentes extrínsecas de insatisfacción	Inestabilidad laboral
			Escaso confort físico en el lugar de trabajo
			Incompatibilidad de tareas

		Falta de justicia organizacional	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado
			Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos

b. Variable dependiente:

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>V. D</u> Desempeño	Se ha definido como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.	Habilidades laborales	Aplicación de los conocimientos
			Responsabilidad demostrada en sus labores
		Relaciones Interpersonales	Empatía
			Liderazgo
			Influencia que ejerce

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que presenta el proyecto es investigación básica o pura, descriptiva porque está orientada a conocer la situación que genera el Estrés Laboral y porque se busca la mejora del desempeño mediante un modelo establecido

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptiva - correlacional porque se describe a la variable dependiente e independiente y posteriormente se busca determinar un grado de relación que pueda existir entre las variables en estudio.

3.3. Diseño de investigación

La investigación es no experimental puesto que los datos se recolectarán en un solo momento y tiempo único sin alterar ningún atributo de las variables.

De acuerdo con la interferencia del investigador en el estudio, es una investigación observacional.

De acuerdo con el periodo que se capta la información, es un estudio retrospectivo

De acuerdo con la evolución del fenómeno estudiado, es una investigación transversal y no experimental

3.4. Población y muestra del estudio

3.4.1. Población

La población la conforman los trabajadores administrativos del área comercial de ELECTROSUR S.A. Se trata entonces de una población limitada. Contando este área con 32 trabajadores abarcando administrativos y operativos Para el caso de los administrativos se evaluara a la totalidad de los funcionarios con responsabilidad directa al área.

La población objeto de estudio fueron dos (02) departamentos pertenecientes al área administrativa – operativa comercial de Electrosur s.a.; el cual corresponde a 32 personas en total; incluyendo los Jefe de cada Departamento en estudio, los cuales son: el departamento de comercialización y el departamento de mantenimiento de conexiones. Por ser una población pequeña, finita y manejable por la autora, se tomará en su totalidad para realizar el cuestionario, por lo cual no se requiere ninguna técnica de muestreo.

3.4.2. Muestra

Debido a que la Población es relativamente pequeña se ha decidido trabajar con la totalidad de sus miembros.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

La técnica que se utilizará en la presente investigación será la encuesta, porque se preguntara directamente a los trabajadores administrativos de Electrosur s.a.

3.5.2. Instrumentos

Se utilizará como instrumento un cuestionario que facilitará la recolección de datos de manera espontánea considerando la poca disponibilidad de tiempo de los trabajadores administrativos de Electrosur s.a.

3.6. Técnicas de procesamiento de datos

La información recopilada a través del cuestionario de encuesta será ingresada a una base de datos utilizando el paquete estadístico SPSS 15.0. El análisis de la información se realizará utilizando técnicas estadísticas como el coeficiente de correlación de Spearman, la prueba Chi cuadrado, asimismo se hará el uso de tablas de frecuencias y gráficos para mostrar los resultados obtenidos.

3.7. Selección y validación de instrumento

El instrumento de encuesta fue validado mediante el juicio de 03 expertos utilizando diversos indicadores para medir su contenido y confiabilidad. Dichas copias se encuentran en la sección de ANEXOS.

Del mismo modo, para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

TABLA N° 1
ESCALA DE ALPHA DE CRONBACH

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 – 0.49	Baja confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la escala, se determina que los valores cercanos a 1 implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y si se aproxima a cero significa que el instrumento es de baja confiabilidad. En base a la Escala de Likert, se procedió a analizar las respuestas logradas considerando que los valores cercanos a 1 implica que está muy en desacuerdo con lo afirmado y los valores cercanos a 5 implica que se está muy de acuerdo con lo afirmado.

3.7.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 15.0 es el siguiente:

TABLA N°2
ALPHA DE CRHONBACH

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	25

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente obtenido tiene el valor de .807 lo cual significa que el instrumento aplicado para las variables Estrés Laboral y Desempeño es de alta confiabilidad.

Asimismo, es importante precisar que el alto grado de la relación que existe entre las variables, los indicadores y las preguntas del instrumento administrado, le da la consistencia y validez a los resultados de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

4.1.1. Análisis por indicador

TABLA N° 3

**INDICADOR 01: APOYO INEFICAZ DE LOS SUPERIORES Y/O DE LA
EMPRESA**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	7	21.9
Un Poco	19	59.4
Bastante	5	15.6
Mucho	1	3.1
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto al indicador de existencia de apoyo ineficaz de parte de sus superiores; de un total de 32 trabajadores encuestados, 19 trabajadores que corresponden al 59,4% perciben un poco de apoyo ineficaz de parte de sus superiores y/o la empresa, mientras que 1 trabajador correspondiente al 3,1% siendo el porcentaje más bajo menciona que existe mucho apoyo ineficaz según se muestra en la tabla N°3.

TABLA N° 4

INDICADOR 02: ESCASA AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	15	46.9
Un Poco	16	50.0
Bastante	1	3.1
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto al indicador de la existencia de una escasa autoridad para tomar decisiones; de un total de 32 trabajadores encuestados, 16 trabajadores que corresponden al 50% perciben un poco de escasa autoridad para tomar decisiones, mientras que 1 trabajador correspondiente al 3,1% siendo el porcentaje más bajo menciona que existe mucho escasa autoridad según se muestra en la tabla N°4.

TABLA N° 5
INDICADOR 03: ESCASA DISPOSICION PARA INTEGRAR EQUIPOS DE TRABAJO

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	16	50.0
Un Poco	14	43.8
Bastante	2	6.3
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto al indicador de escasa disposición para integrar equipos de trabajo; de un total de 32 trabajadores encuestados, 16 trabajadores que corresponden al 50% mencionan que no existe escasa disposición para integrar equipos de trabajo, mientras que 2 trabajadores correspondiente al 6,3% siendo el porcentaje más bajo menciona que existe bastante escases de integración de equipos según se muestra en la tabla N°5.

TABLA N° 6

INDICADOR 04: ESCASO NUMEROS DE TRABAJADORES

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	2	6.3
Un Poco	12	37.5
Bastante	9	28.1
Mucho	9	28.1
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

La tabla N° 6 se puede observar que de un total de 32 trabajadores encuestados; 12 trabajadores encuestados correspondientes al 37,5% mencionan que existe pocas escases de números de trabajadores; mientras que 2 trabajadores correspondientes a un 6,3% opinan que no hay escases de trabajadores.

TABLA N° 7
INDICADOR 05: NO SABER QUE SITUACIONES DEBERA ENFRENTAR
CADA DIA

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	2	6.3
Un Poco	4	12.5
Bastante	20	62.5
Mucho	6	18.8
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realiza

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto al indicador de no saber qué situación deberá enfrentar cada día; de un total de 32 trabajadores encuestados, 20 trabajadores que corresponden al 62,5% mencionan que sienten bastante incertidumbre de no saber que situaciones enfrentaran cada día, mientras que 2 trabajadores correspondiente al 6,3% siendo el porcentaje más bajo menciona que no existe incertidumbre de las situaciones a enfrentar según se muestra en la tabla N°7.

TABLA N° 8
INDICADOR 06: FALTA DE TIEMPO LIBRE PORQUE EL TRABAJO
DEMANDA DEMASIADO

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	10	31.3
Un Poco	14	43.8
Bastante	6	18.8
Mucho	2	6.3
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

La tabla N° 8 se puede observar que de un total de 32 trabajadores encuestados; 14 trabajadores encuestados correspondientes al 43,8% mencionan que existe un poco con respecto a la falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado; mientras que 2 trabajadores correspondientes a un 6,3% opinan que existe mucha demanda laboral dentro de la empresa.

TABLA N° 9
INDICADOR 07: CONFLICTOS INTERPERSONALES

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	17	53.1
Un Poco	13	40.6
Bastante	2	6.3
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto al indicador de conflictos interpersonales; de un total de 32 trabajadores encuestados, 17 trabajadores que corresponden al 53,1% mencionan que no existe conflictos interpersonales dentro del área comercial, mientras que 2 trabajadores correspondiente al 6,3% siendo el porcentaje más bajo opina que hay bastantes conflictos interpersonales según se muestra en la tabla N°9.

TABLA N° 10
INDICADOR 08: DEMASIADA COMPETITIVIDAD

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	9	28.1
Un Poco	10	31.3
Bastante	13	40.6
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto al indicador de demasiada competitividad; de un total de 32 trabajadores encuestados, 13 trabajadores que corresponden al 40,6% mencionan que existe bastante competitividad dentro del área comercial, mientras que 9 trabajadores correspondiente al 28,1% siendo el porcentaje más bajo opina que no existe competitividad según se muestra en la tabla N°10.

TABLA N° 11
INDICADOR 09: RELACIONES PROBLEMATICAS CON PERSONAS FUERA
DEL SECTOR

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	12	37.5
Un Poco	9	28.1
Bastante	11	34.4
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

La tabla N° 11 se puede observar que de un total de 32 trabajadores encuestados; 12 trabajadores encuestados correspondientes al 37,5% mencionan que no existe relaciones problemáticas con personas fuera de sus sector de trabajo; mientras que 9 trabajadores correspondientes a un 28,1% opinan que existe un poco de conflictos con personas fuera del sector de la empresa.

TABLA N° 12
INDICADOR 10: INESTABILIDAD LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	10	31.3
Un Poco	9	28.1
Bastante	12	37.5
Mucho	1	3.1
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

La tabla N° 12 se puede observar que de un total de 32 trabajadores encuestados; 12 trabajadores encuestados correspondientes al 37,5% mencionan que existe bastante inestabilidad laboral dentro del área comercial; mientras que 1 trabajador correspondientes a un 3,1% opinan que existe mucha inestabilidad laboral.

TABLA N° 13

INDICADOR 11: ESCASO CONFORT FISICO EN EL LUGAR DE TRABAJO

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	3	9.4
Un Poco	7	21.9
Bastante	13	40.6
Mucho	9	28.1
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto al indicador escaso confort físico; de un total de 32 trabajadores encuestados, 13 trabajadores que corresponden al 40,6% mencionan que existe bastante trabajadores que no están conforme con su espacio de confort físico dentro del área comercial, mientras que 3 trabajadores correspondiente al 9,4% siendo el porcentaje más bajo opina que no existe nada de escaso confort físico según se muestra en la tabla N°13.

TABLA N° 14
INDICADOR 12: INCOMPATIBILIDAD DE TAREAS

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	6	18.8
Un Poco	15	46.9
Bastante	10	31.3
Mucho	1	3.1
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

La tabla N° 14 se puede observar que de un total de 32 trabajadores encuestados; 15 trabajadores encuestados correspondientes al 46,9% mencionan que existe un poco de incompatibilidad de tareas dentro del área comercial; mientras que 1 trabajador correspondientes a un 3,1% opinan que existe mucha incompatibilidad.

TABLA N° 15

INDICADOR 13: SENSACION DE DAR MUCHO EN EL TRABAJO Y NO SER RECOMPENSADO

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	13	40.6
Un Poco	8	25.0
Bastante	3	9.4
Mucho	8	25.0
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto al indicador de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado; de un total de 32 trabajadores encuestados, 13 trabajadores que corresponden al 40,6% mencionan que no existe esa sensación de desconformidad de recompensa dentro del área comercial, mientras que 3 trabajadores correspondiente al 9,4% siendo el porcentaje más bajo opina que existe bastante desconformidad de dar mucho y no ser recompensado según se muestra en la tabla N°15.

TABLA N° 16
INDICADOR 14: OCULTAR O FALSEAR LAS PROPIAS EMOCIONES Y SENTIMIENTOS

	Frecuencia	Porcentaje
Un Poco	1	3.1
Bastante	24	75.0
Mucho	7	21.9
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto al indicador de ocultar o falsear sus emociones y sentimientos; de un total de 32 trabajadores encuestados, 24 trabajadores que corresponden al 75% mencionan que existe bastante represión para ocultar sus emociones y sentimientos dentro del área comercial, mientras que 1 trabajador correspondiente al 3,1% siendo el porcentaje más bajo opina que existe un poco de represión según se muestra en la tabla N°16.

TABLA N° 17

INDICADOR 15: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS

	Frecuencia	Porcentaje
Un Poco	1	3.1
Bastante	22	68.8
Mucho	9	28.1
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

La tabla N° 17 se puede observar que de un total de 32 trabajadores encuestados; 22 trabajadores encuestados correspondientes al 68,8% mencionan que aplican bastante sus conocimientos dentro del área comercial; mientras que 1 trabajador correspondientes a un 3,1% opinan que aplica un poco sus conocimientos

TABLA N° 18

INDICADOR 16: RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA EN SUS LABORES

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	14	43.8
Mucho	18	56.3
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto al indicador de responsabilidad demostrada en sus labores; de un total de 32 trabajadores encuestados, 18 trabajadores que corresponden al 56,3% mencionan que ejercen mucha responsabilidad en el desarrollo de sus labores dentro del área comercial, mientras que 14 trabajadores correspondiente al 43,8% siendo el porcentaje más bajo opina que existe bastante compromiso de responsabilidad en su trabajo según se muestra en la tabla N°18.

TABLA N° 19
INDICADOR 17: EMPATIA

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	11	34.4
Mucho	21	65.6
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

La tabla N° 19 se puede observar que de un total de 32 trabajadores encuestados; 21 trabajadores encuestados correspondientes al 65,6% mencionan que practican mucho la empatía dentro del área comercial; mientras que 11 trabajadores correspondientes a un 34,4% mencionan que existe bastante empatía dentro de la organización.

TABLA N° 20
INDICADOR 18: LIDERAZGO

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	8	25.0
Mucho	24	70.0
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

La tabla N° 20 se puede observar que de un total de 32 trabajadores encuestados; 24 trabajadores encuestados correspondientes al 75% mencionan que practican mucho el liderazgo dentro del área comercial; mientras que 8 trabajadores correspondientes a un 25% mencionan que existe bastante liderazgo dentro de la organización

TABLA N° 21
INDICADOR 19: INFLUENCIA QUE EJERCE

	Frecuencia	Porcentaje
Un Poco	1	3.1
Bastante	17	53.1
Mucho	14	43.8
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto al indicador de influencia que ejerce dentro del área comercial; de un total de 32 trabajadores encuestados, 17 trabajadores que corresponden al 53,1% mencionan que la influencia que ejerce en su equipo de trabajo es bastante, mientras que 1 trabajador correspondiente al 3,1% siendo el porcentaje más bajo opina que tienen un poco de influencia en su equipo según se muestra en la tabla N°21.

4.1.2. Análisis por dimensión

TABLA N° 22
DIMENSION 01: FALTA DE APOYO ORGANIZACIONAL

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	3	9.4
Un Poco	24	75.0
Bastante	5	15.6
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la dimensión de Falta de apoyo organizacional la tabla N° 22 nos muestra que de un total de 32 trabajadores encuestados; 24 trabajadores que corresponden al 75% respondieron que un poco con respecto a esta dimensión; mientras que 3 trabajadores correspondientes a un 9,4% respondieron que no existe falta de apoyo organizacional.

TABLA N° 23
DIMENSION 02: RECARGA LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje
Un Poco	8	25.0
Bastante	20	62.5
Mucho	4	12.5
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la dimensión Recarga laboral, en la tabla N° 23 nos muestra que de un total de 32 trabajadores encuestados; 20 trabajadores que corresponden al 62,5% respondieron que existe bastante recarga laboral; mientras que 4 trabajadores correspondientes a un 12,5% respondieron que existe mucha recarga laboral.

TABLA N° 24
DIMENSION 03: DIFICULTAD INTERPERSONAL

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	6	18.8
Un Poco	18	56.3
Bastante	8	25.0
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N° 24 se puede observar que de un total de 32 trabajadores encuestados; 18 trabajadores representados por un 56,3% respondieron que existe un poco de dificultad interpersonal dentro de la organización; mientras que 6 trabajadores representados por un 18,8% respondieron que no existe dificultad interpersonal.

TABLA N° 25

DIMENSION 04: FUENTES EXTRINSECAS DE INSATISFACCION

	Frecuencia	Porcentaje
Nada	1	3,1
Un Poco	16	50,0
Bastante	8	25,0
Mucho	7	21,9
Total	32	100,0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la dimensión de Fuentes extrínsecas de Insatisfacción, en la tabla N° 25 nos muestra que de un total de 32 trabajadores encuestados; 16 trabajadores que corresponden al 50% respondieron que existe un poco con respecto a esta dimensión; mientras que 1 trabajador correspondientes a un 3,1% respondieron que no existe fuentes extrínsecas de insatisfacción.

TABLA N° 26

DIMENSION 05: FALTA DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL

	Frecuencia	Porcentaje
Un Poco	13	40,6
Bastante	11	34,4
Mucho	8	25,0
Total	32	100,0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la dimensión de Falta de justicia organizacional, en la tabla N° 26 nos muestra que de un total de 32 trabajadores encuestados; 13 trabajadores que corresponden al 40.6% respondieron que existe un poco con respecto a esta dimensión; mientras que 8 trabajador correspondientes a un 25% respondieron que existe mucha falta de justicia organizacional.

TABLA N° 27
DIMENSION 06: HABILIDADES LABORALES

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	11	34,4
Mucho	21	65,6
Total	32	100,0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N° 27 se puede observar que de un total de 32 trabajadores encuestados; 21 trabajadores representados por un 65,6% respondieron que existe mucha exigencia en sus habilidades laborales dentro de la organización; mientras que 11 trabajadores representados por un 34,4% respondieron que existe bastante exigencia respecto a esta dimensión mencionada.

TABLA N° 28

DIMENSION 07: RELACIONES INTERPERSONALES

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	13	40.6
Mucho	19	59.4
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N° 28 se puede observar que de un total de 32 trabajadores encuestados; 19 trabajadores representados por un 59,4% respondieron que existe mucha relaciones interpersonales dentro de la organización; mientras que 13 trabajadores representados por un 40,6% respondieron que existe bastante con respecto a esta dimensión mencionada.

4.1.3. Análisis por variable

TABLA N° 29
VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL

Estrés laboral	Frecuencia	Porcentaje
Un poco	7	21,9
Bastante	19	59,4
Mucho	6	18,8
Total	32	100,0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la variable Estrés laboral de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELECTROSUR S.A; en la tabla N° 29 se observa que de un total de 32 trabajadores encuestados; 19 trabajadores representados por el 59,4% percibieron que el estrés laboral es bastante, mientras que por el contrario 6 trabajadores encuestados correspondiente al 18,8% percibieron que hay mucho estrés laboral.

TABLA N° 30
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO

Desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Un poco	7	21,9
Bastante	25	78,1
Total	32	100,0

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la variable Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELECTROSUR S.A; en la tabla N° 30 se observa que de un total de 32 trabajadores encuestados; 25 trabajadores representados por el 78,1% mencionan que existe bastante exigencia del desempeño laboral, mientras que por el contrario 7 trabajadores encuestados correspondiente al 21,9% percibieron un poco de exigencia en el desempeño.

4.2. Contraste de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general:

El estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR SA, en el periodo 2015.

Nivel de significancia

5%

Prueba estadística

Prueba estadística no paramétrica, Chi cuadrado de independencia

Modelo matemático

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

TABLA N° 31

CÁLCULO DE ESTADÍSTICO CHI CUADRADO

Chi Cuadrado de Pearson	Valor	gl	P- Valor
	6,131	2	0,047

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Las hipótesis específicas son:

H0: El estrés laboral no afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR SA, en el periodo 2015.

H1: El estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR SA, en el periodo 2015.

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$ se rechaza H_0 .

Si $p > \alpha$ no se rechaza H_0 .

Conclusión

Existen evidencias estadísticas a un nivel de confianza del 95%, error absoluto del 5% para afirmar que el P-valor es menor al nivel de significancia. Se concluye rechazo de la hipótesis nula (H_0). Por tanto podemos afirmar que: El estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR SA, en el periodo 2015.

4.3. Discusión de resultados

Uno de los propósitos de la presente investigación fue el de establecer el efecto del Estrés Laboral en el Desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A, en relación a los resultados se pudo comprobar efecto mediante el Chi Cuadrado de Pearson, esto se puede observar según la “Tabla N° 31”: Chi Cuadrado – Estrés Laboral y Desempeño” se obtuvo un p-valor de (0.047) el cual indica un efecto significativa entre las dos variables.

Por consiguiente las distintas hipótesis específicas buscaban explicar el comportamiento de dichas variable “Estrés Laboral” y “Desempeño” individualmente. Según la primera hipótesis específica se pudo conocer la percepción de los trabajadores encuestados sobre la variable independiente “Estrés Laboral”, de los resultados obtenidos de la “Tabla N°29: Frecuencias y porcentajes” indicó como mayor porcentaje la categoría “Bastante” con un 59,4% de la población encuestada, lo cual indica que los trabajadores encuestados tienen en general una percepción de la existencia del alto Estrés Laboral debido a que son ocasionados por una recarga laboral.

Asimismo las hipótesis específica dependiente, se puedo evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos del área comercial; de los resultados obtenido de la “Tabla n° 30” Frecuencias y porcentaje”, indicó como mayor porcentaje la categoría de “Bastante” con un 78,1% lo cual indica que el desempeño se ve reflejado en sus habilidades laborales de los trabajadores administrativos.

CAPITULO V

LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR

Tiene como objetivo examinar temas laborales de estrés. Incluye puntos de comprobación fácil de aplicar para identificar estresores en la vida laboral y la mitigación de sus efectos nocivos.

Se espera que los trabajadores y los empleadores puedan utilizar los puntos de comprobación para detectar las causas de estrés en el trabajo y adoptar medidas eficaces para hacerles frente.

Es fundamental para el éxito de cualquier programa en el lugar de trabajo sobre el control de estrés, que el proceso de prevención del estrés esté vinculado a la evaluación de riesgos.

La participación e involucramiento de los trabajadores, sus representantes y los sindicatos también es esencial en la prevención del estrés en el trabajo. Su participación y la cooperación deben estar integrada en todo el proceso de cualquier programa de prevención del estrés en el lugar de trabajo.

Un grupo de expertos fue organizado por la OIT para elaborar el manual de prevención de estrés en el trabajo, puntos de comprobación. El grupo estaba compuesto por seis especialistas externos en estrés y mejora del trabajo, así como funcionarios de la OIT.

5.1. Establecer el liderazgo y la justicia en el trabajo

El liderazgo y la justicia en el trabajo son requisitos importantes para abordar la prevención del estrés en el trabajo. En general, es importante tomar medidas preventivas sobre la base de una política clara y de estrategias para garantizar el trabajo decente y la mejora de las condiciones de trabajo y la organización del trabajo. Es esencial establecer procedimientos concretos para tratar las

intervenciones relacionadas con el estrés y crear un clima de trabajo para resolver los problemas en el trabajo con prontitud. El liderazgo y el trabajo conjunto de directivos y trabajadores son indispensables. Los siguientes son medios eficaces de actuación en los lugares de trabajo:

- Comunique la política y las estrategias para el trabajo decente
- Establezca procedimientos para prohibir la discriminación
- Fomente la comunicación informal entre los directivos y los trabajadores
- Proteja la privacidad
- Aborde los problemas en el trabajo con prontitud.

Con un liderazgo comprometido y con justicia, se puede desarrollar una cultura organizacional en cada lugar de trabajo para que la prevención del estrés en el trabajo puede ser abordado de una manera positiva. Véase en la imagen 01,02 y 03.

Imagen N°01. Establecer una política para el centro de trabajo bien definida indicando claramente el compromiso de la dirección para la prevención del estrés en el trabajo. Esta declaración de política debe ser comunicada a todos los trabajadores



Imagen N°02. Asignar un funcionario al que los trabajadores puedan informar cuando reciban un trato desigual o injusto. Cada caso debe ser tratado con prontitud e imparcialidad.

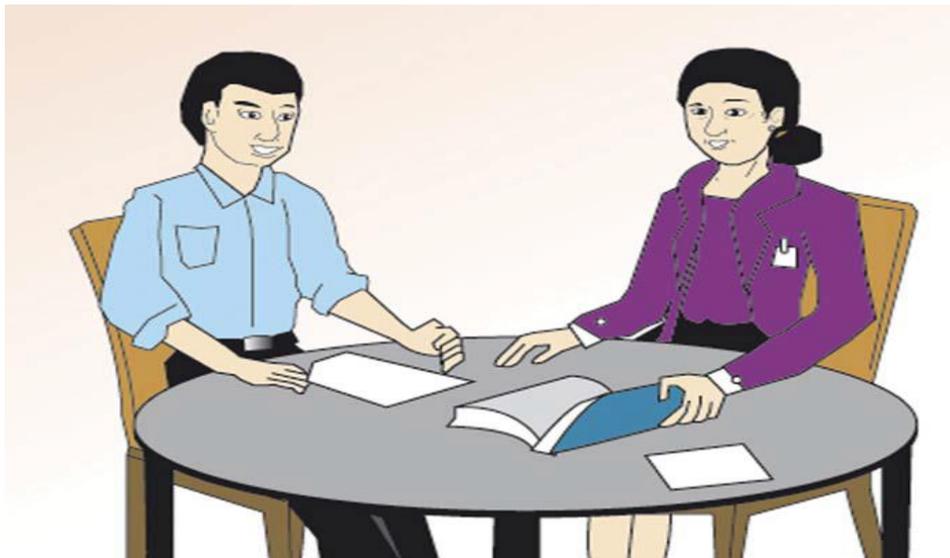


Imagen N°03. Brindar apoyo para la organización de reuniones informales de diversos tipos entre los gerentes, supervisores y trabajadores, y entre los trabajadores.



5.2. Establecer exigencias del trabajo

Las exigencias del puesto de trabajo deben ser asignadas entre los trabajadores de una manera equilibrada. Las demandas excesivas de trabajo que afectan particularmente a algunos trabajadores deben evitarse para prevenir el estrés en el trabajo. La presión excesiva de tiempo debido a plazos difíciles de cumplir debe prevenirse. El buen rendimiento y bienestar depende de que la carga de trabajo sea justa entre los trabajadores dentro de un equipo. Esto requiere una estrecha cooperación entre los mandos y los trabajadores. Estas son algunas medidas prácticas que se pueden tomar para hacer mejoras en este sentido, y puede incluir:

- Ajuste la carga de trabajo total
- Prevenga las demandas excesivas a cada trabajador
- Planifique plazos alcanzables
- Defina claramente las tareas y responsabilidades
- Evite la sub-utilización de las capacidades de los trabajadores.

Véase en la imagen 04,05 y 06.

Imagen N°04. Ajustar la cantidad de trabajo por empleado para evitar la sobrecarga. Mejore las estaciones de trabajo y su flujo desde el punto de vista ergonómico.



Imagen N°05. Asignar trabajo a un grupo de empleados, a fin de que la carga de trabajo sea compartida por un equipo de trabajo.



Imagen N°06. Especificar claramente las tareas y responsabilidades que conlleva el trabajo motivado y la buena calidad de los resultados.



5.3. Establecer control del trabajo

Cuando los trabajadores pueden controlar la forma en que hacen su trabajo, disfrutan trabajar y son más productivos. Alentar a los empleados en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo es importante en la prevención del estrés en el lugar de trabajo. El trabajo es más estresante cuando los trabajadores no pueden influir en el ritmo y los métodos de trabajo.

Dar a los trabajadores mayor libertad y control sobre las tareas que desarrollan ayuda a aumentar la motivación, la calidad del trabajo y a reducir el estrés laboral. Algunas medidas eficaces incluyen:

- Incluya a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo
- Dé a los trabajadores mayor libertad y control sobre su trabajo
- Organice el trabajo de modo que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades y conocimientos
- Fomenté la participación de los trabajadores para mejorar el trabajo
- Organice reuniones regulares para discutir problemas en el lugar de trabajo.

Los trabajadores que pueden decidir cómo y cuándo hacer su trabajo, pueden incrementar sus habilidades y experiencia y ser más productivos. Por lo tanto, incrementar el control sobre el trabajo, se traduce en una organización de trabajo más eficaz. Véase en la imagen 07 y 08.

Imagen N°07. Involucrar a los trabajadores y supervisores para examinar y mejorar la organización del trabajo y aprender de los buenos ejemplos.



Imagen N°08. Formar equipos de trabajo autónomos, asignando a cada equipo la responsabilidad de decidir cómo hacer el trabajo.



5.4. Establecer un ambiente físico adecuado

El ambiente físico es un factor que contribuye al estrés en el trabajo. Es importante proporcionar un ambiente seguro, sano y confortable para los trabajadores. Esto se puede lograr mediante la evaluación y el control de los riesgos en el medio ambiente, con la participación activa de los trabajadores. Se pueden tomar medidas prácticas basadas en la evaluación de riesgos específicos en los ambientes de trabajo.

Para la prevención del estrés relacionado con el ambiente físico, lo siguiente es particularmente importante:

- Establezca procedimientos claros para la evaluación y control de riesgos
- Proporcione un ambiente de trabajo confortable
- Elimine o reduzca los riesgos en su origen
- Proporcione instalaciones de descanso limpias y adecuadas
- Establezca procedimientos y planes de respuesta a emergencias.

Es esencial construir un ambiente de trabajo propicio, seguro, sano y confortable para la prevención del estrés entre los trabajadores, que corresponda a la evolución de sistemas de seguridad y salud en el trabajo. Véase en la imagen 09 y 10.

Imagen N°09. Proporcionar ambientes de trabajo confortables. Ponga en práctica mejoras en el lugar de trabajo y asegurarse de que los puntos de vista de los trabajadores se reflejan en la toma de decisiones.



Imagen N°10. Proporcionar zonas para comer confortables e higiénicas, libres de ruido, de polvo y contaminantes.



5.5. Establecer apoyo social

Un apoyo social amplio es esencial para prevenir el estrés en el trabajo. Se debería tener en cuenta el uso tanto formal como informal de apoyo social para reducir los efectos de los factores de estrés en los lugares de trabajo. El apoyo social proporcionado por gerentes, supervisores y compañeros de trabajo ayuda a los trabajadores a hacer frente a las presiones y al estrés en el trabajo. El apoyo social también mejora las habilidades para afrontarlo. Hay varias maneras de aumentar el apoyo social en el lugar de trabajo.

Los siguientes tipos de apoyo, entre otros, parecen particularmente útiles:

- Afianzar la relación gerentes- trabajadores.
- Ayuda mutua entre los trabajadores.
- El uso de fuentes externas de asistencia.
- La organización de actividades sociales.
- Prestación de ayuda directa cuando sea necesario.

Tales medidas pueden constituir apoyo social práctico y oportuno en el lugar de trabajo. Véase en la imagen 11 y 12.

Imagen N°11. Promover el apoyo mutuo entre los trabajadores para la identificación y solución de problemas en el trabajo. Funciona mejor si al tomar decisiones conjuntas se hace en un equipo de trabajo o grupo de discusión acerca de las soluciones.



Imagen N°12. Hacer buen uso de asesores y mentores en apoyar a sus compañeros de trabajo. Ayúdeles a mejorar sus habilidades en su trabajo de asesoría y tutoría. Asimismo se debe fomentar la rotación apropiada en el empleo. Esto ayuda a que los trabajadores adquieran habilidades múltiples y aumenta la comunicación y el apoyo mutuo.



PREVENCIÓN DEL ESTRÉS: INTERVENCIÓN SOBRE EL INDIVIDUO

El individuo, en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés. Una de las fuentes más importantes de estas presiones está relacionada con el desarrollo del trabajo. En general, el trabajo en una empresa está sujeto a unas condiciones y una forma de organización que no están determinadas por las capacidades, necesidades o expectativas del individuo, sino que se estructura en orden a otro tipo de factores (tecnología, exigencias productivas. No obstante, el hecho de que la organización de una empresa favorezca la aparición del estrés no es debido, la mayoría de las veces, a unas exigencias inapelables del proceso productivo; generalmente la causa se encuentra en un deficiente diseño de la organización, que minusvalora la importancia de los recursos humanos de la empresa.

En esta prevención se plantea la necesidad de una intervención para paliar esta situación. Esta intervención podría dirigirse a modificar ciertos aspectos de la organización del trabajo o a fomentar la capacidad de adaptación del individuo.

El desarrollo de actividades para la prevención del estrés que consistan en una intervención sobre el individuo ha de ser posterior o complementario al desarrollo de una política de prevención del estrés basada en la intervención sobre la organización de la empresa, orientada hacia la modificación de ciertas condiciones o demandas del trabajo estresantes.

El objetivo es transmitir un conjunto de conocimientos a los trabajadores sobre los estresores, el proceso de generación del estrés, los efectos sobre la persona, es necesario y útil para hacer comprender qué es el estrés, cómo se desarrolla, para identificar qué condiciones favorecen su desarrollo en esa empresa, para determinar la importancia en que se da en esa empresa, y sobre todo, para comprometer y sensibilizar a los trabajadores en la necesidad de actuar que es el primer paso para empezar a afrontar ese problema.

El aprendizaje de distintas habilidades personales está destinado a favorecer el cambio en la forma en la que el individuo aborda los problemas de estrés (la forma

en que percibe las situaciones, la forma en que las afronta, las respuestas emocionales que se originan en el sujeto).

5.6. Técnicas para la prevención del estrés

Muchas de las técnicas de las que a continuación se habla, fueron diseñadas para el tratamiento de diversos problemas de comportamiento aunque tienen utilidad a nivel preventivo de cara a fomentar la capacidad de adaptación del individuo.

Las técnicas se pueden clasificar en:

- **Generales.** Tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.
- **Cognitivas.** Su finalidad sería cambiarla forma de ver la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y de los recursos propios).
- **Fisiológicas.** Están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente.
- **Conductuales.** Tienen como fin el promover conductas adaptativas: dotar al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar un problema.

La aplicación de la mayoría de las técnicas que se describirán a continuación requiere de un profesional de la psicología que determine cuáles son las más adecuadas para cada situación o caso concreto, así como para asegurarse de su correcta administración y ejecución.

a. Técnicas generales

Desarrollo de un buen estado físico

El desarrollo y mantenimiento de un buen estado físico tiene buenos efectos en la prevención del estrés; para ello, es aconsejable la realización de ejercicio de manera habitual. En general, el ejercicio aumenta la resistencia física del individuo a los efectos del estrés pero además aumenta también la resistencia psicológica: la realización de ejercicio nos obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos y nos permite el descanso y la recuperación de la actividad mental desarrollada anteriormente.

El ejercicio físico permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento y su capacidad física de cara a que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés, aumentando la capacidad para el trabajo físico y mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.

En términos generales, se puede decir que el trabajo en la actualidad requiere cada vez menos respuestas de tipo físico y más respuestas de tipo intelectual. Con el ejercicio podemos utilizar y consumir ciertos recursos orgánicos que rara vez podemos utilizar en el desarrollo de nuestro trabajo y que de no ser "quemadas" pueden depositarse en el sistema vascular originando problemas como un aumento en el nivel de presión arterial.

Dieta adecuada

El desarrollo de buenos hábitos alimentarios que condicionan el estado nutricional del individuo constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés. Las demandas energéticas que actualmente recibimos de nuestro entorno determinan la necesidad de tener un

equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y para no desarrollar problemas carenciales.

Apoyo social

Establecimiento y desarrollo de redes sociales, que puedan facilitar apoyo social al individuo. Las relaciones sociales con otros individuos puede resultar una fuente de ayuda psicológica o instrumental. Un grupo social puede constituirse en referencia que facilite al individuo una mejor adaptación e integración en la realidad.

La distracción y el buen humor

Fomentar la distracción y buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas.

b. Técnicas cognitivas

Utilizadas para cambiar el pensamiento, modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del individuo para afrontarlas y facilitar una reestructuración de los esquemas cognitivos.

Reorganización cognitiva

Intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación. Si la forma de comportarnos y la forma en que sentimos depende de la forma en que percibimos una situación, resulta importante disponer de estrategias de redefinición de situaciones cuando la definición que hemos adoptado no contribuye a una adaptación adecuada. Es decir, esta técnica está dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras

interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.

Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados

Ante una situación, todo el mundo desarrolla una serie de pensamientos para interpretar esa situación. Estos pensamientos pueden ser tanto racionales como irracionales. Mediante estas técnicas se intenta la identificación y el cambio de los pensamientos irracionales.

Los pensamientos automáticos son espontáneos y propios de cada individuo. Son elaborados sin reflexión o razonamiento previo aunque son creídos como racionales. Tienden a ser dramáticos y absolutos y son muy difíciles de desviar. Llevan a interpretaciones negativas y a emociones desagradables.

El modo de intervención para la modificación de estos pensamientos es indicar al sujeto que lleve un autor registro de los pensamientos que le surgen en las situaciones de su vida normal, y que intente evaluar en qué medida considera que reflejan la situación que ha vivido. El individuo se irá dando cuenta progresivamente de sus pensamientos automáticos y desestimando su importancia.

Los pensamientos deformados son otro tipo de pensamientos que originan estrés. Este tipo de pensamientos manifiestan una tendencia a relacionar todos los objetos y situaciones con uno mismo, a emplear esquemas de generalización, de magnificación, de polarización en la interpretación de la realidad, etc.

La intervención sobre este tipo de pensamientos consiste en lograr una descripción objetiva de la situación, identificar las distorsiones empleadas para interpretarlo y eliminar esas distorsiones modificándolas mediante razonamientos lógicos.

Desensibilización sistemática

Desarrollada por Wolpe (1958). Con esta técnica se intentan controlar las reacciones de ansiedad o miedo ante situaciones que resultan amenazadoras a un individuo. Esta técnica se fundamenta en la relajación progresiva de Jacobson. El individuo en un estado de relajación, se va enfrentando progresivamente con situaciones (reales o imaginadas) dispuestas en orden creciente de dificultad o de amenaza ante las que el sujeto desarrolla ansiedad, hasta que el individuo se acostumbra a estar relajado y a no desarrollar respuestas emocionales negativas en estas situaciones.

Inoculación de estrés

Creada por Meichenbaum y Cameron (1974). Esta es una técnica de carácter cognitivo y comportamental. La metodología es similar a la de la desensibilización sistemática. A partir del aprendizaje de técnicas de respiración y relajación para poder relajar la tensión en situación de estrés, se crea por el sujeto una lista en la que aparecen ordenadas las situaciones más estresantes. Comenzando por las menos estresantes el individuo irá imaginando esas situaciones y relajándose. Después el individuo tendrá que desarrollar una serie de pensamientos para afrontar el estrés y sustituirlos por anteriores pensamientos estresantes; por último, el individuo utilizará en vivo estos pensamientos de afrontamiento y esas técnicas de relajación en situaciones reales para abordar situaciones estresantes.

Detención del pensamiento

La acción de esta técnica está dirigida a la modificación de pensamientos negativos reiterativos que conducen a sufrir alteraciones emocionales (ansiedad) es decir que no contribuyen a buscar soluciones eficaces del problema sino a dificultarlo. Consiste en lo siguiente: cuando aparece una

cadena de pensamientos repetitivos negativos intentar evitarlos mediante su interrupción (golpeando la mesa o vocalizando la expresión "basta", por ejemplo) y sustituir esos pensamientos por otros más positivos y dirigidos al control de la situación. "La lógica de esta técnica se basa en el hecho de que un estímulo suficientemente potente atraerá la atención sobre él haciendo que se deje de prestar atención a los pensamientos que se están desarrollando" (Peiró y Salvador, 1993).

c. Técnicas fisiológicas

Es característico de las situaciones estresantes la emisión de intensas respuestas fisiológicas que, además de producir un gran malestar en el individuo, alteran la evaluación cognitiva de la situación y la emisión de respuestas para controlar la situación.

Las técnicas fisiológicas que vienen a continuación buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés.

Técnicas de relajación física

Las más utilizadas son la relajación progresiva de Jacobson y el entrenamiento autógeno de Schultz. Estas técnicas intentan aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente, de la existencia de una interdependencia entre la tensión psicológica y la tensión física o dicho de otro modo, que no es posible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente. Así, según las teorías que inspiran estas técnicas, las personas pueden aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica (emocional) a través de la relajación física aun cuando persista la situación que origina la tensión. "Si se relajan los músculos que han acumulado tensión (de origen) emocional, la mente se relajará también gracias a la reducción de la actividad del sistema nervioso autónomo" (Peiró y Salvador, 1993).

La relajación es un estado del organismo de ausencia de tensión o activación con efectos beneficiosos para la salud a nivel fisiológico, conductual y subjetivo. La técnica de relajación de Jacobson consiste en adiestrar al individuo en la realización ejercicios físicos de contracción-relajación que le permitan tener conocimiento del estado de tensión de cada parte de su cuerpo y tener recursos para relajar dichas zonas cuando estén en tensión.

Técnicas de control de respiración

"Las situaciones de estrés provocan habitualmente una respiración rápida y superficial, lo que implica un uso reducido de la capacidad funcional de los pulmones, una peor oxigenación, un mayor gasto y un aumento de la tensión general del organismo" (Labrador, 1992). Estas técnicas consisten en facilitar al individuo el aprendizaje de una forma adecuada de respirar para que en una situación de estrés pueda controlar la respiración de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redunde en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético (efectos beneficiosos sobre irritabilidad, fatiga, ansiedad, control de la activación emocional, reducción de la tensión muscular, etc.).

"Existen diversas técnicas de entrenamiento de la respiración abdominal que pretenden que ésta sustituya a la torácica practicada en situaciones de tensión y estrés siendo, sin embargo, menos adecuada para una eficaz oxidación de los tejidos" (Peiró y Salvador, 1993). El aprendizaje y la posterior utilización de estas técnicas resulta bastante fácil y sus efectos beneficiosos son apreciables inmediatamente.

Técnicas de relajación mental (meditación)

La práctica de la meditación estimula cambios fisiológicos de gran valor para el organismo. Pretenden que la persona sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales)

que le permitan concentrar su atención en esas actividades y desconectar de la actividad mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.

Biofeedback

Esta es una técnica de intervención cognitiva para el control del estrés pero busca efectos a nivel fisiológico. Su objetivo es dotar al individuo de capacidad de control voluntario sobre ciertas actividades y procesos de tipo biológico. A partir de la medición de algunos de procesos biológicos del individuo, se trataría de proporcionar al propio individuo una información continua de esos parámetros, de manera que esta información pueda ser interpretada y utilizada para adquirir control sobre aquellos procesos para posteriormente adiestrar al individuo en el control voluntario de los citados procesos en situaciones normales.

d. Técnicas conductuales

Entrenamiento asertivo

Mediante esta técnica se desarrolla la autoestima y se evita la reacción de estrés. Se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo, respetando los puntos de vista del otro. La ejecución de esta técnica se lleva a cabo a través de prácticas de Role Playing.

Entrenamiento en habilidades sociales

Consiste en la enseñanza de conductas que tienen más probabilidad de lograr el éxito a la hora de conseguir una meta personal y a conducirse con seguridad en situaciones sociales. Este entrenamiento al igual que el anterior se realiza a través de prácticas de Role Playing. Estas técnicas

constituyen una buena forma de instaurar habilidades sociales mediante la observación de las conductas, la posterior escenificación y dramatización de situaciones reales, y por último, su ejecución habitual en la realidad.

Técnica de solución de problemas

Una situación se constituye en un problema cuando no podemos dar una solución efectiva a esa situación. El fracaso repetido en la resolución de un problema provoca un malestar crónico, una ansiedad, una sensación de impotencia que dificulta la búsqueda de nuevas soluciones. Mediante estas técnicas se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema. Esta técnica desarrollada por D'Zurilla y Golcifried (1971) consta de varios pasos:

Identificación y descripción del problema de forma clara, rápida y precisa. Esta descripción ha de realizarse en unos términos que impliquen conductas propias para resolver ese problema.

Buscar varias posibles soluciones o respuestas que puede tener el problema considerándolo desde distintos puntos de vista; hay que evitar responder impulsivamente al problema.

Llevar a cabo un procedimiento de análisis y ponderación de las distintas alternativas de respuesta para decidir la solución más idónea a ese problema y que vamos a realizar.

Elegir los pasos que se han de dar para su puesta en práctica y llevarlos a cabo.

Evaluar los resultados obtenidos al llevar a cabo la solución elegida. Si no son positivos, es necesario volver a anteriores pasos.

Modelamiento encubierto

Es una técnica creada por Cautela (1971). Está destinada a cambiar secuencias de conductas que son negativas para el individuo y aprender conductas satisfactorias. Consiste en que el sujeto practica en la imaginación las secuencias de la conducta deseada de forma que cuando adquiera cierta seguridad realizando imaginariamente esa conducta consiga llevarla a cabo en la vida real de una forma eficaz.

Técnicas de autocontrol

El objetivo de estas técnicas es buscar que el individuo tenga control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta (circunstancias que anteceden a su conducta y circunstancias consecuentes a esa conducta). "Estos procedimientos son muy útiles en el manejo y control en las conductas implicadas en situaciones de estrés y son útiles no sólo para mejorar conductas que ya han causado problemas, sino también para prevenir la posible aparición de conductas problemáticas" (Labrador, 1992).

En el ámbito laboral, puede resultar especialmente útil fomentar el aprendizaje y la concienciación de los individuos en estrategias de carácter organizativo tendentes a facilitar al individuo recursos para el ordenamiento de su tiempo en relación a las tareas que ha de desempeñar (cuadro 3) o para reducir las demandas de trabajo exteriores. Dos ejemplos de esto último pueden ser la delegación (que permita la distribución de las responsabilidades y los cometidos de una tarea entre varios sujetos y evite que sean una misma persona o unas pocas las que "lleven" el peso del trabajo) y la negociación (que facilite al individuo la flexibilidad y la comprensión necesarias para atender otros puntos de vista, para incluir otras variables en su análisis de la realidad, para adaptarse a las posibilidades reales, para facilitar el intercambio y el diálogo con los otros,

para buscar la colaboración y no la oposición, para buscar soluciones negociadas).

Imagen 13: Alternativas para un mejor empleo del tiempo

1. DETERMINAR OBJETIVOS Y PRIORIDADES.
2. TOMAR DECISIONES. QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER.
3. DETERMINAR BLOQUES DE TIEMPO PRODUCTIVO Y TIEMPOS DE OCIO.
4. SER REALISTA A LA HORA DE CALCULAR LOS TIEMPOS DE TODAS SUS ACTIVIDADES.
5. DEJAR MÁRGENES DE TIEMPO PARA IMPREVISTOS.
6. APROVECHAR TIEMPOS DISPERSOS, "INÚTILES".
7. PROGRAMAR TIEMPO PARA ACTIVIDADES NO ESENCIALES PERO NECESARIAS.
8. ANTICIPAR TAREAS PARA EVITAR POSTERIORES AGLOMERACIONES.
9. FILTRAR LAS DEMANDAS. SABER DECIR "NO".
10. CONOCER Y MEJORAR LA PROPIA CAPACIDAD DE TRABAJO.
11. SER CAPAZ DE DELEGAR.
12. CONCENTRAR LA ATENCIÓN EN LO QUE ESTÁ HACIENDO. EVITAR LAS INTERRUPCIONES.
13. DEDICAR UNOS MINUTOS A PROGRAMARSE DIARIAMENTE.
14. APROVECHAR SUS HORAS DE MÁXIMO RENDIMIENTO.

6. CONCLUSIONES

Primera

El presente trabajo estableció el efecto del Estrés Laboral en el Desempeño, al mismo tiempo mediante el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson se pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño.

Segunda

De acuerdo a la validación de Hipótesis de la Variable Independiente “Estrés Laboral” se ha llegado a la conclusión que el factor que determina el Estrés Laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de Gestión Comercial de ELS. son ocasionados por una recarga laboral, esta afirmación está sustentado en el trabajo de campo y se puede visualizar en el Tabla N°29 en la cual un 59,4% de los trabajadores encuestados lo cual indica que tienen en general una percepción de la existencia del alto Estrés Laboral debido a que son ocasionados por una recarga laboral.

Tercera

Según los resultados obtenidos por la hipótesis específica de la Variable Dependiente “Desempeño”, se pudo evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos del área comercial de ELS.; de los resultados obtenido de la “Tabla N° 30” indicó con un 78,1% de los trabajadores encuestados perciben que existe bastante exigencia del desempeño laboral y se ve reflejado en sus habilidades laborales.

Cuarta

Para aumentar la productividad de ELS se ha realizado estrategias de mejora en el Capítulo V Titulado “La Prevención del Estrés en el trabajo para mejorar el Desempeño Laboral” y “Prevención del Estrés: Intervención sobre el individuo” cuyo objetivo es examinar los temas laborales de estrés e identificar los estresores para mejorar el Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial.

7. RECOMENDACIONES

Primera

Se sugiere que el área Comercial de la empresa Hidroeléctrica ELS considere aplicar el Manual de Prevención del Estrés en el Trabajo, con la finalidad que la misma Organización pueda identificar estresores en la vida laboral asimismo se espera que los trabajadores y los empleadores puedan utilizar los puntos de comprobación para detectar las causas de estrés en el trabajo y adoptar medidas eficaces para hacerles frente y mejorar el desempeño de cada uno de los trabajadores y por ende la productividad de la empresa.

Segunda

Se recomienda que el área comercial de ELS. considere como estrategia principal la racionalización y/o ajuste de la cantidad de trabajo por empleado para evitar la sobrecarga. Mejore las estaciones de trabajo y su flujo desde el punto de vista ergonómico. Asimismo asignar trabajo a un grupo de empleados, a fin de que la carga de trabajo sea compartida por un equipo de trabajo.

Tercera

Tras evaluar la medición del desempeño de los trabajadores del área comercial de ELS., se logró determinar que se mide a base a sus habilidades laborales, según el manual de prevención de estrés del trabajo se debe promover la formación de equipos de trabajo y autónomos y fomenta el apoyo en el trabajo en equipo. Asimismo los asesores y mentores en apoyar a sus compañeros de trabajo ayúdeles a mejorar sus habilidades en su trabajo de asesoría y tutoría.

Cuarta

A la propuesta determinada o mencionada “Manual de Prevención del Estrés en el trabajo para mejorar el Desempeño Laboral” y “Prevención del Estrés: Intervención sobre el individuo” se debe aplicar mejorando estos factores del estrés, además es aconsejable seleccionar al menos algunos de los puntos de

diversos capítulos del manual. Estos pueden cubrir temas de liderazgo, de las exigencias del trabajo, del control del trabajo, el apoyo social, el medio ambiente físico, el tiempo de trabajo y el equilibrio entre vida y trabajo y aspectos de comunicación. Según las circunstancias locales, puntos de otros capítulos también se pueden añadir.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. A. (2002). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360° (2ª ed.)*. Buenos Aires: Granica.
- Andrade P., B. C. (2007). *Evaluación del desempeño laboral de los licenciados egresados del programa de enfermería de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" en opinión de los supervisores de los hospitales tipo IV Barquisimeto*. Estado Lara. Lapsó 2004-2005.
- Chiavenato, I. (1988). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos (5ª ed.)*. Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento Humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. *Administración de recursos humanos, Ed. Mc Graw Hill*. Colombia. 1999
- Maily A. Santos Sánchez. *Seminario Taller sobre Competencias Profesionales y diseño de puestos de trabajo*. Universidad de Granma. Mayo 2008.
- Alhama Belamaric, Rafael: *Capital Humano, Concepto e instrumentación*. Colectivo de Autores. *El Sistema de Gestión de Recursos Humanos en el Ministerio de Educación Superior, su diseño y aplicación*. La Habana, 1999
- Cuesta Santos, Armando: *Gestión de Competencias*. Editorial Academia La Habana, 2001
- Lezcano Herrera, Carlos y Elena Font Graupera: *Algunas reflexiones acerca del llamado "Capital Humano" Desde la óptica del análisis de la gestión de la información*. Economía y Desarrollo, Nro. 1, Vol. 135, 2004
- Normas Cubanas, NC 3000, 30001 y 3002 *Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano*, 20

- Alles, M. A. (2008) *Desarrollo del talento humano: basado en competencias 2ª edición* buenos aires. Ediciones Granica.
- Alles, M. A. (2008) *Desempeño por competencias. Evaluación de 360°*. Ediciones Granica, Buenos Aires.
- Siliceo Aguilar, A. (2007) *Capacitación y desarrollo del personal 4ª edición* México, limusa.
- Olga Benavides Espíndola *Competencia y competitividad diseño para las organizaciones latinoamericanas* Editorial MC GRAW HILL RAS FUENTES
- Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química
- Chiang Vega M.M, Salazar Botello C.M, Núñez Partido A. *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital. Tipo1*. Revista Theoria 2007; 16 (2):61-76.
- Lazarus R.S, Folkman S (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca S.A.
- Martínez Selva J.M (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación.
- Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª ed.)*. España: Editorial UDEMA S. A
- Reglamento de Organización y Funciones de la empresa Regional de servicio público de electricidad ELECTROSUR SA* [Documento www] - FUNCIONES DE CADA AREAS - MARCO TEORICO 2007
- Causas y efecto del estrés laboral*. [Documento www]. Recuperado 27 de agosto de 2010. Disponible en internet. <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estreslaboral/causas-estres-laboral.shtml?monosearch>
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés* [Documento www]. Recuperado el 16 de abril de 2010, Disponible en internet. http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características y Formas de Afrontamiento* [Documento www] Recuperado el 30 de agosto de 2010, Disponible en internet. http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm

- Wilson, F. (1994). *La inteligencia práctica educativa*. [Documento en línea]. Disponible en internet. <http://www.tdah.com/inteligencia%20y%20dah.html>
- White. N., Blyte, T., Gardner, H. (2001). *Practical intelligence for school*. New York: Harper Collins College Publishers. Disponible en internet. <http://usic13.ugto.mx/iiedug/eventos/ciieeg6e/PONENCIAS/MESA9/M9P1.html>
- Dr. Guillermo Zapiola Alfredo Huergo: *foro de discusión de diferencias conceptuales entre competencias, capacidades y habilidades*. Disponible en internet. <http://ec.europa.eu/education/jean-monnet/doc/conf10/sierra.pdf> <http://www.eduteka.org/pdfdir/UNESCOEstandaresDocentes.pdf>
- Electrosur s.a. página oficial <http://www.electrosur.com.pe/Conocenos>
- Pdf 2011 “*Electrosur al servicio de los clientes, implementación del nuevo sistema call center para el mejoramiento de la calidad del servicio*” Disponible en internet. <file:///C:/Documents%20and%20Settings/UPT/Escritorio/TESIS%20LIZ/ELECTROSUR/servicio%20de%20atencion%20electrosur.pdf>
- Pdf 2011 *Memoria Anual Proyecto Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad ELECTROSUR S.A.* Disponible en internet. <file:///C:/Documents%20and%20Settings/UPT/Escritorio/TESIS%20LIZ/ELECTROSUR/electrosur%202011.PDF>
- Pdf 2012 *Memoria Anual Proyecto Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad ELECTROSUR S.A.* Disponible en internet. <file:///C:/Documents%20and%20Settings/UPT/Escritorio/TESIS%20LIZ/ELECTROSUR/informacion%20de%20electrosur%20sa.PDF>
- Pdf 2007 *Propuesta de Costos y Conexión y Mantenimiento de la empresa Regional de Servicio Público de Electricidad ELECTROSUR S.A.* Disponible en internet. <file:///C:/Documents%20and%20Settings/UPT/Escritorio/TESIS%20LIZ/ELECTROSUR/ExpoPropConexi%C3%B3n-ElectroSur.pdf>

9. ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN COMERCIAL DE ELECTROSUR S.A. EN EL PERIODO 2015”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
Problema principal	Objetivo General	Hipótesis General:	Independiente	Falta de apoyo Organizacional
¿Cómo afecta el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015?	Establecer el efecto del estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015	El estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015	X: Estrés Laboral	Recarga Laboral
				Dificultad Interpersonal
				Fuentes Extrínsecas de Insatisfacción
				Falta de Justicia Organizacional
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis secundarias	Dependiente:	
¿Qué factores determinan el estrés laboral que se manifiestan en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015?	Determinar los factores del estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015	Los factores que determinan el estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015 son ocasionados por una recarga laboral	Y: Desempeño	Habilidades Laborales
				Relaciones Interpersonales
¿Cómo es el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015?	Evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015	El desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015 es a base de sus habilidades laborales		

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
<u>V. I.</u> 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.	Falta de apoyo organizacional	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa	P1
			Escasa autoridad para tomar decisiones	92
			Escasa disposición de integrar equipos de trabajo	P3
		Recarga Laboral	Escaso número de trabajadores	P4
			No saber que situaciones deberá enfrentar cada día	P5
			Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado	P6
		Dificultad Interpersonal	Conflictos interpersonales	P7,P8
			Demasiada competitividad	P9
			Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector	P10
		Fuentes extrínsecas de insatisfacción	Inestabilidad laboral	P11
			Escaso confort físico en el lugar de trabajo	P12
			Incompatibilidad de tareas	P13
		Falta de justicia organizacional	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado	P14

			Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos	P15,P16
<u>V. D</u> Desempeño	Se ha definido como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.	Habilidades laborales	Aplicación de los conocimientos	P17
			Responsabilidad demostrada en sus labores	18
		Relaciones Interpersonales	Empatía	P19,P20,P21
			Liderazgo	P22,P23,P24
			Influencia que ejerce	P25

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

CUESTIONARIO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL AREA COMERCIAL DE ELECTROSUR S.A.

Estimados Señores, buenos días.

Soy estudiante de la UPT y estoy realizando un trabajo de investigación relacionado al estrés laboral y su efecto en el desempeño. Este trabajo me permitirá a obtener el título profesional de Ingeniera comercial, y le pediría que responda las siguientes preguntas con la mayor certeza posible.

Marcar con un X y rellenar los espacios en blanco. El cuestionario es anónimo.

Edad:	Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Estado Civil:	Hijos: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Profesión u ocupación:		Puesto:	

Antigüedad en el trabajo:

A continuación hay una serie de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, marca con una X la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias. El significado de cada número se presenta en la escala siguiente:

Nada	Un Poco	Bastante	Mucho
0	1	2	3

El cuestionario se divide en dos partes

a. Variable Independiente : ESTRÉS LABORAL

1	Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores.	0	1	2	3
2	Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones.	0	1	2	3
3	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo.	0	1	2	3
4	Tiene usted sobrecarga de tareas.	0	1	2	3
5	Tiene usted conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día.	0	1	2	3
6	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre.	0	1	2	3
7	Tiene usted conocimiento de las característica que se manifiesta en una persona con estrés laboral	0	1	2	3
8	Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).	0	1	2	3

9	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.	0	1	2	3
10	Constantemente tiene problemas con sus clientes.	0	1	2	3
11	Percibe un ambiente de inestabilidad laboral.	0	1	2	3
12	Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.	0	1	2	3
13	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.	0	1	2	3
14	Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.	0	1	2	3
15	Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.	0	1	2	3

b. Variable Dependiente : DESEMPEÑO

16	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	0	1	2	3
17	Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.	0	1	2	3
18	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.	0	1	2	3
19	Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.	0	1	2	3
20	Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.	0	1	2	3
21	Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional.	0	1	2	3
22	Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.	0	1	2	3
23	Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.	0	1	2	3
24	Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.	0	1	2	3
25	Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	0	1	2	3

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION