

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL**



Trabajo de Suficiencia Profesional

El estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L.  
en el periodo 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller María Crisel Reyes Linares

Lima – Perú

2019

*Dedicatoria*

*A Dios, al concederme llegar a este momento lleno de salud para lograr mis objetivos y mis metas.*

*A mis padres, por siempre apoyarme sobre todo en este momento, gracias por todos sus consejos, por la motivación constante que me ha enseñado ser una persona que busca.*

### Agradecimiento

Ante todo manifestar mi eterno agradecimiento a Dios, con su bendición ilumina siempre mi vida y a mis padres y hermano por estar siempre juntos.

De la misma manera mi agradecimiento a mi alma mater la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, a toda la Facultad de Trabajo Social, profesores quienes con sus valiosos conocimientos hicieron que crezca cada día mas como profesional, por su paciencia y dedicación.

## Presentación

Estimados Miembros del Jurado:

Cumpliendo las disposiciones y normas que rigen en la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, sobretodo la Directiva N°003-FPs y TS-2019, me presento a ustedes con el más alto de los respetos y orgullo personal, presentando mi trabajo de investigación titulado “El estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para de esta manera obtener el título profesional de licenciatura en Trabajo Social.

Por lo expuesto, espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado. Contribuyendo de esta manera con este tema, y sea soporte de otros trabajos de investigación

Atentamente.

María Crisel Reyes Linares

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

### **CAPÍTULO I: Planteamiento del problema**

1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación e importancia	17

### **CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual**

2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2. Base teórica	26
2.2.1. Conceptualización de Estrés Laboral	26
2.2.2. Dimensiones del estrés laboral	29
2.2.3. Factores del estrés laboral	31
2.2.4. Fases del estrés laboral	32
2.2.5. Consecuencias del estrés laboral	33
2.3. Definiciones conceptuales	34

<b>CAPÍTULO III: Metodología</b>	
3.1. Tipo de investigación	36
3.2. Diseño de investigación	36
3.3. Población y muestra	37
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	38
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	40
<b>CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados</b>	
4.1. Presentación de resultados generales	43
4.2. Presentación de resultados específicos	46
4.3. Procesamiento de los resultados	54
4.4. Discusión de los resultados	54
4.5. Conclusiones	56
4.6. Recomendaciones	57
<b>CAPÍTULO V: Programa de intervención</b>	
5.1. Denominación del programa	60
5.2. Justificación del programa	60
5.3. Objetivos del programa	63
5.3.1 Objetivo general	63
5.3.2 Objetivos específicos	63
5.4. Sector al que se dirige	64
5.5. Metodología de la intervención	64
5.6. Cronograma	72
Referencias bibliográficas	73
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1.Matriz	80
Anexo 2.Cuestionario de Estrés Laboral	82
Anexo 3.Fotografía de la muestra	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización	39
Tabla 2. Baremo de interpretación de la variable	42
Tabla 3. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según el sexo	43
Tabla 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según las edades	44
Tabla 5. Datos socio demográficos de los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según el estado civil.	45
Tabla 6. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión clima organizacional	46
Tabla 7. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión estructura organizacional	47
Tabla 8. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión el territorio organizacional	48
Tabla 9. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión tecnología	49
Tabla 10. Nivel de estrés laboral en los trabajadores empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión influencia del líder	50
Tabla 11. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión falta de cohesión	51
Tabla 12. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión respaldo de grupo	52
Figura 13. Nivel de estrés laboral en trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	37
Figura 2. Datos sociodemográficos en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R., según el sexo	43
Figura 3. Datos sociodemográficos en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según las edades	44
Figura 4. Datos sociodemográficos en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según el estado civil.	45
Figura 5. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión clima organizacional	46
Figura 6. Nivel de estrés laboral en trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión estructura organizacional	47
Figura 7. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión el territorio organizacional	48
Figura 8. Nivel de estrés laboral en trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión tecnología	49
Figura 9. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión influencia del líder	50
Figura 10. Nivel de estrés laboral en trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión falta de cohesión	51
Figura 11. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la dimensión respaldo de grupo	52
Figura 12. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L. en el periodo 2019	53



## RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene por objetivo determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L, del Cercado de Lima, Departamento de Lima, en el periodo 2019. Esta tesis atañe a un estudio de investigación de tipo descriptiva, con un enfoque cuantitativo según los datos manejados. El diseño del presente estudio es no experimental.

La empresa YD Computer EIRL, es una pequeña empresa comprendida en su totalidad por 40 trabajadores, en su mayoría jóvenes que no llegan a los 40 años, por la misma razón la muestra se toma en base al total de la población, Para trabajar la muestra se extrajo información a través de una encuesta compuesta por 25 preguntas. El instrumento utilizado fue una prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés, EAE, la cual evalúa siete dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, tecnología, falta de cohesión y respaldo del grupo.

La conclusión a la que se llegó con esta investigación fue que el estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD COMPUTER es de nivel alto, según los resultados obtenidos del grupo, se observa que la mitad del total de los trabajadores percibe el estrés laboral como alto 50%, un 43% lo considera moderado, y otro porcentaje mínimo 8% lo considera bajo. Este trae el resultado de todas las dimensiones, donde se observa un porcentaje muy mínimo con un nivel de estrés bajo.

**Palabras claves:** *estrés, clima organizacional, trabajadores, recompensa, castigo y tecnología*

## ABSTRACT

The objective of this research study is to determine the level of work stress in the workers of the company YD Computer EIRL, of Cercado de Lima, Department of Lima, in the period 2019. This thesis concerns a descriptive research study, with a quantitative approach according to the data handled. The design of the present study is non-experimental.

The company YD Computer EIRL, is a small company comprised entirely by 40 workers, mostly young people who do not reach 40 years, for the same reason the sample is taken based on the total population, to work sample information was extracted through a survey composed of 25 questions. The instrument used was a psychometric test Scale of Stress Appreciation, EAE, which evaluates seven dimensions: organizational climate, organizational structure, organizational territory, technology, influence of the leader, technology, lack of cohesion and group support.

The conclusion reached with this research was that the work stress in the workers of the company YD COMPUTER is of high level, according to the results obtained from the group, it is observed that half of the total workers perceive the work stress as high 50%, 43% consider it moderate, and another minimum percentage 8% considers it low. This brings the result of all the dimensions, where a very minimal percentage is observed with a low level of stress.

**Keywords:** stress, organizational climate, workers, reward, punishment and technology

## INTRODUCCION

El estrés laboral es un tema que cobra gran importancia día a día, incluso se le ha llegado a creer como una amenaza silenciosa, ya que no solo perjudica en la salud del trabajador, sino trae consigo como consecuencia, en unas ocasiones una mala producción o también deficiente en su desempeño. Por ello se cree establecer conveniente abordarlo por ser considerado como un fenómeno el cual se presenta cada vez que se da labores difíciles, afectando al potencial humano en el mundo empresarial, lo cual debe evitarse para obtener adecuados niveles de desempeño y productividad.

El Gobierno Central, sin embargo muy poco ha tratado este tema en su verdadera importancia y dimensión, sólo lo podemos encontrar en el Reglamento de Ley N° 29873 en la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, en el Artículo 103°, pero que muy someramente lo ve como parte de las exposiciones de riesgos psicosociales.

Por el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2016, publica el informe “Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo”, acerca de las consecuencias mundiales sobre el estrés en el trabajo y su impacto ahora en la actualidad, mencionando como muchos trabajadores lidian con esta gran presión y así poder cumplir con las obligaciones de la vida laboral.

El estrés vinculado con el trabajo es en la actualidad reconocida como problema a nivel mundial que afecta en su totalidad a todos los países, no hace excepciones a las profesiones ni trabajadores. A pesar que el impacto que causa el estrés en la salud varía de un trabajador a otro, las consecuencias siempre son las mismas: ausentismo, poca motivación y compromiso, intenciones de renunciar, rendimiento mínimo, etc. Todos estos problemas afectan a la productividad.

Son muchas las organizaciones internacionales y pocas autoridades nacionales que participan activamente en la prevención y gestión de todos los riesgos psicosociales y la promoción y prevención de la salud mental en el trabajo, que tienen mucho que mostrar con el estrés laboral,. En varios países las inspecciones realizadas a centros laborales han desarrollado directivas para ayudar a los inspectores a evaluar las medidas de gestión de los riesgos psicosociales adoptadas por el empleador que puedan inducir al estrés laboral.

Considerando y visto que el estrés laboral, es un fenómeno que viene propagándose en la totalidad de los niveles y tipos de empresas a nivel internacional, nuestro país, el Perú no puede ser ajeno a esta enfermedad silenciosa como es considerada y conocida también, es necesario que el Gobierno mediante sus demás autoridades e instituciones se preocupen en dar leyes, normas u otras que propongan formas o alternativas de prevención.

Motivo y preocupación de todo lo investigado en la presente investigación, es que nace este gran interés y preocupación por aportar y contribuir a entender y dar alternativas sobretodo, “Estrés laboral en los trabajadores de YD COMPUTER, periodo 2019” pretende ser una Tesis que ayude o sirva de soporte e inspiración no solo para otras Investigaciones, sino también como un aporte para posibles opciones de solución a empresa

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El estrés laboral se ha convertido en uno de los principales problemas que encontramos en muchos centros laborales en diversos países, se manifiestan de distintas maneras y pueden ser a través de enfermedades circulatorias, gastrointestinales así como otras formas de trastornos físicos, y psicosociales.

El estrés laboral nace cuando se produce un desequilibrio entre la persona y el puesto de trabajo. La persona percibe que no cuenta de los recursos suficientes para confrontar la demanda y se siente incapaz de afrontar la nueva situación, y lo intenta repetidas oportunidades, sin descansar y al final se siente sobrecargado.

Según la Organización Mundial de la Salud (2004) el estrés laboral es asimilado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y de conducta ante toda exigencia profesional que sobrecargan todos los conocimientos y todas las habilidades del trabajador para poder desempeñarse de forma óptima. Puede percibir tensión muscular, aumenta la presión sanguínea y nivel de ritmo cardiaco; temor, irritabilidad, ira, depresión, dificultad cuando intenta solucionar problemas, disminuye su productividad, por mencionar alguno síntomas.

Cuando esta se da como una respuesta natural, se produce una sobrecarga de tensión que se percibe en el organismo humano y trae la aparición o comienza a brotar

enfermedades y anomalías de tipo patológico que impiden un normal desarrollo y que funcione el cuerpo humano. Algunos ejemplos que podemos observar son los olvidos (algunos problemas de memoria), se altera el ánimo, mucho nerviosismo y además falta de concentración, en el sexo femenino puede producir algunos cambios hormonales como dolores en abdominales inferiores, por mencionar.

Es importante entender que el estrés laboral al afectar la salud del trabajador, también afectara su rendimiento, y no discrimina labores operarias o de oficina, un trabajador estresado es más propenso a enfermarse, es poco motivado y por consiguiente poco productivo, por consiguiente, su perspectiva de éxito es menos en un mercado competitivo.

De lo mencionado en el párrafo precedente el estrés laboral supone un problema para la empresa y sus trabajadores, Hoy en día la empresa debe tener una organización y gestión adecuada que busque la forma cómo prevenir el estrés, en una empresa bien organizada, el jefe debe estar en la suficiente capacidad de saber cuándo su trabajador está entrando en estrés y ver la forma de combatirlo.

Las extensas jornadas laborales a la que es expuesta el trabajador y sumado el sedentarismo han ocasionado estrés laboral en el 70% de los trabajadores peruanos. Dentro de este porcentaje el 29% que sufren o han sufrido estrés laboral no saben qué hacer y el 89% creen que sus empresas no hacen nada para combatir el estrés pues no se perciben la no preocupación por la salud y bienestar de sus empleados. Según este interesante artículo, algunos síntomas que se presentan a causa del estrés laboral son dolores de espalda (8 de cada 10 colaboradores lo padecen), mucha ansiedad y depresión, se percibe aumento de

peso o viceversa, en algunas ocasiones caída de cabello y en otras podrían ocasionar la muerte a consecuencia de los paros al corazón. (Diario Uno, 2018)

Si bien es cierto, el estrés laboral puede producirse en distintas situaciones laborales, podría considerarse como un factor más desencadenante a los jefes que exigen precisión, prisa, esfuerzo físico o mental, aquellas consignas que conllevan una mayor responsabilidad, también se incluye los nuevos roles y reestructuración de funciones por avances de la tecnología empleada en el trabajo, etc.

Es importante buscar la manera de ver un tratamiento preventivo del estrés que requiere la detección precoz y rápida de esta problemática mediante la identificación de una serie de indicadores, identificando la frecuencia, duración e intensidad para no caer en un estrés crónico.

A razón de lo descrito, se opta por investigar “El estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019”, buscando contribuir a la mejora y solución del problema.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 .Problema general**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión clima organizacional en los colaboradores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión estructura organizacional en los colaboradores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión territorio organizacional, en los colaboradores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión tecnología, en los colaboradores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión influencia del líder, en los colaboradores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión falta de cohesión, en los colaboradores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión respaldo del grupo, en los colaboradores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión clima organizacional en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019



- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión estructura organizacional, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019
- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión territorio organizacional, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019
- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión tecnología, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019
- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión influencia del líder, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019
- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión falta de cohesión, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019
- Identifica el nivel de estrés laboral, según la dimensión respaldo del grupo, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019

#### **1.4. Justificación e importancia**

La siguiente Investigación tiene como propósito ver la importancia y repercusión en la labor de los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L frente al estrés laboral, donde al igual que cualquier institución pública o privada donde reina la rutina se solicita personas acostumbradas a trabajar bajo presión, el cual se ha convertido en una forma o estilo de trabajo.

Por ello se cree conveniente estudiarlo por ser un fenómeno el cual se presenta cada vez con más frecuencia, sobre todo cuando se da labores difíciles, afectando al recurso humano en el mundo a nivel empresarial, lo cual debe evitarse para obtener adecuados

niveles de desempeño y productividad. De esta manera mostramos una visión panorámica, del estrés laboral en las empresas con el fin de ver, aspectos que nos parecieron más importantes y aportan avances en las investigaciones existentes, que de alguna forma ayuden a la mejora de la competitividad de estas y permitan un alto grado de desarrollo de las personas al momento de realizar su actividad laboral.

El estrés laboral visto como un fenómeno que está teniendo más incidencia en el trabajo y puede crear problemas de salud y de malestar importante en los colaboradores, repercutirán en las labores que realiza el servidor público, disminuyendo su rendimiento laboral.

Los cambios ocurridos en el mundo laboral ponen de manifiesto que una aproximación particular del fenómeno del estrés es poco suficiente y pasa siempre por alto ítems que son importantes para un mejor diagnóstico de los riesgos que el estrés manifiesta y de las estrategias de intervención que podrían ser amoldadas para prevenirlo, anular o reducir sus consecuencias nada positivas.

Con lo ya expuesto es que se considera que la contribución que se dan a través de los resultados y conclusiones de esta investigación será de mucha utilidad

- A través del punto de vista teórico la investigación desarrollada reúne varias teorías, enfoque que contribuye una amplia fuente de información que permitirá satisfacer las necesidades de conocimiento de las personas interesadas
- A través del punto de vista práctico, los resultados de esta investigación permitirán adoptar decisiones importantes para los colaboradores de la

empresa YD Computer E.I.R.L. considera que este aporte sirva para las personas de esta empresa, imiten una propuesta de solución

- A través del punto de vista metodológico, las técnicas e instrumentos empleados en la presenta investigación, los procedimientos estadísticos servirán de guía y orientación metodológica para otros investigadores.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del Problema

Se han encontrado trabajos de investigación relacionados al tema de estrés laboral, ya sea en el extranjero como dentro de nuestro país.

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

- Velásquez F. y Villavicencio (2016) señala en su tesis *“Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) en el periodo de septiembre – octubre del 2016”*

Tuvo como objeto identificar el nivel de estrés laboral del personal profesional de salud. El tipo de estudio fue cuantitativo, observacional de tipo transversal .La población considerada fue de 167 personas, la herramienta utilizada fue un cuestionario de diez preguntas.

La autora concluye que el 71,86% del personal profesional de salud del Hospital Luis G. Dávila en el año 2016 presenta estrés laboral, distribuyéndose en un nivel de estrés alto del 14,37% y un nivel de estrés bajo del 57,49%. Los resultados en el presente estudio muestran altos niveles de estrés en comparación con otras investigaciones.

- Cremades J.(2016) señala en su investigación *“Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería”*

Planteo como objetivo de su investigación es identificar los factores que generan el estrés laboral en los profesional de enfermería de la unidad médicas en el marco del sistema nacional de salud El tipo de estudio fue de enfoque cuantativo. La población elegida estuvo conformada por 72 profesionales. Su instrumento usando fue un cuestionario de 8 preguntas abiertas.

El autor concluyo que se identificó factores de estrés en profesionales de enfermería de las unidades médicas de hospitales públicos en entorno diferentes que a su vez presentan ligero aumento de estrés laboral estos resultado pueden utilizarse como una herramienta en el manejo clínico de las unidades hospitalarias, con la finalidad de mejorar la calidad de vida del personal de enfermería, los modelos organizativos asi como la mejora continua en el tratamiento clínico de los pacientes.

- Mugruza J. (2015) señala en su tesis *“El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles Santa Rosa SAC-Mallay 2015”*

Su estudio basó su investigación en demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa inversiones civiles santa rosa sac–mallay 2017.Su tipo de investigación fue no experimental – transaccional-correlacional. Su población elegida fueron 20 trabajadores, el instrumentó usado fue un cuestionario de 50 preguntas.

El autor concluyo que los factores ambientales fueron importantes en toda organización ya que esto puede aumentar o restringir opciones a la alta dirección para alcanzar metas, influye de manera negativa o positiva en los procesos, la estructura y las

relaciones humanas lo cual genera un clima laboral estable o estrés como consecuencia negativa.

- Azofeifa C. (2015) *“Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del ministerio de agricultura y ganadería”*

Tuvo como objetivo relacionar y comparar los motivadores del estrés laboral con el nivel de actividad física, la edad, la antigüedad laboral y el género en los empleados administrativos del Ministerio de Agricultura y Ganadería. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo bajo un diseño de investigación de tipo no experimental. Su población elegida fue de 395 personas. El instrumento que utilizó fue el cuestionario del estrés psicosocial

El Autor concluyó que los resultados indican que los elevados niveles de inactividad física presentados podrían ser asociados con las características de las labores, principalmente asociados con estar en reposo durante prolongados periodos, operando diversos tipos tecnológicos y la falta de promoción de estilos de vida más saludables, los mayores índices en los puntajes de los predictores de estrés laboral se relacionan principalmente con la recarga de roles a los cuales las damas son sometidas, por último el incremento de la edad brinda mejores estrategias de afrontamiento y experiencia para resolver las situaciones generadoras de estrés laboral.

- Gonzales M. (2014) señala en su tesis *“Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango)*

Su objetivo fue investigación fue establecer la relación que hay del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de Serviteca Altense S.A., determinando el nivel de estrés, evaluando el nivel de desempeño y verificando las consecuencias que genera el estrés en del desempeño laboral a nivel de empresa y en con cada una de las áreas que la conforman. Su tipo de estudio fue descriptiva. La muestra estaba conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años. Su instrumento utilizado fue una prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés, EAE.

El autor concluyo que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma, los trabajadores manifiestan altos niveles de estrés, por lo tanto existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores, dónde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a una empresa con una mayor productividad.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

- Rojas A. (2017), señala en su tesis *“Influencia del estrés laboral en la relación enfermera –paciente en centro quirúrgico del hospital nacional, lima –2017”*

Planteo como objeto observar la influencia del estrés laboral en la relación enfermera - paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima; Julio - Agosto 2017. Su tipo de estudio fue no experimental, descriptivo de corte transversal.

La población de estudio estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería. El instrumentó para recolectar los datos fue un cuestionario.

La autora concluyo que el estrés laboral se hace presente en todo nivel de trabajo, además de otras cargas, como los escasos de personal, alta carga laboral y el poco reconocimiento profesional que se reflejan en el nivel de satisfacción laboral, motivación y producción laboral; además de afectar física y emocionalmente, estando presente agotamiento físico, mala relación con el resto de personal, el cansancio, problemas de sueño, fatiga mental, problemas somáticos, entre otras.

- Visitación M. (2016), señala en su tesis *“Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del ministerio de educación”*

Tuvo como objetivo, determinar cuál era la relación que hay entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Su tipo de estudio fue no experimental, correlacional, de corte transversal, de tipo explicativo, prospectivo. La población fue de 60 colaboradores. El instrumento usado fue un cuestionario mediante la técnica de la encuesta

La autora concluyo que existe nivel medio en la variable estrés laboral y nivel medio en la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, no existiendo relación entre satisfacción laboral y el estrés laboral en los colaboradores.



- Vega K. y Ruiz I. (2016) señala en su tesis *“Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”*

Tuvo por objetivo saber cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio, de una empresa de venta y servicios industriales. El tipo de estudio fue mixto. La población estudiada fue de 107 trabajadores. El instrumento usado fue un cuestionario propuesto por la OIT-OMS.

Los autores concluyen con respecto al análisis realizado para ver la situación actual de estrés laboral de la población estudiada, se obtuvo, en relación al estrés generado por el clima organizacional, que la mayor parte de los trabajadores puede llegar a sentir estrés por el hecho de no comprender la misión y metas de la organización.

- Quispe, S. (2016) señala en su tesis *“Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”*

Tuvo como objeto determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada, identificando los niveles de estrés laboral, el clima laboral y establecer las diferencias significativas de los niveles de estrés en los colaboradores, según su género. La investigación fue descriptivo, correlacional y explicativo. Su población la conformó 168 trabajadores. Los instrumentos usados fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS)

La investigación concluye que existe una relación importante entre variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Además Existe un mínimo nivel de estrés laboral en los empleados de una empresa privada de Lima.

- Chávez L. (2015) señala en su tesis “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur s.a”

Tuvo como objetivo de su estudio determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño de los empleados administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015. El tipo de investigación fue descriptiva. La población estuvo determinada por 168 personas entre 20 años a 58 años. El instrumentó utilizado fue la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS)

La autora concluye que el factor que determina el Estrés Laboral que se nota en los trabajadores administrativos del área de Gestión Comercial de ELS son ocasionados por una recarga laboral.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de estrés laboral**

- El estrés laboral, Según Cavanaugh, Boswell, Roehling y Boudreau (2014) definen el estrés laboral como un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la gran parte de los casos responde al segundo tipo mencionado

- La Comisión Europea (2013) define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo.

- Para Peiro (2008), el estrés laboral es considerado una experiencia subjetiva de la persona, debido a la percepción de demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden traer consecuencias negativas para ella. (Alarcón Navarro, 2008).

- Para Slipak (2007) define al estrés laboral cómo un proceso o mecanismo general en el cual el organismo sostiene su equilibrio interno, acoplándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto la persona en el entorno en que se desarrolla.

- Según Martínez Selva (2004) el estrés se da a través de un desajuste que hay entre las capacidades de la persona y las exigencias laborales, que puede ser extremo, cuando el individuo no puede recuperarse totalmente en el período laboral, o agudo, tratándose de situaciones de corta duración. Sin embargo, a veces es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser duraderos

- La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al estrés laboral o estrés en el trabajo como la reacción que hay entre el individuo frente a las exigencias y presión laboral las cuales no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka & Griffiths , 2004).

- El estrés laboral, según Cano (2002) nos dice que el estrés se manifiesta cuando hay una diferencia entre las demandas del ambiente, y los recursos del individuo para hacerles frente". El estrés se da como una respuesta adaptativa por parte de la persona, que en un momento inicial ayuda a responder más pronto y eficaz situaciones que lo

requieren. Nuestro ser se adapta para un sobreesfuerzo, seremos capaces de procesar más datos sobre el problema y reaccionamos de forma decidida y rápida.

- Según la OMS (1999) el "estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo frente a la acción".

- Maslash & Jackson. (1997), define que el estrés laboral está caracterizado por el cansancio emotivo que conlleva a una caída de la motivación y que suele aumentar hacia sentimientos de fracaso e inadecuación.

- Según la definición de Karasek (1981), citado en Guillen Gestoso y Guil Bozal, es "una variable que depende del efecto conjunto de todas las demandas laborales y los factores medianos de las mismas, especialmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del colaborador". El interés sobre temas como el rendimiento, la satisfacción y el estrés laboral es cada vez mayor. Los diversos factores de estrés que padecen los colaboradores incluyen: ejecución de tareas de manera repetitiva, rol indefinido y conflictivo, pésimas relaciones con los jefes, supervisores y compañeros, expectativas no reales, sentimientos encontrados en cuanto a la competencia laboral, autonomía, identidad profesional, etc.

En síntesis podemos afirmar que existen varias maneras de conceptualizar el estrés laboral; desde el hecho que nos permite caracterizar los disímiles estados en los que se encuentra la persona, frente al ambiente en las que se desenvuelve y su forma de reaccionar a las mismas. Es así que el estrés surge cuando se producen desajustes en esta interrelación.

### 2.2.2. Dimensiones del estrés laboral

El modelo propuesto por Paredes (2016) plantea siete dimensiones centrales que constituyen el estrés laboral, estas son las siguientes:

- **Clima Organizacional:** Implica la responsabilidad de todo el entorno, aquellos sentimiento de los que forman la organización acerca de su independencia en la toma de decisiones; aquella recompensa, recibida por la labor bien hecha, es la forma como la organización usa más la recompensa que el castigo, el desafío que imponen a la labor, forma en que la empresa promueve la aceptación de riesgos a fin de lograr los objetivos planteados, las relaciones o mejor dicho la forma como percibe los miembros de la compañía acerca de que hay un ambiente de trabajo agradable, la cooperación, el sentimiento de los trabajadores sobre la existencia de un espíritu de ayuda, conflictos, sentimiento del grado en que los trabajadores de la empresa, tanto subalternos como jefes, aceptan las opiniones diferentes y no tienen miedo enfrentar y solucionar aquellos problemas que surjan.
  
- **Estructura Organizacional:** corresponde a la forma como está organizada la institución, Organigrama, definición de cada puesto delimitado en un Manual de Organización y Funciones, así también las líneas de mando horizontal o vertical.
  
- **Territorio Organizacional:** está dado por espacio personal donde el trabajador lleva a cabo sus actividades laborales. Donde los empleados sientan la libertad para realizar, organizar y controlar las actividades de su área de trabajo, sobre todo cuando es evidente que estas se enfocan en el cumplimiento de los objetivos empresariales.

- **Tecnología:** se encuentra relacionado generalmente a los equipos que permitan realizar el trabajo a tiempo, del mismo modo implica las herramientas e instrumentos que hagan posible llegar a sus metas. También debe considerarse la capacitación constante del personal con respecto al cambio, ya sea de equipos o maquinarias. Para algunos trabajadores la tecnología de la organización puede ser un estresor que afecte su conducta y fisiología. El estrés puede aparecer cuando usamos la tecnología excesivamente y equivocadamente la cual afecta en lo conductual y en lo fisiológico.
  
- **Influencia del Líder:** se refiere a que las acciones, el estilo y los procedimientos de algún líder pueden operar como estresores para algunas personas y afectar la producción y la satisfacción laboral. El estrés laboral se da en la influencia del líder cuando existe presión por parte del él, ya sea en la producción o satisfacción laboral lo cual causa este mal.
  
- **Falta de Cohesión:** Implica la fuerza que hay en la motivación que permita la unión al equipo laboral; cuando estas fuerzas se dirigen a un miembro del grupo alejándolo de los demás miembros le produce estrés, la falta de cohesión ocurre en el estrés laboral esencialmente por la diferenciación hacia un grupo el cual no está unido entre sí.
  
- **Respaldo del Grupo:** se manifiesta cuando se comparten sólo en mínimos grados las emociones y opiniones del grupo. A mínimo respaldo o a respaldo inapropiado, mayor estrés y viceversa. El respaldo de grupo causa estrés cuando existe poca

confianza y respaldo del grupo ya que es importante que todos sientan y estén conformes consigo mismo.

### **2.2.3. Factores del estrés laboral**

Herrera (2016), manifiesta que el estrés es considerado uno de los fenómenos sociales experimentados en todo el mundo, y considera al estrés como la pandemia del siglo XXI. Es por ello que ella, considera entre los principales factores:

1. **Jornadas laborales extensas:** Cuando el tiempo personal se limita a causa de las actividades de trabajo, se restringe los periodos en que un individuo puede dedicar ciertas actividades personales, como actividades académicas, la familia, y de formación personal, deporte, actividades recreativas, entre otras que son necesarias para equilibrar la estabilidad física, mental y emocional que se requiere para tener una salud buena.
2. **Ruido extremo en tu área de trabajo:** A pesar del ruido en la industria, sirve de control para quienes operan maquinas, la contaminación auditiva en niveles insoportables genera cansancio, estrés y falta de concentración que perjudican el desempeño laboral, pues la bulla no afecta únicamente a niveles físicos en el ser humano, sino también causa afecciones a nivel psicológico.
3. **Interrupciones frecuentes:** Las prolongadas interrupciones ponen limes al desempeño de una tarea y perjudican las dinámicas de trabajo. Mientras más tareas deba atender un individuo en un momento dado, más dividido se encuentra el foco de atención, y más difícil será para enfocarse. El desgaste físico que se da y la falta

de concentración atañe directamente en el estado de ánimo del individuo y de su productividad en la tarea que realiza.

4. **Papeleo excesivo:** En la búsqueda permanente de mejorar los procesos y procedimientos es normal encontrarse con un papeleo excesivo, resulta tedioso enfrentarse con el papeleo excesivo y las confusiones que puede ocasionar el uso excesivo de procesos y papeleos.

#### **2.2.4. Fases del estrés laboral**

En la investigación del estrés fue Hans Selye (1935) lo define como la respuesta que se adapta desde el organismo hacia los diversos estresores. Lo denominó “*síndrome general de la adaptación*”.

Según este autor, la respuesta de estrés consta de tres fases distintas:

1. Alarma de reacción

Es la reacción natural del organismo frente a una causa estresante. Las personas que se preparan para hacer frente a algo que considera hostil y que es externo. Esta fase suele durar de forma general poco tiempo.

En esta primera fase, podemos considerar por ejemplo a un puesto nuevo por decir, en la Oficina de pagos de Personal, quizás los cierres de planillas previos a los pagos.



## 2. Fase de adaptación

Cuando la situación amenazante se prolonga en el tiempo, el cuerpo genera cierta resistencia activa frente al estrés para no caer en síntomas de agotamiento. La resistencia al estrés es lo que determina la duración de esta etapa.

Continuando con el mismo ejemplo, en esta fase, ya el trabajador está en su escritorio con toda la información de pagos de personal, como tardanzas y faltas, sobretiempos, asignación familiar, seguros. Aquí la duración en tiempo ya es más prolongada.

## 3. Fases de agotamiento

Se da un agotamiento físico del trabajador. Afecta tanto a la mente como al físico, puesto que el organismo no puede seguir respondiendo a esa amenaza externa y las agresiones de su entorno.

Para concluir con el mismo ejemplo, en esta fase, ya veo a un trabajador, lleno de información, quizás con un computadora obsoleta, un clima laboral bastante tenso, agotado no solo física, sino psicológicamente, y una probabilidad de agresión a sus compañeros .

### **2.2.5. Consecuencias del estrés laboral**

María Hoyos Delgado (2013) es claro que muchas dificultades de los trabajadores, que afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanece la mayor parte del tiempo en él y en él se relacionan y desarrollan. Entre las consecuencias más comunes están:

1. *Consecuencias Físicas:* La activación psicofisiológica responsable lleva hacia un abuso funcional y posteriormente a un cambio de estructura y a la precipitación de eventos clínicos en individuos que tienen enfermedades crónicas o tienen predisposición para esas enfermedades.
2. *Consecuencias Psicológicas:* Los efectos del estrés casi siempre provocan una alteración en el Sistema Nervioso incluso puede afectar directamente al cerebro. Cualquier alteración ya sea a nivel fisiológico en el cerebro va a producir necesariamente alteraciones en las conductas, debido a que el cerebro es el órgano director de aquéllas.
3. *Consecuencias para las empresas:* Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar 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 la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral. Para los ejecutivos, el ausentismo por enfermedad trae problemas importantes de planificación, de logística y de personal. El estrés, por tal motivo, induce a una mala producción y puede crear un pésimo ambiente de trabajo.

### **2.3. Definiciones conceptuales**

- *Agotamiento:* Es cuando alguien se encuentra al límite de su capacidad física y no puede realizar un nuevo esfuerzo.
- *Cansancio físico:* es cuando la personal se siente impedida de realizar la actividad a pesar de querer hacerla

- *Carga laboral*: es la cantidad de actividad que puede ser asignada a una persona o a una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones.
- *Concentración*: Está ligado con la atención, siendo ambas lo mismo.
- *Degaste físico*: Está relacionado con el estrés, un estado de agotamiento físico o emocional que también implica una ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal.
- *Estrés laboral*: Es un estado de fatiga ya sea, mental o física, ligada al trabajo, que siempre viene como resultado de gran tiempo de exceso de trabajo
- *Emocional*: *personal que se encuentra en un estado emocional muy frágil*
- *Papeleo excesivo*: Se refieren a una gestión de documentos en un momento en que la gestión de la información, sigue algunos protocolos muy específicos
- *Preocupación*: Se asocia a la angustia y a inquietud que se produce por algún motivo.
- *Responsabilidad*: Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de la investigación**

La referida investigación es de tipo descriptiva, dicha metodología sirve para sintetizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno, permitiendo estudiar el fenómeno principalmente a través de la medición de uno o más atributos. (Behar, 2008)

Los estudios descriptivos se centran en especificar las propiedades más relevantes de las personas, comunidades o cualquier fenómeno que pueda ser sujeto a un análisis. Así mismo miden y evalúan las diversas dimensiones o características a investigar del fenómeno, es decir que únicamente pretende medir y describir lo que se a investigar. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

Esta presente investigación es de enfoque cuantitativa ya que se usa la recolección de datos con base a medidas numéricas, llegando a un análisis estadístico de los resultados de a través del cuestionario, las cuales posteriormente se plasman en cuadros estadísticos que permitirán un análisis más práctico y preciso, para posteriores conclusiones

#### **3.2. Diseño de la investigación**

La investigación es de diseño no experimental y es transversal según el tiempo de recolección de la información. También es experimental, esto debido a que, en la investigación, las variables no son manipuladas y se representan en su contexto real, para

luego ser analizados en su profundidad, concluyendo que para esta fase de la investigación mi papel es pasivo, limitándome a la recolección de datos

Al mencionar el corte de la investigación es transversal, se entiende así, porque recolecta los datos en un sólo momento y en un tiempo único, el cual estará remarcado en un cronograma.

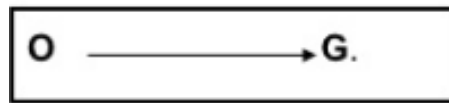


Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

**O** = Observación de la muestra

**G** = Grupo de estudio o muestra (trabajadores de YD COMPUTER)

### 3.3. Población y muestra

- **Población**

La población de estudio está comprendida por aproximadamente 40 trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019

- **Muestra:**

La muestra es intencional, no probabilística y de tipo censal, es decir está constituida por la totalidad de la población, los 40 trabajadores, dado que, al

representar una cantidad reducida, se asume al universo como muestra de estudio.

**Criterios de inclusión de los participantes:**

- Trabajadores de ambos sexos
- Trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L
- Trabajadores a partir del tercer mes de permanencia

**Criterios de exclusión de los participantes:**

- Trabajadores con menos de tres meses de permanencia

**3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización**

La variable de estudio es el nivel de estrés laboral, y considerando los factores sociodemográficos para caracterizar la muestra son: el sexo, edad, estado civil, cargo.

Asimismo, la variable estrés laboral, presenta dimensiones de las cuales se derivan los indicadores, y los ítems que se formulan para el cuestionario.

A continuación, se dará a conocer de manera más precisa los indicadores correspondientes a cada dimensión, detallada en la matriz de operacionalización.

**Tabla 1.** Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	La definición de estrés laboral, en su origen y proceso existen en diferentes aproximaciones que han dado lugar a la elaboración de distintos modelos teóricos para poder entender mejor este fenómeno (Piero & Rodríguez, 2008)	Paredes L. (2016) afirma que el estrés abarca los componentes fisiológicos, emocionales, cognitivos y comportamentales como reacciones normales de los individuos ante contextos de gran exigencia, el cual se mide a través de siete dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología organizacional, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.	Clima Organizacional	Falta de identidad Políticas internas	1,10,11,20	Nunca (1) Ocasionalmente(2) Algunas veces(3) Frecuentemente(4) Siempre(5)	Cuestionario de Estrés Laboral
			Estructura Organizacional	Intervención y efectividad	2,12,16,24		
			Territorio Organizacional	Espacio privado de trabajo	3,15,22		
			Tecnología	Uso adecuado de tecnología	4,14,25		
			Influencia del líder	Intervención y efectividad	5,6,13,17		
			Falta de cohesión	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	7,9,18,21		
			Respaldo del grupo	Respaldo de metas	8,19,23		

### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento empleado para la recolección de datos fue un cuestionario para medir el nivel de estrés en la empresa YD Computer E.I.R.L.

#### FICHA TÉCNICA:

- **Autor:** Lizeth Paredes Alfaro (2016)
- **País de origen:** Ecuador
- **Adaptación peruana:** Ivancevich y Matteson (1989)
- **Forma de Administración:** Individual.
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario es aplicable en trabajadores de la empresa
- **Duración:** 25 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 25 ítems que son de tipo cerrado de opción múltiple. Permite conocer el nivel de estrés laboral, a través de la evaluación de siete dimensiones: territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, estructura organizacional y clima organizacional
- **Calificación:** Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detallan a continuación.

Tabla 2: Escala de Calificación del Cuestionario

1	2	3	4	5
Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre



### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento empleado para la recolección de datos fue un cuestionario para medir el nivel de estrés en la empresa YD Computer E.I.R.L.

#### FICHA TÉCNICA:

- **Autor:** Lizeth Paredes Alfaro (2016)
- **País de origen:** Ecuador
- **Adaptación peruana:** Ivancevich y Matteson (1989)
- **Forma de Administración:** Individual.
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario es aplicable en trabajadores de la empresa
- **Duración:** 25 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 25 ítems que son de tipo cerrado de opción múltiple. Permite conocer el nivel de estrés laboral, a través de la evaluación de siete dimensiones: territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, estructura organizacional y clima organizacional
- **Calificación:** Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detallan a continuación.

Tabla 2: Escala de Calificación del Cuestionario

1	2	3	4	5
Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y del cuestionario en general.

Tabla 3: Baremo de interpretación de la variable

<b>Escala</b>	<b>I-II-V-VI</b>	<b>III-IV- VII</b>	<b>Total</b>
Muy baja	4-6	3-4	25-42
Bajo	7-9	5-6	43-60
Moderado	10-13	7-9	61-85
Alto	14-17	10-12	86-110
Muy Alto	18-20	13-15	111-125

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados de datos generales de los Trabajadores de la Empresa YD Computer E.I.R.L.

Tabla 3. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según el sexo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	12	30
Masculino	28	70
Total	40	100

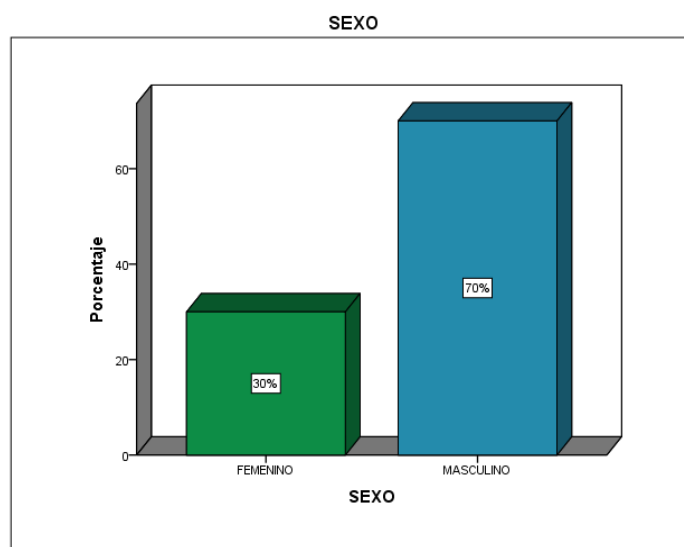


Figura 2. Datos sociodemográficos en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según el sexo

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en la investigación comprueba que en la empresa YD Computer E.I.R.L los trabajadores con mayor participación son del sexo masculino en un 70% (28) y el 30% (12) son femenino.

Tabla 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según las edades

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
25-27	18	45
28-30	15	38
31-33	7	18
Total	40	100

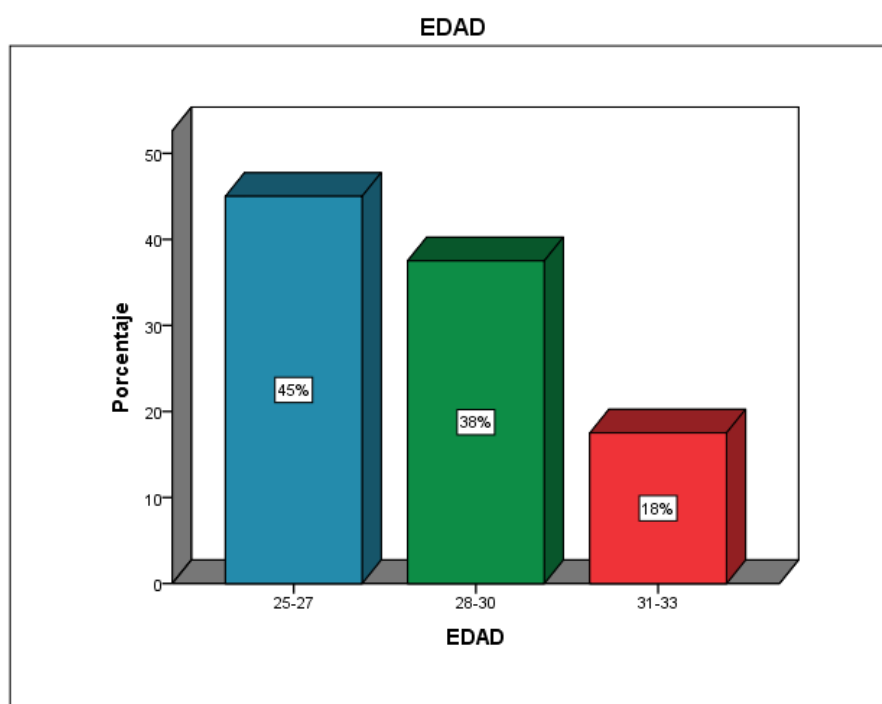


Figura 3. Datos sociodemográficos en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según las edades

**Interpretación:** Los resultados conseguidos en la investigación comprueba que en la empresa YD Computer E.I.R.L los trabajadores con mayor participación son de 25-27 años en un 45%, entre 28-30 años tienen el 38% y entre 31 a 33 años de edad tienen un 18%.

Tabla 5. Datos socio demográficos de los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según el estado civil

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Casado	22	55
Soltero	18	45
Total	40	100

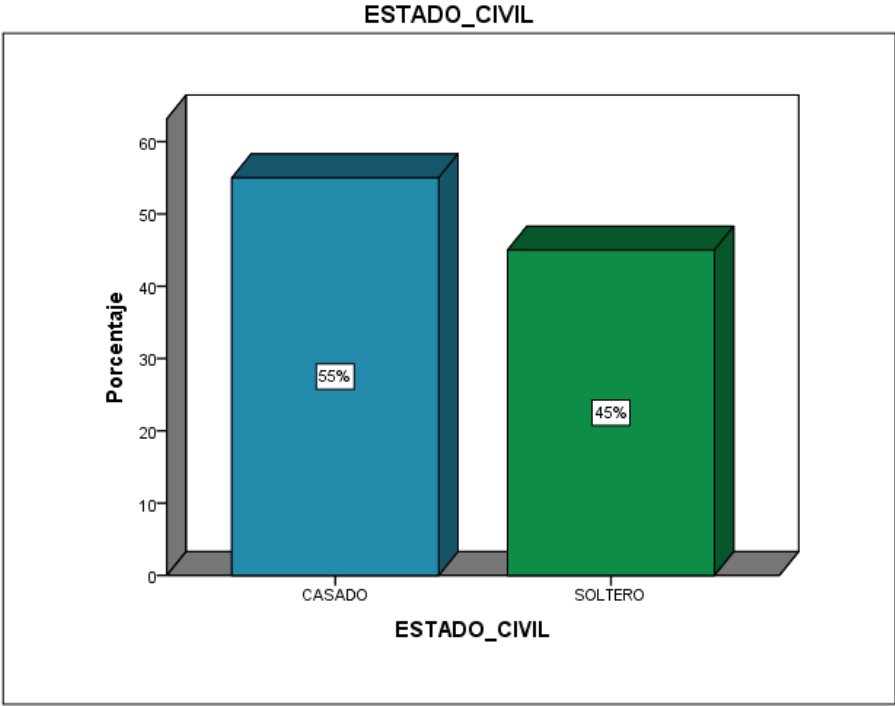


Figura 4. Datos sociodemográficos en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según el estado civil

**Interpretación:** Los resultados conseguidos en la investigación comprueba que en la empresa YD Computer E.I.R.L los trabajadores con mayor participación son casados igual a 55% (22) y los solteros lo conforma el 45% (18).

#### 4.2. Presentación de resultados de la variable estrés laboral de los Trabajadores de la Empresa YD Computer EIRL

Tabla 6. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	5	13
Alto	24	60
Muy alto	11	28
Total	40	100

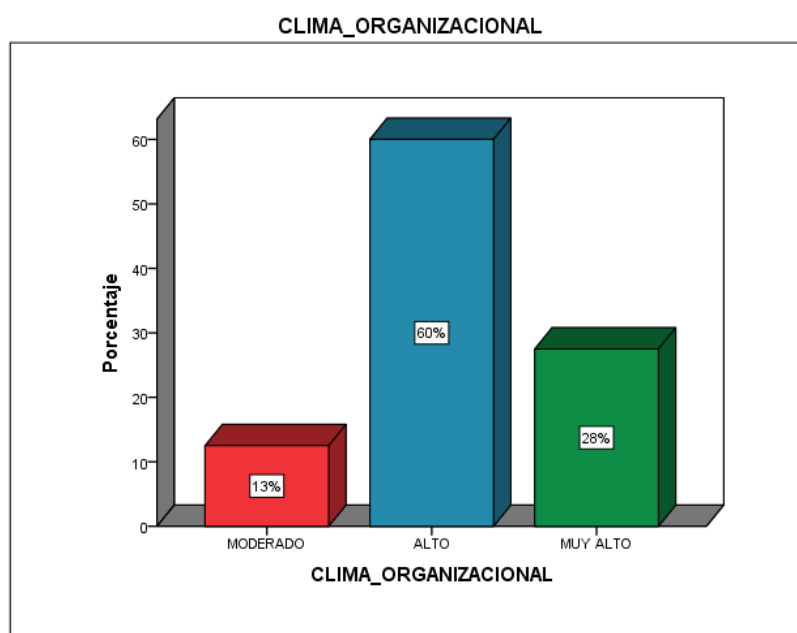


Figura 5. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa DY Computer E.I.R.L., según clima organizacional

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados conseguidos en la dimensión clima organizacional se comprueba que en un 60% es alto, seguido por 28% con muy alto y por último un moderado con 13%.

Tabla 7. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según estructura organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	13
Moderado	17	43
Alto	17	43
Muy alto	1	3
Total	40	100

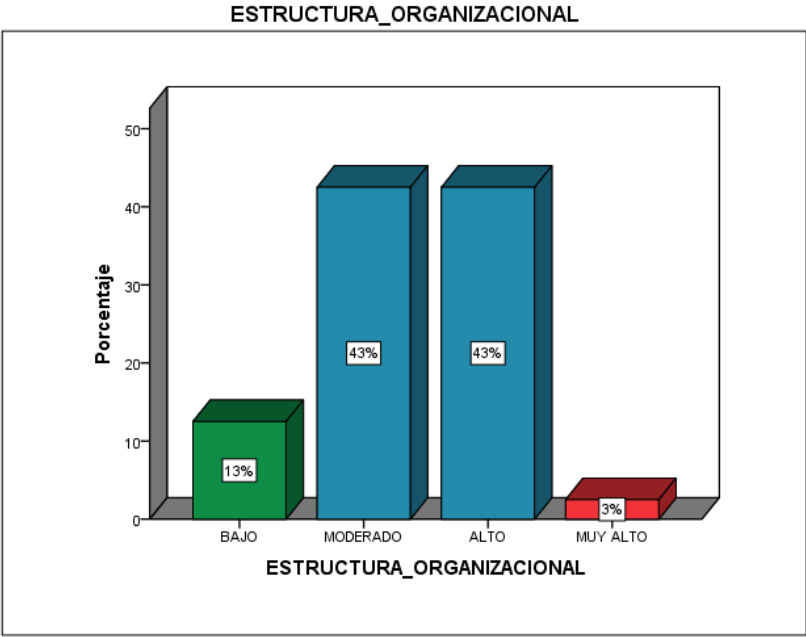


Figura 6. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según estructura organizacional

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados conseguidos en la dimensión estructura organizacional se comprueba un 43 % corresponde a moderado e igual porcentaje 43% a alto, mientras que un 13% bajo y un 3% a muy alto

Tabla 8. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según el territorio organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	10
Moderado	18	45
Alto	17	43
Muy alto	1	3
Total	40	100

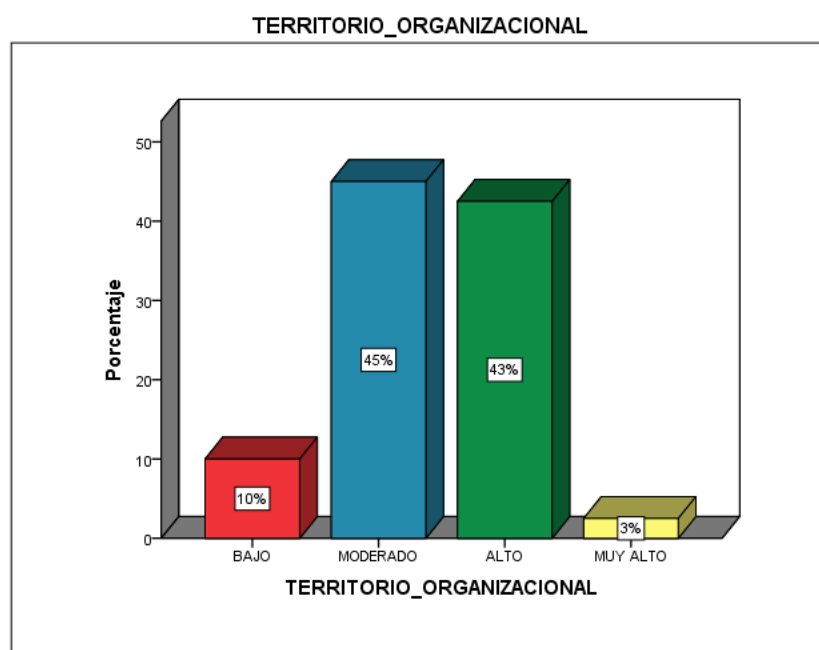


Figura 7. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según el territorio organizacional

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados conseguidos en la dimensión territorio organizacional se comprueba que un 45% corresponde a moderado, seguido de un 43% alto, un 10% es bajo, mientras que un 3% es muy alto



Tabla 9. Nivel de estrés laboral en los Trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la tecnología

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	3
Bajo	3	8
Moderado	16	40
Alto	20	50
Total	40	100

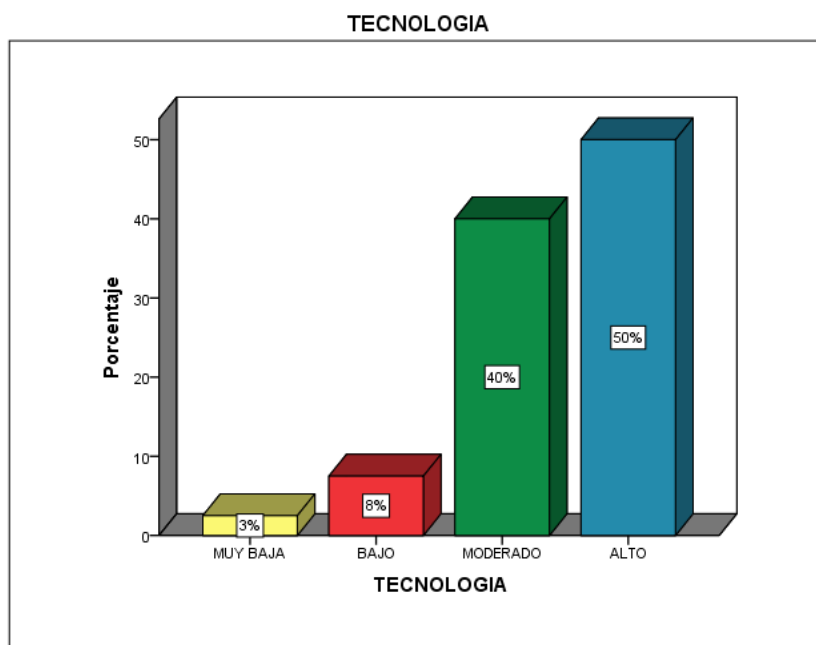


Figura 8. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la tecnología

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados conseguidos en la dimensión de tecnología se observa que un 50% es alto, seguido por un 40% moderado, además de un 8% bajo y por ultimo un 3% muy bajo.

Tabla 10. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la influencia del líder

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	5
Moderado	20	50
Alto	18	45
Total	40	100

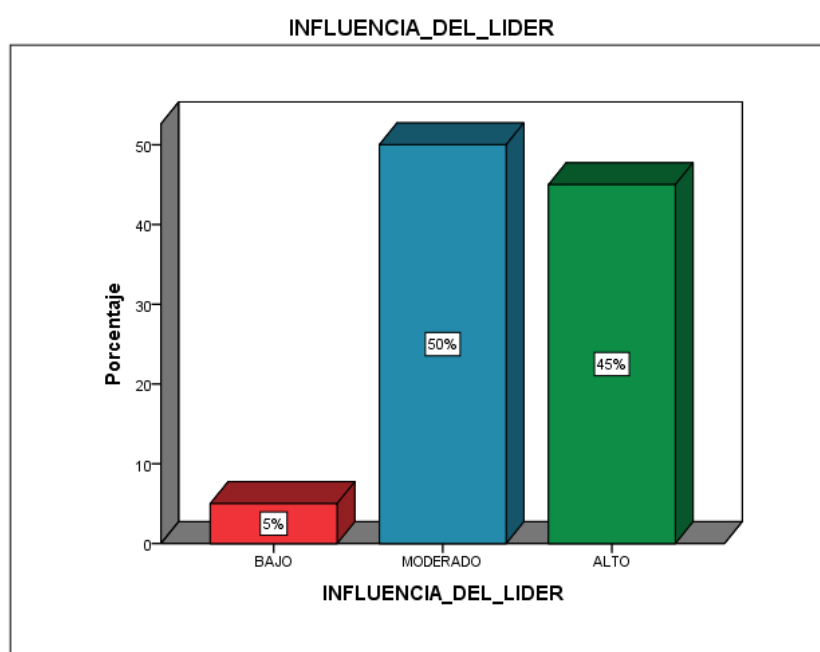


Figura 9. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la influencia del líder

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados conseguidos en la dimensión de influencia de líder se observa un 50% corresponde a moderado, seguido por 45% alto y un 5% bajo.

Tabla 11. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Empresa YD Computer E.I.R.L., según la falta de cohesión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	5
Moderado	15	38
Alto	22	55
Muy alto	1	3
Total	40	100

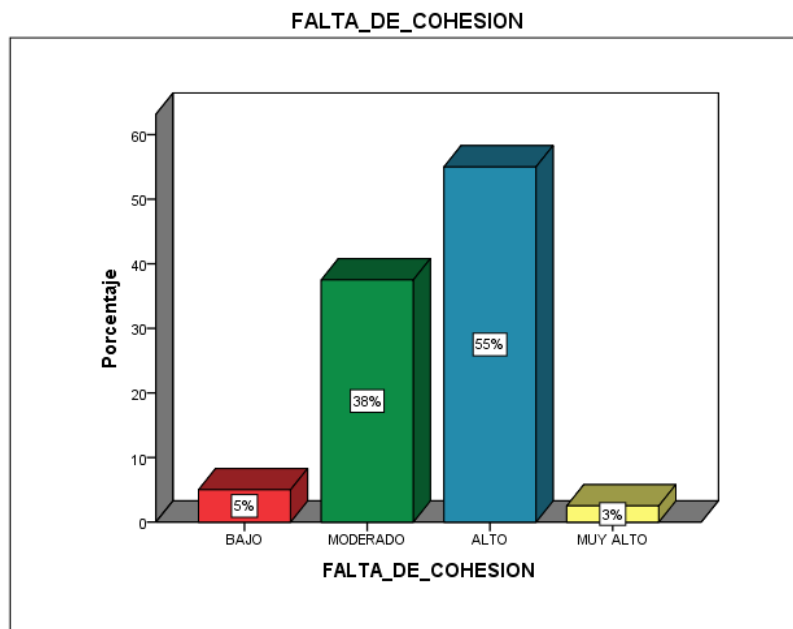


Figura 10. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según la falta de cohesión

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados conseguidos en la dimensión de falta de cohesión se observa que el mayor porcentaje corresponde a alto con 55%, seguido por moderado con 38% y bajo con 5% y muy alto con 3%

Tabla 12. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según el respaldo de grupo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	8
Moderado	8	20
Alto	25	63
Muy alto	4	10
Total	40	100

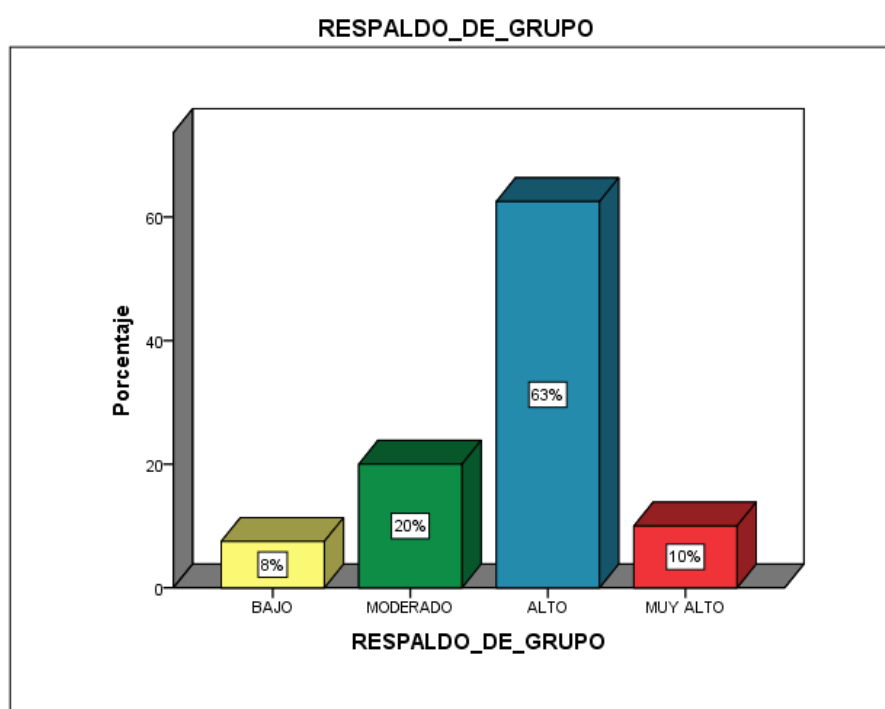


Figura 11. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., según el respaldo de grupo

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados conseguidos en la dimensión de respaldo de grupo se observa que 63% corresponde a alto, seguido por un 20% moderado, 10% muy alto y un 8% bajo.

Figura 13. Nivel de estrés laboral en trabajadores de la empresa DY Computer E.I.R.L., en el periodo 2019.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	8
Moderado	17	43
Alto	20	50
Total	40	100

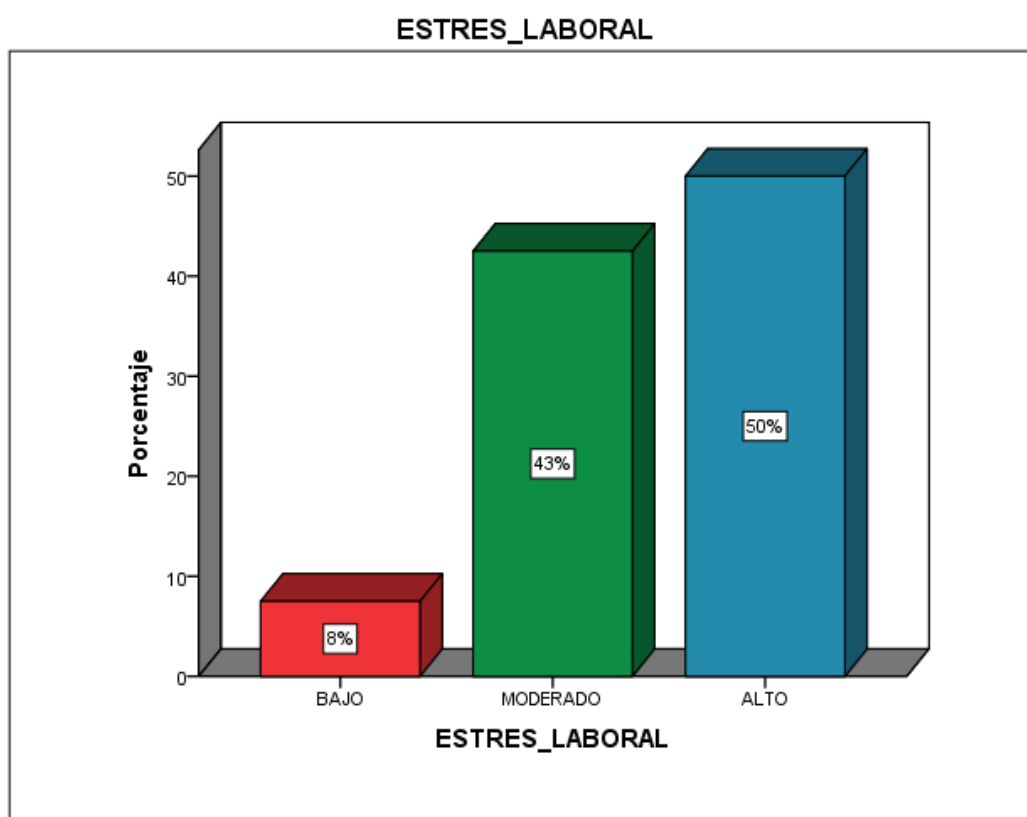


Figura 1. Nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L, en el periodo 2019

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados conseguidos de los trabajadores de la empresa YD Computer, se determina que los trabajadores perciben el estrés laboral alto en 50%, un 43% lo considera moderado, y un 8% como bajo.

### **4.3. Procesamiento de los resultados**

Para el procesamiento de la información recogida de la Investigación en mención, se elaboró una base de datos en una tabla de Excel, luego se fue ordenando por dimensiones cada una con sus respectivos ítems donde se fue consignando el valor de la respuesta elegida.

Luego se procedió con la sumatoria de los ítems de cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al cual pertenece. Posteriormente de esta primera fase se seleccionó la escala del baremo alcanzado por cada dimensión y por la variable misma, para así trasladar los valores al Programa SPSS 22, donde se analizarán los datos estadísticos que se obtuvieron de la tabla.

Cada tabla y cuadro dan como resultados las frecuencias y porcentajes hallados, logrando así un mejor análisis.

### **4.4. Discusión de los resultados**

En esta parte de la investigación se pretende analizar los resultados tomados de la muestra en estudio de la Empresa YD Computer, para ver las coincidencias o diferencias con otras tesis realizadas por otros autores, tanto nacionales como internacionales.

Considerando lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud – OMS (2005, citado en el diario La Nación) en la que considera al estrés laboral como una epidemia global, que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores y que incluso genera alteración del estado de salud, lo cual coincide parcialmente con el 50% de los colaboradores de este estudio

que siente estrés laboral como alto, un 43% moderado y solo un 8 % considerado bajo el estrés laboral.

En el presente estudio se determinó que de acuerdo a los resultados del nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L., se observó que un 45% considera alto la dimensión influencia del líder, lo que coincide con el estudio de Muguruza J. (2017) en su Investigación *El Estrés Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional de la Empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC – Malla*, que considera con 50% como acertada la influencia del líder. Esta coincidencia se debe a que en ambas investigaciones el trabajador coincide en tres puntos importantes con relación a sus jefes, que son: capacitación, reconocimiento y toma de decisión considerando al subalterno.

Por otro lado según los resultados en la presente investigación en la dimensión Estructura Organizacional se comprueba un 43% con nivel alto, lo cual evidencia según la interpretación de los resultados del cuestionario con el Baremo implica la sensación de presión al rendir los informes, poco control del trabajo, mucho papeleo y falta de una cadena de mando muy semejante a la Investigación de Quispe J. (2016) *“Niveles de Estrés y Clima Laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”* la cual arroja un porcentaje con un nivel alto de 46.90%.

De acuerdo a la presente investigación con respecto a la dimensión clima organizacional se comprueba que en un 60% es alto, coincidente con la investigación de Visitación M. (2016), titulada *“Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del ministerio de educación”*, la cual determina que un 58.33 % de sus colaboradores considera importante

el clima organizacional como un factor determinante entre el estrés laboral y satisfacción laboral de sus colaboradores. Esta coincidencia se debe a que según la interpretación de los resultados del cuestionario con el Baremo implica debilidad en la responsabilidad del entorno, sentimiento de los miembros de la organización y la recompensa, para ambas investigaciones, el colaborador considera de vital importancia el clima laboral.

En consecuencia, existiendo coincidencia en varios de los factores y dimensiones analizados en la presente investigación con los resultados de otros autores así como instituciones, fortalece la necesidad de considerar aspectos que disminuyan el estrés laboral en los trabajadores.

#### **4.5. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones.

- El estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L. en el periodo 2019 es intermedio, es decir la mitad o sea el 50% siente estrés laboral lo que permitiría ser más posible un cambio, sobre todo poniendo énfasis tanto en el clima organizacional como estructura organizacional.
- En la dimensión clima organizacional se determina que la mayor proporción igual al 60% es alto, debido principalmente a las buenas relaciones que llevan los miembros de la organización.
- En la dimensión estructura organizacional se determina que en su mayoría igual al 43% es alto, ello motivado a la nula intervención y efectividad de la empresa con respecto a los estresores en los escenarios laborales lo cual impide al colaborador, laborar dentro de un ambiente laboral estructurado.



- En la dimensión territorio organizacional se determina que la mayor proporción de colaboradores igual al 45% moderado, este resultado deriva del espacio laboral de la empresa, la cual a excepción de la poca dimensión de sus locales, cuenta con una distribución pertinente.
- En la dimensión tecnología se determina con el mayor porcentaje igual a 50% es alto, es decir la mitad de colaboradores percibe adecuada esta dimensión, esto producido por el uso adecuado de tecnología.
- En la dimensión influencia del líder se concluye que el mayor porcentaje igual a 45% es alto es decir, el trabajador percibe buena la intervención y efectividad de su líder.
- En la dimensión falta de cohesión se determina que el porcentaje mayor igual a 55% es alto ello conllevado por la integración del grupo en la consecución de objetivos.
- En la dimensión respaldo del grupo esta investigación determina un alto porcentaje igual a 63%, dado que el lugar donde se desempeñan los colaboradores existe una fuerte unión, de compañerismo, lo que se demuestra en las festividades de cumpleaños que los mismos trabajadores manifiestan.

#### **4.6. Recomendaciones**

En base a las conclusiones establecidas, se brinda ciertas recomendaciones en el afán de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.

- La empresa YD Computer E.I.R.L debe ejecutar un plan de intervención para eliminar el estrés laboral, ya sea con terapias o dinámicas que le permitan en ciertos momentos salir de la rutina.

- Los líderes de la empresa, en este caso los supervisores, deben interactuar más con lo demás colaboradores, considerando que esta investigación determina como importante la sensación que tiene el colaborador con respecto a su jefe.
- Se recomienda que cada colaborador, debe aprender a manejar los niveles de estrés, con la finalidad que no afecten su salud, para lo cual se deben seguir un plan estratégico en forma personal que les permita ayudar a disminuir o controlar los estresores que causas el estrés.
- Se recomienda que los colaboradores deben identificarse más con la empresa, si bien es cierto tienen sus reuniones que ellos mismos organizan, lo hacen de manera aislada con la empresa, la participación de ambas partes permitirán un mejor acercamiento.
- La empresa YD Computer E.I.R.L necesita actualizar su organigrama y difundirlo junto con un Manual de Organización y Funciones no muy complejas a todos los trabajadores, y esto no debe limitarse solo a repartirlo, sino a explicarlos y recalcar la importancia de dichas herramientas de gestión de personal.
- El área de personal debe hacer rotar a su personal, tanto de los locales de ventas, así como en las distintas áreas, que conlleve a no monopolizar ni centrar en una sola tarea a un trabajador.
- La empresa debe considerar momentos recreacionales, como celebración de fechas festivas, cumpleaños y otros que hagan que el personal, no sienta falta de compañerismo, del mismo modo reuniones de trabajo, así como dinámicas de grupos.
- La empresa YD Computer E.I.R.L, debe capacitar a sus jefaturas o líderes, ellos deben ser motivadores, y la primera instancia a la cual recurre todo trabajo como su jefe inmediato, lo que permitirá un mejor acercamiento.

- La empresa YD Computer E.I.R.L debe hacer entender a su personal que la tecnología es una ventaja tanto como vendedor y como trabajador, esto lo hará mediante charlas de capacitación, podría incentivar con la realización del trabajador del mes.

## **CAPÍTULO V**

### **PLAN DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del programa**

“Programa de Fortalecimiento para disminuir el estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L”

#### **5.2. Justificación del programa**

Considerando los resultados obtenidos en el Capítulo IV de la investigación en curso, donde de manera general se determinó que el estrés laboral de los trabajadores es de nivel moderado en un 43%, se establece desarrollar un “Programa de Fortalecimiento para disminuir el estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L”, con la finalidad de mejorar la calidad de trabajo en beneficio del colaborador y la empresa.

La disminución del estrés laboral en la empresa constituye una preocupación para la Organización Mundial para la Salud OMS, quien propone que un entorno laboral saludable, no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud, líneas que podrían considerar el estrés laboral. Sin embargo la realidad es otra, en la práctica, esto no se cumple porque existe debido a una falta de consciencia y compromiso no solo de parte del empleador, sino también de los mismos colaboradores, quienes tienen poca identidad para con empleador.

Esta triste realidad se puede apreciar más en las pequeñas y medianas empresas, donde el colaborador muchas veces ve en estos centro laborales, una forma de generar ingresos

económicos, hasta encontrar “algo mejor” esto indiscutiblemente genera una falta de identificación del colaborador y por ende mucho menos no tiene ningún interés por contribuir a los objetivos de la empresa, si los tuviese

A todo esto debemos sumar que la SUNAFIL del Ministerio de Trabajo, no llega a cubrir una demanda que permita las supervisiones de estas empresa, hoy en día, muy abiertamente en los avisos de reclutamiento de personal se pone, “trabajadores acostumbrados a trabajar bajo estrés” las jornadas laborales de ocho horas no se respetan, y solo por mencionar dos aspectos importantes de nuestra actual y real situación laboral. Debido a lo descrito en los diferentes centros laborales, se aprecia que la normativa del sistema de laboral debe considerarse modificaciones o reorganizarlas de tal manera que permita el desarrollar políticas de trabajo que asegure adecuadas condiciones físicas, ambientales, entre otras. Por ello, resulta importantísimo ejecutar un programa de intervención centrado en el interés por el estrés laboral en las empresas.

El programa en mención se enfoca en mejorar siete dimensiones, que funcionarán como ejes importantes o determinantes para el éxito de la disminución del estrés laboral en las empresas, los cuales son: territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, estructura organizacional y clima organizacional. Esperando tener un importante cambio en la práctica y organización de la empresa, para logrando así, no solo el bienestar general de los colaboradores sino también una buena producción en la empresa.

Bajo este contexto tenemos referente de programas de intervención desarrollados por profesionales del área, comprometidos a la disminución del estrés laboral en los centros de

trabajos. Así podemos mencionar a Tal es el caso de Cynthia Pelayza (2015), quien estudió “La Relación del Estrés Laboral y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores”, donde se pudo apreciar otras necesidades además de la insatisfacción laboral en un 75% de los casos estudiados, lo cual indica una apreciación muy importante con respecto al estrés laboral, el cual fue más fácil de detectar con la aplicación de dicho programa. Considerando condiciones específicas de trabajo del personal de la Empresa de Transporte Niño Jesús, para disminuir el estrés laboral y aumentar la satisfacción de los trabajadores.

En tal sentido, el programa a desarrollar en la presente investigación se orienta también a mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa YD Computer EIRL, mencionando una importante mención la satisfacción del colaborador de tal forma que esto repercute en una mayor y mejor identificación hacia la empresa, la ayuda al cumplimiento de los objetivos y una mejor sensación del trabajador hacia su puesto de trabajo.

Dominguez, J. y Jauregui, V. (2013), ambas trabajadoras sociales, desarrollaron un plan profesional estrategias de intervención en salud, enfocando el Síndrome de Burnout (síntomas del estrés laboral que comienza a percibir un trabajador) desde una perspectiva del Trabajo Social, realizadas en tres momentos, primero, se realiza una breve descripción del contexto institucional y de la realidad social en la que se interviene. Luego, se analiza los aspectos más relevantes sobre el síndrome de burnout y las diferentes corrientes teóricas que se investigaron sobre el mismo. Finalmente se proponen estrategias para prevenir las manifestaciones del desgaste profesional de los colaboradores. Basados en las estrategias de intervención social utilizadas, podemos reconocer facilitadores y obstaculizadores que condicionan el estrés laboral, permitiendo buscar nuevos dispositivos a fin de asegurar una disminución del estrés laboral en la empresa.

El programa de intervención que se desarrolla en la presente Investigación guarda relación con lo propuesto por las Trabajadoras Sociales Domínguez y Jáuregui, toda vez que buscamos mejorar la calidad laboral de los profesionales así como de los servicios que se prestan, en el sentido que se busca a través entre otros, la identificación de los síntomas ocasionados por el estrés laboral como agotamiento, cansancio, desgastados emocionalmente, buscando que estas sean replicadas.

Finalmente, el programa de intervención busca concientizar no solo al empleador, sino al mismo colaborador, hacer entender que este Programa beneficiara a ambas partes y que su aplicación es importante para el cambio que permita disminuir o controlar el estrés laboral en la empresa, por ende a una mejor atención que se replicara en beneficio de nuestro cliente usuario. Pero para llegar a este punto, es importante no solo dar a conocer las ventajas de este programa, sino que tanto empresa como colaborador deben asumir la responsabilidad de colaborar con el desempeño de este programa.

### **5.3. Objetivos del Programa**

#### **5.3.1. Objetivo general**

- Generar la disminución y control del estrés laboral en los trabajadores de la Empresa YD Computer EIRL.

#### **5.3.2. Objetivos específicos**

- Detallar un cuadro de necesidades, por parte del personal de cada área de la empresa, para mejorar la presentación de los recursos con que cuenta la Empresa

- Mejorar la organización en las diferentes áreas de la empresa de tal manera que se identifique con la empresa y por ende mejore la calidad de atención al público.
- Dar a entender al trabajador la importancia de trabajar con un cuerpo sano, no solo físicamente, acción que conlleve a un mejor desempeño laboral.
- Establecer capacitaciones según el área profesional al que corresponda el personal, para dar a conocer que se puede trabajar y tener satisfacción laboral
- Sensibilizar a los colaboradores de la empresa, para que realicen un buen trabajo, bajo un mejor concepto de lo que es el estrés laboral y la satisfacción laboral.
- 

#### **5.4. Sector al que se dirige**

El programa considera a todos los trabajadores, operarios, administrativos, técnicos y profesionales de la Empresa YD Computer EIRL.

#### **5.5. Metodología de la intervención**

El programa de intervención, es de carácter participativo, ya que consideramos la participación de la totalidad de trabajadores de la empresa, tiene con un enfoque sistemático, debido a que busca abordar y dar solución a los problemas buscando una mayor y mejor eficacia.

Este programa de intervención social se rige bajo el modelo psicodinámico y de modificación de conducta, ya que no solo veremos la necesidad física o monetaria, sino se pondrá énfasis a los problemas emocionales, así como el interés en comprender e interpretar el comportamiento externo del trabajador.



El presente programa de intervención presenta además el enfoque de los sucesos vitales, es decir identifica los sucesos vitales más frecuentes en la empresa que se relacionan con el estrés laboral, el cual abarca el desarrollo de tres aspectos importantes: a) la identificación de sucesos vitales, b) considerar cuales de estos sucesos vitales se pueden relacionar con el estrés laboral c) evaluar los sucesos vitales, las condiciones de trabajo en las que se realiza la intervención profesional y su relación con el estrés laboral. (Arias, 2012)

Por último, el programa de la presente Investigación corresponde al tipo de intervención directa, ya que necesariamente requiere de un contacto directo y personal con los participantes, administrativos, técnicos y en general; ya sea a través de entrevista, de o de reunión de grupo.

Las técnicas de durante las sesiones son las siguientes:

- Exposición teórica (charla de capacitación y charal psicológicas)
- Análisis de casos
- Discusión grupal (focus group)
- Elaboración de matriz de necesidades

Actividad N° 1: Taller: Identificación de necesidades

- a) Nombre: “Identificación de las principales necesidades por cada área”
- b) Objetivo: Detallar un cuadro de necesidades, por parte del personal de cada área de la empresa, para mejorar la presentación de los recursos con que cuenta la Empresa.
- c) Acciones a desarrollar:
  - Proyectar un video sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral.
  - La Trabajadora Social pedirá opiniones a los participantes para den a conocer sus de ideas y propuestas de mejora del caso proyectado.

- Luego buscar un debate pero esta vez enfocándolo a cada área según el trabajador, realizando una matriz de las principales deficiencias que el trabajador cree tener con respecto a su puesto de trabajo.
- Luego se pide que cada trabajador califique la matriz realizada pero de otra área, para saber la óptica desde otro punto de vista.
- Se asume compromisos por cada área de servicios, lo escriben y lo pegan en un esquema del árbol.

d) Materiales:

- Equipo multimedia
- Equipo de sonido
- Esquema del árbol
- Limpia tipo
- Hojas de color en forma de hojas
- Plumones
- Sillas

e) Recursos Humanos:

- 01 Trabajadora Social
- 01 Asistente
- Personal de la empresa

Actividad N° 2: Taller de Capacitación sobre la Organización

- a) Nombre: “Tomamos decisiones para una mejor organización y desempeño laboral”
- b) Objetivo: Mejorar la organización en las diferentes áreas de la empresa de tal forma que se identifique con la empresa y por ende mejore la calidad de atención al público.
- c) Acciones a desarrollar:

- Se invita a algunos trabajadores de la empresa, para que dar a conocer de sus insatisfacciones encontradas durante su jornada de trabajo
- Luego en base a sus insatisfacciones mencionadas se les pide a los trabajadores, que solución darían si fuesen parte del directorio de la empresa.
- Se proyecta un video sobre como en empresas de países desarrollados se combate el estrés laboral.

d) Materiales:

- Equipo multimedia
- Equipo de sonido
- Papelógrafos
- Plumones
- Sillas

e) Recursos Humanos:

- 01 Trabajadora Social
- 01 Asistente
- Personal de la empresa

### Actividad N° 3: Taller de Capacitación

- a) Nombre: “Valoremos nuestra salud: trabajemos sanos”
- b) Objetivo: Dar a conocer al trabajador la importancia de trabajar con un cuerpo sano, no solo físicamente, acción que conlleve a un mejor desempeño laboral.
- c) Acciones a desarrollar:
  - La trabajadora social da lectura a las necesidades de los trabajadores que hicieron en la Actividad N° 1.
  - Luego se les pide analizar que sobre estas necesidades

- Se anota las respuestas de los trabajadores
- Luego participa un especialista en salud
- Los ponentes capacitan en diferentes grupos según área ocupacional del personal de la empresa.
- Les orientan para establecer las respuestas más prácticas.
- Se proyecta en la capacitación con visualización de video sobre consecuencia extremas que se llega por el estrés laboral y otros casos relacionados.

d) Materiales:

- Equipo multimedia
- Equipo de sonido
- Limpia tipo
- Sillas

e) Recursos Humanos:

- 01 Trabajadora Social
- 01 asistente
- Especialistas en Salud
- Personal de la empresa

Actividad N° 4: Taller de Coaching

- a) Nombre: “Trabajando son satisfacción laboral”
- b) Objetivo: Establecer capacitaciones según el área profesional al que corresponda el personal, para dar a conocer que se puede trabajar y tener satisfacción laboral.
- c) Acciones a desarrollar:
  - La trabajadora social realiza una introducción y pide que reflexionen sobre el estrés laboral en la empresa.

- El personal de la empresa lo escribe en pequeñas tiras rectangulares de hojas de color y lo va pegando en un mural.
- Luego ingresa el coaching profesional, especializado en temas de salud y realiza dinámicas con el personal de la empresa.
- El coaching conlleva a la revalorización de las competencias profesionales y funciones que realiza el colaborador en su puesto.
- Luego se visualiza videos motivacionales sobre satisfacción laboral y su importancia para evitar el estrés laboral.
- Finalmente, se les pide repetir en voz alta e interiorizar frases motivadoras de forma diaria para un óptimo desempeño laboral.

d) Materiales:

- Equipo multimedia
- Equipo de sonido
- Sillas
- Limpia tipo
- Hojas de color
- Mural

e) Recursos Humanos:

- 01 Trabajadora social
- Asistente
- Coaching profesional
- Personal de la empresa

Actividad N° 5: Taller de Sensibilización

- a) Nombre: “Tratemos como queremos que nos traten”

b) Objetivo: Sensibilizar a los colaboradores de la empresa, para que realicen un buen trabajo, bajo un mejor concepto de lo que es el estrés laboral y la satisfacción laboral.

c) Acciones a desarrollar:

- Se pide realizar una especie de teatro improvisado donde los trabajadores dramaticen y exageren ciertas situaciones de jornada que realizaron bajo presión de estrés laboral.
- Luego se les pregunta a los participantes como se sintieron y se pide la opinión de los observadores.
- Con participación de un psicólogo, se orienta sobre el control de las emociones, el manejo de las relaciones interpersonales, el desarrollo de la empatía, etc.
- Luego se les proyecta un video sobre la situación física y emocional que atraviesa la persona bajo estrés laboral.
- Se pide establecer compromisos sobre la responsabilidad de considerar el estrés laboral como una enfermedad que podría traer serias consecuencias

d) Materiales:

- Equipo multimedia
- Equipo de sonido
- Limpia tipo
- Plumones
- Hojas de color
- Tijeras
- Sillas

e) Recursos Humanos:

- 01 Trabajadora social
- 01 Asistente

- Psicólogo
- Personal de la empresa

## 5.6. Cronograma

Tabla 14. Cronograma de las Actividades del programa de intervención

ACTIVIDADES	JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Taller de identificación de las principales necesidades por cada área	■	■										
Taller de Capacitación sobre la Organización			■	■								
Taller de Valoremos nuestra salud: trabajemos sanos					■	■						
Taller de Trabajando son satisfacción laboral							■	■				
Taller Tratemos como queremos que nos traten									■	■		
Taller de Clausura											■	



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés*, Recuperado de: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

Arteaga A. (2018). *Estrés laboral afecta al 70% de trabajadores*, Diario UNO, Recuperado de: <http://diariouno.pe/estres-laboral-afecta-al-70-de-trabajadores/>

Velásquez F. y Villavicencio (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre*. (Tesis de pregrado) Pontificia universidad Católica, Ecuador.

Cremades J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería*. (Tesis doctoral) Universidad de Alicante, España, Recuperado de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis\\_cremades\\_puerto.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf)

Gonzales M. (2014). *“Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenang)*. (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Azofeifa C. (2015). *Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos*

*del Ministerio de Agricultura y Ganadería. (Tesis de posgrado) Universidad Nacional, Costa Rica, Recuperado de:*  
<https://www.repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11315/Tesis%208691?sequence=1&isAllowed=y>

Mugruza J. (2015). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC- Mallyay. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional, Colombia, Recuperado de:*  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas A. (2017). *Influencia del estrés laboral en la relación enfermera –paciente en Centro Quirúrgico del Hospital Nacional, Lima. (Tesis de posgrado) Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú, Recuperado de:*  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia\\_RojasEncarnacion\\_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_RojasEncarnacion_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Visitación M. (2016). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del Ministerio de Educación. (Tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo, Perú, Recuperado de:*  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8727/Visitaci%C3%B3n\\_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8727/Visitaci%C3%B3n_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vega K. y Ruiz I. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. (Tesis de pregrado) Pontificia*

Universidad Católica del Perú, Perú, Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11845/Ruiz%20Aguilar\\_Vega%20C%C3%B3ndor\\_Influencia\\_estr%C3%A9s\\_laboral1.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1)

Quispe S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. (Tesis de pregrado)* Universidad Autónoma del Perú, Perú,  
Recuperado de:  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>

Chávez L. (2015). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. (Tesis de pregrado) Universidad Privada de Tacna, Perú, Recuperación de:  
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>

Paredes L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. (Programa de Maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, Recuperado de:  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>

Cremades J. (2016). Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería. (Tesis doctorado) Universidad de Alicante, España , Recuperado de:  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis\\_cremades\\_puerto.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf)

Guillen C. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales Guil R. Mestre J, Estrés Laboral (269-292). España, Mc Graw-Hill Interamericana de España

Hernández, J.( 2003), Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención”, Revista Cubana de Salud Pública, vol. 29, núm. 2, abril - junio, p. 103-110. Recuperado de:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662003000200002&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662003000200002&script=sci_arttext)

Molerio O., Arce I.y Z. Nieves Achon, (2005).El estrés como factor de riesgo de la hipertensión arterial esencial”, en Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, vol. 43, Recuperado de: [http://bvs.sld.cu/revistas/hie/vol43\\_1\\_05/hie07105.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/hie/vol43_1_05/hie07105.htm)

Sánchez A.(2000)Influencias del estrés, afrontamiento y apoyo social en la salud, en Publicación Científica de la Secretaría de Salud Pública Municipalidad de Rosario Argentina, vol. 2, Recuperado de:[http://www.rosario.gov.ar/sitio/salud/Revista\\_Inv\\_Web/vol2n1y2\\_datosedicion .htm](http://www.rosario.gov.ar/sitio/salud/Revista_Inv_Web/vol2n1y2_datosedicion .htm)

Slipak, O., (2006), “Estrés y perfiles de personalidad”, en Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica, vol. 4, Recuperado de:<http://www.alcmeon.com.ar/4/16/>

Ángeles I. y Gutiérrez, R.( 2012). Acerca del afrontamiento y manejo del estrés. En Ángeles I. y Gutiérrez, R. (Editorial.), Estrés Organizacional (101 – 185). México: Editoriales Trillas

- Arce, A. 2012. Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. Venezuela. Revista Venezolana de Gerencia
- Cervantes, N. y Rico, R. (2008). Incidencia de estrés – Tensión laboral y síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales de riesgo asociados, en trabajadores de la industria del petróleo. (Tesis de Licenciatura.) México
- Cirera, Y., Aparecida, E., Elias, V. & Ferraz, O.( 2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones: análisis de investigaciones publicadas. Argentina. Universidad del centro educativo latinoamericano.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Costa Rica. 1. Pag.71-84. Revista nacional de administración.
- Espinosa, J., Contreras, F. y Esguerra, G. (2009). Afrontamiento al estrés y modelo psicobiológico de la personalidad en estudiantes universitarios. Diversitas, Perspectivas en psicología, 5, pag 87-95.
- Felipe, E. y León, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. España. Universidad de Extremadura
- González, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud: un acercamiento a narrativas cotidianas. México
- Guerrero, B.( 2002). Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios. Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado, 43, 91 – 112.

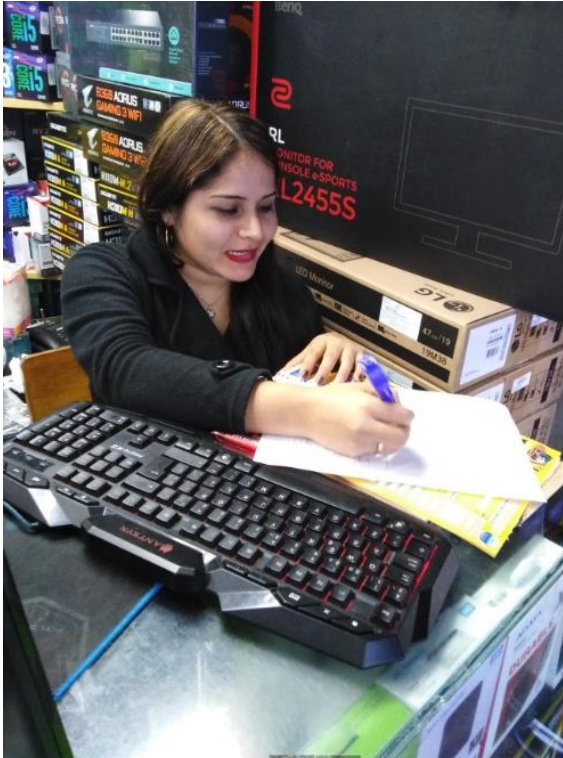
Slipak O. (2007).Estrés Laboral. Mobbing Opinion: Psicología y psiquiatría. Antropología y sociología, Recuperado de : [http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/printer\\_3864.shtml](http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/printer_3864.shtml)

Stavroula L. (2008) La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Institute of Work, Health & Organisations, Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Peiro J, Rodriguez I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del psicólogo,pagina 68-82. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>

Peiro J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; pág. 13: 18-38. Recuperado de [http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSHT/2001/13/seccionTecTextComp12.pdf](http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextComp12.pdf)

## ANEXOS



### ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019</p>	<p>La investigación es de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativa, el diseño es no experimental</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión clima organizacional en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión estructura organizacional en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión territorio organizacional, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión tecnología, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión clima organizacional en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019</li> <li>- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión estructura organizacional, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019</li> <li>- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión territorio organizacional, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019</li> <li>- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión tecnología, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019</li> </ul>	<p>La población de estudio está comprendida por aproximadamente 40 trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019</p> <p>N = 40 pacientes</p> <p>La muestra es intencional, no probabilística y de tipo censal, es decir está constituida por la totalidad de la población, los 40 trabajadores, dado que, al representar una cantidad reducida, se</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión influencia del líder, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión falta de cohesión, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión respaldo del grupo, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019?</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión influencia del líder, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019</li> <li>- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión falta de cohesión, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019</li> <li>- Identifica el nivel de estrés laboral, según la dimensión respaldo del grupo, en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L en el periodo 2019</li> <li>-</li> </ul>	<p>asume al universo como muestra de estudio.</p>
---	--	---

## ANEXO 2. CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

**I. INTRODUCCIÓN:** Estimado trabajadores, el siguiente cuestionario tiene el objetivo de conocer el nivel de estrés laboral usted recibe en la empresa YD Computer E.I.R.L, de manera que podamos diagnosticar los factores que necesitan ser mejorados. Sus respuestas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación.

### II. INSTRUCCIONES:

Para cada pregunta lee detenidamente de cada pregunta y marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

### III. DATOS GENERALES:

Sexo: F ( ) M ( )

Edad: .....

Estado civil: .....

### IV. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

A continuación se presenta un listado de enunciados, con su respectiva escala de respuestas, marcar sólo una alternativa.

1	2	3	4	5
Nunca	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Siempre

DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	La gente no comprende la misión y metas de la Organización.					
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.					
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.					
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.					
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.					
6	Mi supervisor no me respeta					

7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha					
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.					
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.					
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.					
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño					
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.					
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.					
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.					
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.					
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo					
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.					
18	Mi equipo se encuentra desorganizado					
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.					
20	La organización carece de dirección y objetivo					
21	Mi equipo me presiona demasiado.					
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo					
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.					
24	La cadena de mando no se respeta					
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.					



Lima, 18 de Marzo del 2019


Señor  
**RAMIRO GÓMEZ SALAS**  
**DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL**  
Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la señorita **María Crisel Reyes Linares**, bachiller de la carrera Profesional de Trabajo Social, identificada con DNI **73103645**, tiene el permiso de realizar la muestra representativa de investigación en nuestra empresa **YD COMPUTER IERL** para optar el Título Profesional de Licenciada de Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención.

Atentamente,

**YD COMPUTER E.I.R.L.**

  
.....  
Carlos Paul Linares Alcántara  
Gerente Financiero