

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

El Estrés Laboral de los colaboradores de una Empresa de Servicios de
Elevadores de la Ciudad de Lima, 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Patricia Sofía Luján Laos

Lima – Perú

2018

Dedicatoria:

A mi hermano Diego:

Por haber sido la motivación más grande, por esos grandes aportes en mi día a día y por estar siempre a mi lado.

Agradecimiento:

Mi profundo agradecimiento a mis colegas, jefes y compañeros, gracias por creer en mí, por ese gran apoyo de siempre, por ser mi soporte y corregirme cuando ha sido necesario.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “El estrés laboral de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores – Lima- Perú. Año 2018” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Sofía Luján Laos

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema principal	17
1.2.2. Problemas secundarios	17
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación e importancia	18
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. Estrés	26
2.2.2. Historia del Estrés	27
2.2.3. Estrés Laboral	28
2.2.4. Síntomas y Causas del Estrés Laboral	29

2.2.5. Consecuencias del Estrés Laboral	30
2.2.6. Tipos de Estrés Laboral	31
2.2.7. Dimensiones del Estrés Laboral	31
2.2.8. Importancia del Estrés Laboral	33
2.2.9 Fases del Estrés Laboral	34
2.2.10 Modelo del Estrés Laboral	35
2.3. Definiciones conceptuales	
CAPÍTULO III: Metodología de la investigación	
3.1. Tipo de investigación	38
3.2. Diseño de investigación	38
3.3. Población y muestra	39
3.4. Identificación de las variables	39
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	41
3.6. Determinación de la Validez y Confiabilidad	42
CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados	
4.1. Presentación de resultados generales	44
4.2. Presentación de resultados específicos	47
4.3. Procesamiento de los resultados	52
4.4. Análisis de los resultados	56
4.5. Conclusiones	58
4.6 Recomendaciones	59
CAPÍTULO V: Programa de intervención	
5.1. Denominación del programa	61
5.2. Justificación del programa	61
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. Técnicas e instrumentos de recolección	65
5.7. Cronograma de Actividades	66
5.8. Recursos	68
5.8.1. Recursos profesionales	68
5.8.2. Recursos materiales	68
5.8.3. Recursos Financieros	68
Referencias bibliográficas	70

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de Consistencia	76
Anexo N° 2. Cuestionario de Estrés laboral	77
Anexo N° 3. Carta de presentación del primer experto	79
Anexo N° 4. Certificado de Validación del primer experto	80
Anexo N° 5. Ficha del instrumento del primer experto	81
Anexo N° 6. Carta de presentación del segundo experto	83
Anexo N° 7. Certificado de Validación del segundo experto	84
Anexo N° 8. Ficha del instrumento del segundo experto	85
Anexo N° 9. Carta de presentación del tercer experto	87
Anexo N° 10. Certificado de Validación del tercer experto	88
Anexo N° 11. Ficha del instrumento del tercer experto	89
Anexo N° 12. Fotografías de la muestra encuestada	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable	44
Tabla 2. Escala de Calificación del Cuestionario	45
Tabla 3. Baremo de interpretación de la Variable	46
Tabla 4. Validación del instrumento	46
Tabla 5. Confiabilidad del Instrumento	47
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores, de acuerdo al sexo.	48
Tabla 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores, de acuerdo con el tiempo de servicio.	49
Tabla 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores, de acuerdo al área de trabajo.	50
Tabla 9. Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, en la dimensión contenido de trabajo.	51
Tabla 10. Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, según la dimensión condiciones de trabajo	52
Tabla 11. Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, según la dimensión condiciones de empleo.	53
Tabla 12. Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, según la dimensión relaciones sociales.	54
Tabla 13. Resultados del estrés laboral percibido por los colaboradores administrativos de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación entre el estrés y la productividad	32
Figura 2. Fase de Agotamiento del Estrés laboral	36
Figura 3. Diseño de la investigación	41
Figura 4: Fórmula de confiabilidad Alfa de Cronbach	47
Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores, de acuerdo al sexo.	48
Figura 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores, de acuerdo con el tiempo de servicio.	49
Figura 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores, de acuerdo al área de trabajo.	50
Figura 8. Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, en la dimensión contenido de trabajo.	51
Figura 9. Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, según la dimensión condiciones de trabajo	52
Figura 10. Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, según la dimensión condiciones de empleo.	53
Figura 11. Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, según la dimensión relaciones sociales.	54
Figura 12. Resultados del estrés laboral percibido por los colaboradores administrativos de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.	55

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de estrés laboral que perciben los colaboradores administrativos de la Empresa de Servicios de Elevadores de la ciudad de Lima - 2018. La muestra es intacta y lo representaron 47 colaboradores, que es la totalidad de la población. El diseño de investigación es no experimental – descriptivo con enfoque cuantitativo transversal.

El instrumento utilizado para el recojo de la información es el Cuestionario del Estrés Laboral (validado en Lima, 2018), el que evalúa las dimensiones contenido de trabajo, condiciones de trabajo, condiciones de empleo y relaciones sociales en el trabajo. Luego del procesamiento de los datos se obtuvo los resultados que indican que el nivel de estrés laboral es de nivel medio, apoyado en la mayoría de los porcentajes obtenidos en ese nivel, con el 59,57% para Contenido de trabajo, el 89,36% para Condiciones de trabajo, el 80,85% para Condiciones de empleo y el 46,81% para la dimensión Relaciones sociales de trabajo.

Concluyendo que el nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima es de nivel medio, debido a que existen factores que condicionan el desarrollo del estrés, siendo el de mayor incidencia las relaciones sociales dentro de la empresa.

Palabras Claves: Estrés laboral, relaciones sociales, bienestar, condiciones de empleo y demandas laborales.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of work stress perceived by the administrative employees of the Elevator Services Company of the city of Lima - 2018. The sample is intact and was represented by 47 employees, which is the total population. The research design is non-experimental - descriptive with a transversal quantitative approach.

The instrument used to collect the information is the Labor Stress Questionnaire (validated in Lima, 2018), which evaluates the dimensions of work content, working conditions, employment conditions and social relations at work. After processing the data, we obtained the results that indicate that the level of work stress is medium level, supported by the majority of the percentages obtained at that level, with 59.57% for Work content, 89.36 % for Working conditions, 80.85% for Employment conditions and 46.81% for the Social work relations dimension.

Concluding that the level of work stress of the administrative employees of a Elevator Services Company of the City of Lima is of medium level, due to the existence of factors that condition the development of stress, with the highest incidence being social relations within the company.

Key words: Work stress, social relations, welfare, employment conditions and labor demands

INTRODUCCION

Para poder entender el estrés laboral y sus futuras consecuencias como problemas individuales, sociales y financieros muy significantes; primero hay que analizarlo y estudiarlo asertivamente.

Asumiendo la postura de un trabajador con indicios de estrés. Tal vez imaginaremos la rutina diaria y cómo se padece para levantarse sin olvidar que hay presencia de un trabajo acumulado de días pasados, etc.

Sin lugar a dudas, los cambios que han acontecido en estos últimos años acerca de los procesos laborales en la empresa y la organización dentro y fuera del trabajo son de índole: sociodemográfica, económica, política, y tecnológica.

Aquellas modificaciones han producido nuevos riesgos psicosociales que afectan tanto a la salud, como a la calidad de vida laboral, pues estos aumentan considerablemente los niveles de estrés de los empleadores.

Un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna motivación, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve. Este se puede producir en situaciones diversas. Se debe tener en cuenta que un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones óptimas de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que él disponga y de sus características personales. (Peiro J. pp. 18-38).

El estrés de origen ocupacional es producto de la interacción entre múltiples factores de riesgo, incluyendo aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extralaborales. Entre estos se ha descrito: el contexto macro-social y el estrato socioeconómico; el tipo de trabajo; el apoyo social, dentro y fuera del trabajo; los sentimientos de autoestima y de control; tipo de

personalidad; la edad y el género. (Pérez MA. La ansiedad, la ira y el estrés asistencial en el ámbito hospitalario: Un estudio sobre sus relaciones y la eficacia del tratamiento; pp. 247-257).

De acuerdo con, Keith y Newstrom (1999) sugiere inapelable el estrés dentro de las empresas, debido a que cuando se almacena la tensión produce un profundo deterioro tanto en el aspecto físico, emocional y cognitivo. Por lo tanto, si el estrés se vuelve muy intenso, podría verse afectado el desempeño en el empleador y su salud física y mental.

Queda claro entonces, la estrecha relación existente entre el trabajo y el estrés laboral, la cual influye negativamente en los trabajadores; producto de las exigencias laborales, las inadecuadas condiciones en que realiza su trabajo, las relaciones tanto con compañeros como superiores, entre otros.

Ante ello, nace el interés de estudiar esta problemática social, buscando analizarlos factores que contribuyen al desarrollo del estrés laboral, y como se ve afectada la empresa y el propio trabajador, mostrando problemas relacionado a la salud ocupacional.

En el primer capítulo se da a conocer la problemática en sí y a la vez se formula las directrices del trabajo en cuanto a los problemas y objetivos que se persigue, se realiza además la justificación e importancia de la investigación.

Continuando con el segundo capítulo, se suman las definiciones, características, factores, tipos, dimensiones, etc., optimizando diferentes modos de conceptualización para el conocimiento general que aborda el estrés laboral.

En el tercer capítulo se presenta las características metodológicas identificando el diseño y los instrumentos utilizados para lograr el resultado y las conclusiones tratando el tema, dicho proceso crea un desarrollo óptimo del entendimiento y potencial de la investigación.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados obtenidos mediante tablas y figuras estadísticas, desarrollando la discusión de los resultados y finalmente proponiendo las conclusiones y recomendaciones en torno al tema investigado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El estrés laboral es un tema importante para la salud y bienestar de los trabajadores, que hace que se amenore la eficacia y productividad en el puesto, provocándole grandes pérdidas a las empresas debido a este mal de nuestros tiempos, que en la mayoría de los casos se origina por una sobrecarga en las funciones laborales a desarrollar y por otros factores relacionados a las condiciones de trabajo que les rodea.

El trabajo es parte de nuestra vida cotidiana basado en una fuente de ingresos, estatus y relaciones sociales; no obstante, para todos no goza el mismo nivel de satisfacción, todo lo contrario, hasta puede llegar a ser a lo que llamaríamos un “enemigo latente” según el impacto del estrés laboral como consecuencia llega a ser perjudicial a la seguridad social y rendimiento de la empresa.

Según el Instituto Nacional de Salud Mental (Lima, 2012) una importante proporción de limeños, en especial las mujeres, experimenta un importante nivel de estrés, así lo señaló el Dr. Javier Saavedra Castillo, director de Investigación del Instituto Nacional de Salud Mental.

El momento que nos encontramos en las primeras etapas de los síntomas del estrés laboral debido a los acontecimientos difíciles para el colaborador y que podrían ser preocupantes; por ejemplo, como las dificultades económicas, problemas de salud, crisis familiar y no adaptabilidad al cambio. Frente a esta realidad se observa como el área de recursos humanos y la médica ocupacional

están haciendo esfuerzos por conocer y controlar la aparición y el desarrollo del estrés laboral; pero éste no es un asunto sólo de la salud, si no también requiere de otros factores como es la rutina, clima y el bienestar. El hecho de tener que afrontar el estrés laboral y someterse a diversos cambios, altera considerablemente la vida de una persona y es en estos momentos cuando el mismo colaborador debe controlar su ansiedad y niveles de estrés.

Los primeros síntomas se dan a notar en el entorno laboral de la empresa, donde se observa los grados de vulnerabilidad de acuerdo con sus características físicas, emocionales y el desempeño en sus actividades. Ante ello se formulan las siguientes interrogantes: ¿Cómo controlar el estrés laboral? ¿Qué factores ocasionan que el trabajador tenga estrés laboral? ¿Cómo podemos enfrentar el estrés laboral?, entre otras interrogantes más que nacen de dicho problema.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

- ¿Cuál es el nivel del estrés laboral que presentan los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima?

1.2.2. Problemas secundarios

- ¿Cuál es el nivel del estrés laboral, según la dimensión contenido del trabajo, que presentan los colaboradores en la Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima?

- ¿Cuál es el nivel del estrés laboral, según la dimensión condiciones de trabajo, que presentan los colaboradores en la Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima?

- ¿Cuál es el nivel del estrés laboral, según la dimensión condiciones de empleo, que presentan los colaboradores en la Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima?

- ¿Cuál es el nivel del estrés laboral, según la dimensión relaciones sociales, que presentan los colaboradores en la Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar, el nivel de estrés laboral, según la dimensión contenido del trabajo, que presentan los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.

- Identificar, el nivel de estrés laboral, según la dimensión condiciones de trabajo, que presentan los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.

- Identificar, el nivel de estrés laboral, según la dimensión condiciones de empleo, que presentan los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.

- Identificar, el nivel de estrés laboral, según la dimensión relaciones sociales, que presentan los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.

1.4. Justificación e importancia

El motivo por el cual se realiza la presente investigación sobre el estrés laboral de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima, surge a través de las vivencias obtenidas durante el trabajo arduo y la rutina dirigidas en la institución, donde es posible observar directamente a los colaboradores que se encuentran con sensaciones elevadas de vulnerabilidad tanto a nivel físico como emocional, obliga a canalizar reflexión de la importancia como persona activa en base al manejo, porque ayudarán a mejorar su calidad de vida y le permitirá tener un mayor bienestar emocional.

La presente investigación representa un gran aporte y medio de ayuda según los criterios que cumple, esta permitirá:

En el aspecto teórico, las descripciones e información recabada servirán como fuente de información a futuros investigadores que aborden el tema en mención, así mismo complementara el sistema de conocimientos científicos ya existentes.

En el aspecto práctico, los resultados de la investigación, permitirá adoptar actitudes y posturas que contribuyan dentro de la empresa a crear un ambiente armónico, que impida que los colaboradores caigan en el estrés laboral, la cual constituye pérdidas dentro de la organización. Se podrá implementar programas de control del estrés para los colaboradores de la empresa.

Por último, en la parte metodológica, las técnicas, procedimientos estadísticos e instrumentos empleados será un eje orientador que otras personas puedan tomar en cuenta y aplicarlo en sus investigaciones.

De acuerdo con la OMS (1986): un entorno laboral saludable no es únicamente aquel que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud. Un entorno laboral saludable es aquel en que la salud y la promoción de la salud constituyen una prioridad para los trabajadores y forman parte de su vida laboral.

Por esta razón, investigar acerca del estrés laboral es de vital importancia en el ámbito de la salud de los colaboradores en una empresa. Debemos tener conciencia de los factores de riesgo psicosocial internos y externos que afectan el bienestar de los colaboradores, que se reflejan en el ausentismo y desinterés en su labor dando impacto en los indicadores de la productividad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

- Cremades, J. (España, 2016), en su investigación titulada “Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería”, tiene como objetivo identificar los factores laborales estresantes del profesional, su estudio se desarrolla en fase analítico-descriptiva – analítico, incidental y prospectivo realizado con metodología cuantitativa y cualitativa para un análisis entre las variables relacionadas. La muestra trata de 72 profesionales con el grado de diplomado en enfermería. Se utilizó como instrumento cualitativo, descriptivo – analítico, incidental y prospectivo siguiendo una metodología de Delphi. En conclusión, presentan ligeras diferencias, lo que indica que hay factores organizativos no relacionados que permitan realizar los estudios experimentales con el estrés laboral.

- González, M. (México, 2014), en su estudio “Estrés y desempeño laboral”, el cual tiene como objetivo establecer la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., el estudio presenta un diseño de investigación explicativa se caracteriza por ser un estudio sistemático y empírico de las influencias y relaciones de variables entre sí, como también, la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. La muestra estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales están divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa, identificó la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado (Escala de Apreciación del Estrés) y una evaluación de desempeño de Selección forzada, en base a frases descriptivas de alternativas

según las necesidades de la empresa. En definitiva, los resultados del estrés varían de acuerdo con cada departamento, pero existe una relación estadísticamente alta y significativa entre el estrés y el desempeño laboral la cual genera disminución de productividad y produce un estrés negativo donde es necesario tomar alertas en los factores resultantes.

- Alulema, M. y Orbe G. (Ecuador, 2015), en su estudio “Nivel de estrés laboral percibido y la asociación con fenómeno ansioso y depresivo en el Personal Médico e Internos Rotativos en los distintos servicios del Hospital IESS Carlos Andrade Marín y el Hospital de Especialidades N°1 de la Fuerzas Armadas en el período de Septiembre a Diciembre de 2014” buscaron determinar la relación entre el estrés laboral percibido y las características laborales con el riesgo de desarrollar ansiedad y depresión en personal, se trata de una propuesta de tipo corte. La investigación se calculó una muestra de 263 personas, se añadió un 10% a la muestra calculada debido a pérdidas. La muestra recolectada constó de 292 personas, de las cuales 211 personas correspondieron al Hospital Carlos Andrade Marín y 81 personas correspondieron al Hospital de 24 Especialidades N°1 de las Fuerzas Armadas. Para la obtención de los resultados, se utilizó la prueba T de student y U de Mann-Whitney tanto en las paramétricas como no paramétricas evidencias que las personas que presentaron un estrés laboral con mayor puntaje de ansiedad y depresión con diferencias no estadísticamente significativas. Finalmente, las personas laboralmente activas manifiestan niveles altos o muy altos de estrés, eso lo explica la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral, donde se concluye que el 50% de estas personas poseen estrés laboral. Más aun el personal médico, cuyo trabajo implica fuertes tensiones emocionales y mucha responsabilidad, ya que el apoyo de otras vidas resulta una tarea muy dura y con riesgos psíquicos para el que la realiza.

- Floréz, C. (Colombia, 2014) en su estudio titulado “Estrés Laboral en Empresas de Producción” tiene como objetivo analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los

trabajadores, en su diseño la propuesta investigativa contiene un orden mixto y cualitativo, además de no experimental, se torna en un solo momento y de orden descriptivo – transversal, que permite conocer la situación de objeto de estudio. En una población de 287 del área operativa y 56 supervisores de producción en su totalidad es 343 trabajadores. A partir de la aplicación de los cuestionarios de la batería de instrumentos se describieron e interpretaron las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. Los resultados demuestran que entre las condiciones y el estrés laboral se infiere que todas las dimensiones estudiadas presentan una relación.

-García, J. (Ecuador, 2016), en su investigación titulada “Estudio del Estrés Laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca”, que tiene como objetivo estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores. Es un estudio descriptivo, transversal, bajo un universo de estudio estuvo comprendido por 607 personas de los cuales 219 fueron trabajadores y 388 administrativos. La técnica fue la entrevista, y el instrumento el cuestionario del modelo demanda–control de Karasek con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta. Se concluyó que el riesgo de enfermedad está asociado con las condiciones del trabajo, se determinó evidencias de que existen diferencias estadísticamente significativas con demanda psicológica en cuanto a las variables control se encontró con empleo de habilidades en cargo o puesto y relación laboral.

- Montejo, E. (España, 2014), el estudio titulado “Síndrome de Burnout en el profesorado de la ESO” que conlleva un objetivo es evaluar el síndrome de Burnout en docentes madrileños de la ESO, fue un estudio que enmarco dentro de la investigación como un diseño de encuesta con selección de los participantes por conglomerados, estratificado y mono-etápico. La población como objeto de estudio comprendía alrededor de 566 profesores variándose en rangos. Se incluyeron varios instrumentos de medida como Maslach Burnout

Inventory Educational Survey (MBI-ES), Escala ERCTA-b, Big-Five Factor Markers, Cuestionario de datos sociodemográficos, Cuestionario sobre situaciones docentes. En definitiva, de esto se deduce y se obtiene a través de los datos la escasa importancia de las variables sociodemográficas sobre el síndrome, el cambio de roles en la sociedad junto con otros condicionantes externos a la profesión, enfocan la importancia del “Burnout” en las variables personales y de personalidad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- Guerrero, M. (Chiclayo, 2015), en su investigación “Estrés laboral y Riesgos Psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de Polipropileno” tiene como objetivo, determinar la relación entre estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores, la presente investigación corresponde de tipo descriptivo correlacional a describir un aspecto o fenómeno de la realidad adicionalmente, maneja un tipo No experimental transeccional y relacional con propósito de describir variables y analizar su incidencia. La población conforma un total de 170 colaboradores que incluyen ambos sexos y están entre las edades 18 y 50 años, entre jefes, supervisores y practicantes y le fueron aplicados tres instrumentos de recolección de datos como prueba de hipótesis, medición numérica, análisis estadístico, dos encuestas para cada variable, escala de estresores y factores psicosociales. En conclusión, se determina que sí existe relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno, demostrando gestión del tiempo cohesión de grupo y hostigamiento, que constituyen las dimensiones de las dos variables correspondientes.

- Quispe, S. (Lima, 2016) en su investigación titulada “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de un Empresa Privada de Lima” mantiene como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores. El estudio fue de tipo no experimental transversal,

descriptivo, comparativo y correlaciona se observa situaciones en su ambiente natural para analizarlos en un tiempo único, en comparar las diferentes variables según su género y en lo que se pretende medir. Según la muestra entre 93 mujeres y 75 varones que en su totalidad conforman 168 sujetos dedicados al rubro comercial de la empresa. Los instrumentos añadidos para la medición fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS), adaptando analizar y estudiar los estresores y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC). Se halló como resultado entre las variables de estrés y clima laboral, un 87.5% con bajo estrés y un 44.8% de favorable clima laboral. Se concluye que existe una relación significativa entre las variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Poniéndose en manifiesto que para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un favorable clima laboral.

- Sovero, J. (Huancayo, 2013), en su investigación titulada “Stress Laboral (Síndrome del Burnout desgaste profesional) en docente de las facultades de antropología - sociología - trabajo social – UNCP” cuyo objetivo es conocer las causas que produce el síndrome del burnout y describir cómo se expresan los stressores y el tipo de conductas o actitudes personales que conducen al stress laboral. El estudio es descriptivo, recabado por una entrevista a los docentes y de carácter cualitativo, hechos más recurrentes relacionándolo con sus causas. Tuvo una población de 60 docentes con una muestra no probabilística de 13 docentes. Con respecto a la técnica utilizada se empleó la entrevista y como instrumento, la guía de entrevista constando de indicadores. Las conclusiones que se hallaron fue que los docentes manejan un inadecuado control de tareas y relaciones interpersonales al no encontrar una motivación necesaria siendo necesario trabajar una jornada de conocimiento del tema que ayude a manejar distintas situaciones de estrés.

- Banda, M. y Santamaría, C. (Chiclayo, 2014), en su investigación titulada “Propuesta para gestionar el Estrés Laboral en los trabajadores de tiendas Efe S.A. de la Agencia Luis Gonzáles” propuso como objetivo central la elaboración de una propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores, llevando a cabo este estudio de tipo prospectivo y el diseño es descriptivo que adquiere un panorama general de la problemática contando con una población conformada por 35 empleados. Emplearon como instrumento de recolección una encuesta. Obteniendo como conclusión que el nivel de estrés es causado por la comunicación inadecuada, lo que incide negativamente en el desempeño, aparte el ambiente laboral realizando sus actividades favoreciendo la aparición del estrés ameritando un problema creciente aumentando el ausentismo y la baja productividad, es por ello, que es recomendable implementar programas de bienestar y asistencia confidencial.

- Catherine, L. (Tacna, 2016), en su aplicación titulada “El Estrés Laboral y su Efecto en el Desempeño de los trabajadores administrativo del área de Gestión Comercial de Electrosur S.A.”, propone como objetivo establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores. El tipo de investigación que presenta la investigación es básica o pura, de tipo descriptiva porque está orientada a conocer la situación que genera el estrés laboral y busca la mejora del desempeño mediante un modelo establecido. La población conto con 32 trabajadores abarcando administrativos y operarios. Se implementó para la recolección de datos una encuesta, un formulario de carácter anónimo y un software estadístico SPSS para el análisis detallado. Para el estudio se concluyó que el estrés laboral y su implicancia en el desempeño, son ocasionados por una recarga laboral haciendo que los resultados obtenidos que percibe de bastante exigencia y se ve reflejado en sus habilidades laborales, debido a ello, se ve en la necesidad de realizar estrategias de mejora, a fin de examinar los temas laborales e identificar los estresores.

2.2. Bases teóricas

Según el presente estudio, la información compromete los diferentes puntos de vista que se torna bajo las investigaciones y posición del Estrés Laboral.

2.2.1. Estrés

Todos oímos y utilizamos la palabra estrés y otros términos relacionados, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, pero es difícil, incluso para los investigadores y expertos todavía no tienen una concordancia en cuanto a la definición de estrés o de sus propiedades esenciales.

Como una idea clara y básica según la RAE, el término del estrés tiene como significado ser tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves, perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.

La Organización Mundial de la Salud (2004) define el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. Como se puede determinar, el concepto de estrés no lleva ligada, en principio, ninguna connotación negativa; sin embargo, puede resultar perjudicial para la salud.

En otros términos, el estrés es una respuesta del organismo que pone al individuo en disposición de afrontar situaciones interpretadas como amenazas y reaccionar a un desafío.

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud-enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés.

En suma, el estrés es la respuesta innata del organismo frente a situaciones de presión o de exigencia que va más allá de la solución práctica del individuo.

2.2.2. Historia del Estrés

La palabra estrés proviene del derivado griego stringere, que significa provocar tensión probablemente alrededor del siglo XVI se emplearon en numerosas variables textos en inglés como stress, stresse, strest.

En 1867, un filósofo llamado Claude Bernard propuso que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno, aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.

Desde tiempos lejanos, en el ámbito científico y también filósofo Walter Cannon en 1911 utilizó la palabra estrés para dar nombre a los estímulos capaces de desencadenar la reacción de lucha o huida, posteriormente, en los años 30, tras esta conceptualización en una línea marcadamente conductista, Cannon reconsideró su formulación al concebir al organismo como un sistema homeostático en el que el estrés es una sobrecarga del medio que provoca una ruptura de dicha homeostasis, originando la enfermedad. En el año 1920, se enfocó la investigación como un proceso designado a una coordinación que se mantiene en secuencia con el medio interno mediante situaciones específicas de emergencia.

El médico e investigador de origen astrohúngaro Hans Selye (1956), considerado el padre de la investigación sobre el estrés, fue el primero en establecer una distinción entre estrés positivo y estrés negativo, refiriéndose a

ellos como eustress y distress respectivamente, que han sido adaptadas al español como eustrés y distrés.

En su libro *The Stress of Life* (1956), el estado manifestado por el trastorno específico que consiste en todos los cambios inducidos inespecíficamente dentro de un sistema biológico, por lo tanto, el estrés tiene su propia forma característica, pero no tiene una causa específica.

Los enfoques que se desarrollan a lo largo de este siglo XX generan una definición y una explicación de este fenómeno, incluso aquellos que toman una perspectiva interactiva ahondan en aspectos de procesamiento consciente, sin tener en consideración otros niveles de significado.

En la actualidad, el tema tiende a tener una mayor importancia en los investigadores más que los médicos, dando lugar a a crecer una controversia de su real significado.

2.2.3. Estrés Laboral

Según el tesoro de la Unesco, muestra otras definiciones de manera que los científicos de la educación los utilizan demostrando que en un término preferido es una enfermedad profesional manejando una nota de alcance al respecto como un efecto nocivo de una actividad profesional y de un entorno de trabajo en la salud de los trabajadores.

Por otra parte, el Doctor Oscar E. Slipak (*Revista Alcmeon*, número 4, 1996) distingue dos tipos de estrés laboral en función de la duración y el alcance de las situaciones o factores estresantes, a los que denomina estrés laboral episódico y estrés laboral crónico.

El estrés laboral, según Cannon (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS, 2013), relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o estar quemado; éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés. Se ha comprobado que la preparación de un determinado grupo de profesionales no siempre es suficiente para afrontar situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales y conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

Según Martínez Selva (2004) surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos.

Aunque el estrés laboral puede producirse en situaciones laborales, a menudo agrava a los colaboradores que no reciben suficiente apoyo en su entorno y mantiene un control limitado sobre las exigencias y presiones laborales.

En síntesis, el estrés laboral es la reacción fisiológica que se presenta en las personas por la sobrecarga laboral, causando tensión en el afán de resolver o afrontar dicha demanda o exigencia laboral.

2.2.4. Síntomas y Causas del Estrés Laboral

En ocasiones los empleados se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo debido a una mala planificación por parte de los gestores. Los plazos ajustados y la obligación de terminar tareas contra el tiempo esto elevan su nivel de tensión en el colaborador lo cual puede aumentar la ansiedad, volviéndose irritable y disminuyendo su capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas.

Otras veces, la causa del estrés laboral es precisamente la falta de estímulos y la monotonía en el puesto. Trabajos excesivamente repetitivos y que no varían en el tiempo, pueden producir en el trabajador una sensación de vacío y de rechazo ante la obligación de repetir día tras día la misma tarea, por lo que cada nueva jornada será vista como una larga y pesada sucesión de horas que no se acaba nunca.

Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

Finalmente, según la investigación de la Junta de Andalucía en promoción de la salud y bienestar en el trabajo (España, 2016), menciona las causas del estrés laboral que forja a través del clima laboral, las relaciones en el lugar, los cambios de transacciones y promoción interna, el brote de cultura que genera la empresa y Estresores de otras esferas de la vida que se relacionan con lo laboral.

Se puede decir, que las causas del estrés laboral nacen y terminan en aquellos factores que rodean el clima o ambiente laboral, incidiendo las relaciones interpersonales, las herramientas y funciones de trabajo, los beneficios y posibilidades de crecimiento, entre otros.

2.2.5. Consecuencias del Estrés Laboral

Según la investigación de la Junta de Andalucía en promoción de la salud y bienestar en el trabajo (España, 2016), se refiere a los miembros estables que experimentan los colaboradores ante situaciones de estrés laboral manteniéndose en el tiempo y mostrando implicaciones negativas en la organización como: errores, ineficiencias, absentismo y menor rendimiento.

Las consecuencias del estrés laboral para el trabajador es el progresivo deterioro de sus relaciones personales, tanto familiares como de amistades o pareja.

Frecuentemente se ven sometidos por estrés laboral ocasionando la aparición de enfermedades, cuya intensidad alterna al empleado y se vea incapacitado temporalmente para realizar cualquier actividad.

En general, el estrés trae consigo graves consecuencias para la salud física y mental del individuo, que se evidencia en la aparición de enfermedades, resquebrajamiento de las relaciones interpersonales, cuadros de depresión e inseguridad. Todo esto, contribuye a la pérdida además del trabajo y consecuente crisis económica y emocional.

2.2.6. Tipo de Estrés Laboral

El autor Timothy Ferriss en su libro “La semana laboral de 4 horas” (2007), distingue entre dos tipos de estrés laboral en función de las consecuencias (positivas o negativas) que tiene sobre el trabajador:

- *Eustrés (Eu: agradable o beneficioso + stress)*

Produce como una respuesta eficaz por parte de nuestro organismo, que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención. Aumenta capacidades, motiva y crece la productividad.

- *Distrés (Di: negativo o perjudicial + stress)*

Reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés. No es conveniente para el organismo y reduce notablemente el rendimiento.

Sumando este aporte, el autor Francisco Sáez en su blog Facilethings (2012) reafirma lo mencionado por Ferris demostrando relación entre el estrés y la productividad.

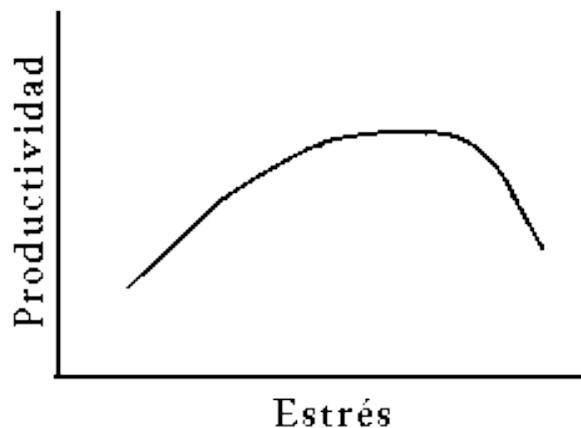


Figura 1. Relación entre el estrés y la productividad (Ferris, T., 2007)

2.2.7. Dimensiones del Estrés Laboral

Con respecto a las dimensiones, fueron tomadas del autor Kompier, M. (1995), exponiéndolas en dicha forma:

- *Contenido de trabajo*

Definición oficial de las actividades que hay que realizar en un puesto de trabajo determinado, la cantidad de trabajo contenida en la producción dada de acuerdo al rubro realizando un proceso medido en horas de trabajo o en horas de máquina. Es el tiempo invertido en realizar una operación con diseño y especificaciones sean derivados a la perfección, mostrando un margen irreductible del tiempo y las pausas de descanso normales que tiene derecho el trabajador. Según Kompier 1995, sus indicadores muestran ser la monotonía o rutina horas dedicadas al trabajo, la presión, la comunicación, la organización y sus funciones.

- *Condiciones de trabajo*

Deberes o responsabilidades que se realizan según la labor. La mayoría de los trabajadores que realizan suelen ser numerosas de las mismas en sus puestos de trabajo. Una descripción del trabajo muestra una lista de funciones que los empleadores utilizan para describirlo. La carga de trabajo es un determinante para el estrés y saber si hay control sobre la tarea tomada.

- *Condiciones de Empleo*

Cada organización posee características que la hacen distinta de las demás, debe adoptar formas de enfrentamiento acordes a la cultura organizacional que rige la misma.

Para toda organización debe quedar claro que es relevante capacitar a su personal de una forma constante y oportuna para que puedan conocer, planear y realizar sus actividades conjuntamente con los demás colaboradores por lo que es necesario trabajar en equipo para poder sobresalir con grandes estándares de calidad y tomar buenas decisiones, a todo esto, el estrés siempre aparecerá en uno mismo y por tal motivo se cambia esas actitudes para poder realizar su labor.

- *Relaciones Sociales en el Trabajo*

Las personas establecen vínculos con superiores, con colegas, compañeros, con la organización en la cual trabaja y, en función del tipo de empleo, con el público. Crear las condiciones para que estos se integren y se sientan parte de un equipo, en el cual exista un reconocimiento a su tarea, se sientan valorados por sus calificaciones y competencias, sean tratados de manera justa y perciban que realizan algo útil por los demás.

2.2.8. Importancia del Estrés Laboral

Como seres humanos, uno se caracteriza a base de conocimientos, habilidades y virtudes, estas variables hacen que todo colaborador se convierta en un ser principal para la empresa, es el motor de producción, creatividad y factores indispensables para el éxito tanto profesional y personal.

Toda persona activa en un ámbito laboral es valiosa y es parte de la estrategia de una organización, un claro ejemplo es el servicio personalizado que brinda, por ello se debe considerar que el estrés laboral afectaría su rendimiento.

Dicho de otra manera, a los colaboradores se debe proteger, cuidar, capacitar, y evaluar para su desarrollo, partiendo de una responsabilidad social de la Empresa.

Para entender la importancia del estrés laboral siendo inevitable, es fundamental conocer el compromiso de la organización de sostener y mejorar la posición de un entorno socioeconómico.

En lo sustancial, radica que el dominio del estrés dirige al éxito, no solamente teniendo control del mismo porque no se sobrevive por falta de un líder apropiado que tenga habilidades que le permita enfrentar diversas dificultades.

En resumen, el manejo y control del estrés laboral es importante para los trabajadores, porque de dicha forma podrán dar solución a las demandas laborales sin problemas, evitando caer en cuadros de crisis que desmejore su salud y su rendimiento laboral. Para las organizaciones, es sumamente importante, porque permite un clima laboral adecuado, asegura el bienestar de sus colaboradores, evitando que este fenómeno impacte en la productividad de la organización de manera negativa.

2.2.9. Fases del Estrés Laboral

Selye, H. (1975), uno de los pioneros de la investigación resalta que la respuesta de estrés consta de tres fases distintas:

- *Alarma de reacción*

Consiste en la liberación de adrenalina, esta respuesta recibe el nombre de reacción de "lucha o huida". Proporciona un impulso rápido para que nuestra energía aumente y así podamos escapar del peligro. La liberación de esta fase puede ser beneficiosa para el organismo en algunos casos, pero a largo plazo las consecuencias son extremadamente perjudiciales.

- *Resistencia*

La adrenalina vuelve a sus niveles normales, pero los recursos se van agotando y las defensas y la energía necesarias para la fase anterior de estrés disminuyen.

- *Agotamiento*

Organismo acaba por agotar recursos y pierde gradualmente la capacidad adaptativa y después de un tiempo se vuelve perjudicial. Todos los efectos negativos del estrés crónico mencionados con anterioridad se manifiestan en esta etapa.

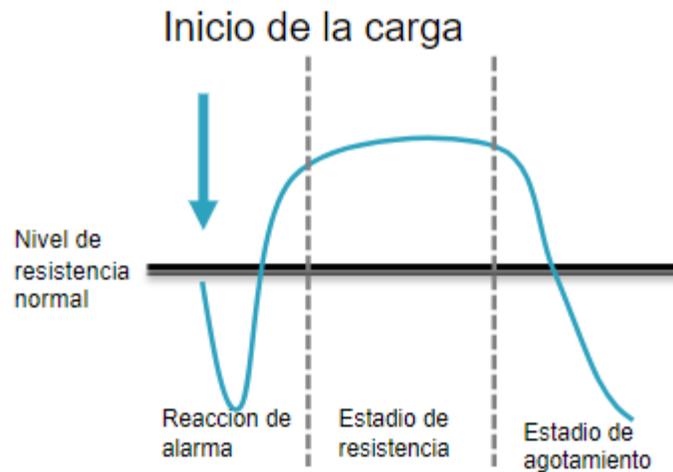


Figura 2. Fase de Agotamiento del Estrés laboral (Selye, 1936)

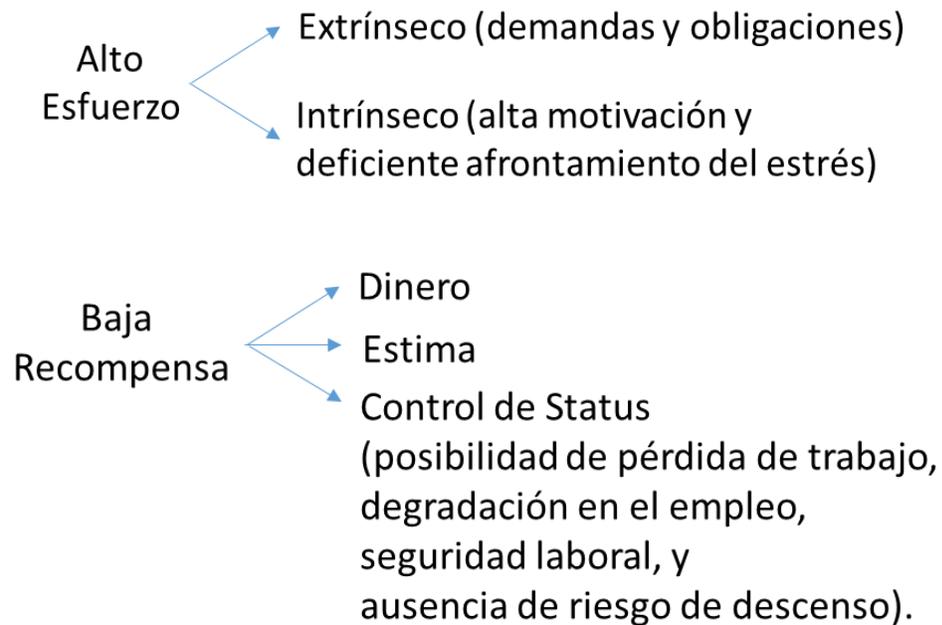
Como se aprecia, el estrés laboral es todo un proceso que tiende a crecer aceleradamente, encontrándose intervalos de tiempo donde persiste, causando daño sobre la persona, la cual se evidencia en el desgaste y agotamiento del organismo.

2.2.10. Modelos del Estrés Laboral

Dirigiéndose en el contenido de la Fundación de prevención de Riesgos Laborales (2015), fundamenta los modelos propuestos por diversos autores:

- *Esfuerzo – Recompensa*

Según Siegrist (1996), el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa.



- *Interacción entre Demandas y Control*

Propuesto por Karasek (1979), basa la aparición de altos niveles de estrés en la interacción de dichos conceptos.

- Las demandas laborales se refieren a: cuánto se trabaja, tanto en cantidad y variedad de trabajo, como volumen, ritmos de trabajo, órdenes contradictorias.
- El control está asociado a cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades.
 - a) La autonomía es la posibilidad que tiene el trabajador de controlar sus propias actividades, de tomar decisiones sobre su trabajo conforme este se desarrolla.
 - b) El desarrollo de habilidades se refiere al grado de desarrollo de las capacidades personales como el aprendizaje, la creatividad o el trabajo variado.

- *Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social*

Propuesta por Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990), la cantidad y calidad del apoyo social que brindan los superiores y compañeros puede resultar amortiguador sobre el efecto del estrés y la salud de los trabajadores.

El modelo se centra en aquello que se puede abordar desde el punto de vista de la prevención que identifican y evalúan y son susceptibles de modificación.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Afrontamiento:** es cualquier actividad que el individuo puede poner en marcha, tanto de tipo cognitivo como de tipo conductual, con el fin de enfrentarse a una determinada situación. Por lo tanto, los recursos de afrontamiento del individuo están formados por todos aquellos pensamientos, reinterpretaciones, conductas, etc., que el individuo puede desarrollar para tratar de conseguir los mejores resultados posibles en una determinada situación.
- **Ausentismo laboral:** es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. y también puede ser definido como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo.
- **Bienestar físico:** se da cuando la persona siente que ninguno de sus órganos o funciones están menoscabados; el cuerpo funciona eficientemente y hay una capacidad física apropiada para responder ante diversos desafíos de la actividad vital de cada uno.

- **Colaboradores:** Persona que está siempre dispuesta a colaborar con otros. Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.
- **Condiciones laborales:** se entiende como condiciones laborales cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.
- **Contexto laboral:** es todo aquello que rodea el ámbito laboral de una empresa, es la organización de medios personales, materiales e inmateriales, ordenados bajo una dirección, para el logro de fines económicos, sociales, culturales o benéficos.
- **Estrés:** El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción del cuerpo frente a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud.
- **Estrés laboral:** es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.
- **Demandas laborales:** La demanda de trabajo es la cantidad de personas que necesitan las empresas para producir un determinado output. En una economía desarrollada esa demanda depende de la cantidad y calidad organizativa de capital de la empresa. También se considera las exigencias que implican un mayor esfuerzo para realizar las tareas en el trabajo.

- **Desempeño laboral:** es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.
- **Desequilibrio:** es el desajuste en ciertos parámetros que mantienen el equilibrio en un sistema. En psicopatología, se refiere a un trastorno mental, o bien trastorno psicológico, expresado como un desajuste en las facultades psíquicas de un individuo.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

El estudio es de nivel aplicativo porque permitió determinar “como es” o “como está” la situación de la variable que se estudia, y generalizar los resultados.

De enfoque cuantitativo porque permite conocer en frecuencias y porcentajes los niveles de estrés laboral que se presenta en los colaboradores de una empresa.

Esta investigación del estrés laboral es de tipo descriptivo, entendido como un procedimiento para la recolección de datos con el fin de describir un fenómeno, que se está presentando en una población o área de interés. (Rojas, O. y García, D. 2017).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental pues solo se trata de una sola variable sin manipularla, es transeccional porque se centra en analizar el nivel o estado de la variable correspondiente y según su temporalización, el diseño de investigación es transversal, es decir, hará un corte en el tiempo donde se recolectarán los datos.

Se grafica de la siguiente manera:



Figura 3. Diseño de la investigación

Dónde

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (Colaboradores Administrativos)

3.3. Población y muestra

- Población:

La población de estudio está comprendida por los 47 colaboradores administrativos variando; de acuerdo con el área, años de servicio y sexo que laboran en una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima del año 2018.

- **Muestra:**

La muestra es intacta, es decir, se tomó a la totalidad de la población. En este sentido, no fue sometida a procedimientos estadísticos. En resumen, está constituida por los 47 colaboradores administrativos adultos de ambos sexos, hombres 78,72% (37) y mujeres 21,28%, (10) que laboran en la empresa de Servicios de Elevadores de Lima, en año 2018.

- **Criterios de Inclusión de los colaboradores:**

- Personal del sexo masculino y femenino que laboran en la empresa de Servicios de Elevadores.
- Antigüedad en el puesto mayor de 1 año
- Que acepten participar en el estudio.

- **Criterios de Exclusión de los colaboradores:**

- Personal de otros Departamentos de la empresa
- Que no cumplan con los requisitos de inclusión
- Que abandonen el estudio

3.4. Identificación de la variable y su operacionalización

La variable de estudio es el estrés laboral y tiene como objetivo identificar el nivel de estrés laboral, en el contenido de trabajo, las condiciones de trabajo, las condiciones de empleo y las relaciones sociales.

Los datos sociodemográficos considerados para la presente investigación fueron el sexo, área de trabajo y años de servicio.

La variable estrés laboral presenta las dimensiones: Contenido del Trabajo, Condiciones de trabajo, Condiciones de Empleo y Relaciones Sociales. De cada una de las dimensiones se desprenden los indicadores que dan por ultimo origen a los ítems del instrumento.

A continuación se pasa a detallar lo medular de la variable de estudio, a través de la matriz de operacionalización.

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral, según Cannon, W. (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.	El estrés laboral según Kompier, M. (1995), muestra que "es un desequilibrio entre las demandas del ambiente y la capacidad de respuesta de una persona bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda tiene consecuencias importantes, es por ello se caracteriza por centrarse en el individuo más que en la organización y estaban orientadas a gestionar el estrés o reducir sus efectos más que a neutralizar o eliminar sus fuentes y causas".	Contenido del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Monotonía o rutina • Presión • Comunicación • Organización y funciones 	1-11	Nunca 1 A veces 2 Siempre 3	Cuestionario
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ergonomía • Exposición a riesgos • Seguridad y salud en el trabajo 	12-22		
			Condiciones de Empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de desarrollo profesional • Percibimiento de la remuneración • Estabilidad laboral 	23-31		
			Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Involucración y participación del personal • Compañerismo • Atención y orientación al personal 	32-38		

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario elaborado para medir el Nivel de estrés laboral, el cual consta de 38 ítems, que se miden con una escala de Likert.

Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo para que el participante marque una opción, con la cual se identifique.

A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Estrés laboral

- Autor: Patricia Sofía Lujan Laos (2018)
- Forma de Administración: Individual y Colectiva.
- Ámbito de Aplicación: El cuestionario es aplicable para trabajadores administrativos de una empresa de elevadores
- Duración: 15 minutos (aprox.)
- Ítems del cuestionario: el cuestionario cuenta con 38 ítems, distribuidos en 4 grupos o dimensiones: Contenido del trabajo, condición del trabajo, condición del empleo, relaciones sociales.
- Calificación: Las respuestas se califican en escala de Likert, es decir, son de tipo cerrado de opción múltiple que van desde los valores 1 al 3, que se detalla a continuación.

Tabla 2. Escala de calificación del Cuestionario

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

Baremo: La baremación para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación se efectúa de acuerdo al valor del índice o escala

elegida en cada ítem del cuestionario. Hallando a través de la sumatoria el total por cada dimensión y por la variable propiamente.

Tabla 3. Baremo de interpretación de la Variable

Bajo	Medio	Alto
(38 - 75)	(76 - 112)	(113-114)

3.6. Determinación de la Validez y Confiabilidad

3.6.1. Validez del Constructo

El instrumento ha sido validado por el juicio de 3 jueces expertos quienes en base a su pericia han evaluado el instrumento bajo los criterios: intencionalidad, suficiencia, consistencia, coherencia, pertinencia, y claridad.

Tabla 4: Validación del instrumento

Nº	Nombre de los Expertos	Valoración %
1	Jorge García Escobar	86 %
2	Juan Luciano Castro Vargas	82 %
3	Alejandro Cussianovich Villarán	89 %
TOTAL		86 %

Interpretación: Los jueces expertos han otorgado el 86 % en su valor de aprobación, que representa a un 4% de margen de error en la aplicación de la prueba, siendo altamente valido en su consistencia externa.

3.6.2. Confiabilidad de los Instrumentos

La medida de la confiabilidad de los instrumentos se establece mediante el alfa de Cronbach, que asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch &

Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Figura 4. Fórmula de confiabilidad Alfa de Cronbach

Dónde:

n: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_x^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 5: Confiabilidad del Instrumento

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.960	12

Interpretación: Para establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba mencionada a 12 colaboradores operativos de una empresa de servicios de elevadores. Se aplicó la fórmula de alfa de Cronbach, obteniendo como resultado del análisis de confiabilidad un coeficiente de 0,960 lo que indica que el cuestionario es altamente confiable.

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 6: *Datos sociodemográficos de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores, de acuerdo al sexo.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	37	78,72%
Femenino	10	21,28%
Total	47	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa de Servicios de Elevadores – 2018

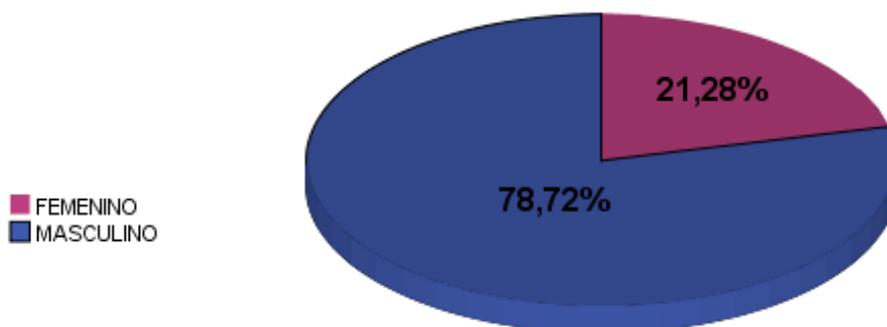


Figura 5. *Datos sociodemográficos de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores, de acuerdo al sexo.*

Interpretación: En cuanto al sexo, se halló que la mayor proporción de los colaboradores fue del sexo masculino 78.72% (37) en relación con el sexo femenino 21.28% (10).

Tabla 7: *Datos sociodemográficos de los de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores, de acuerdo con el tiempo de servicio.*

Años	Frecuencia	Porcentaje
1 - 5	34	72,34%
6 - 10	6	12,77%
11 =>	7	14,89%
Total	47	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa de Servicios de Elevadores – 2018

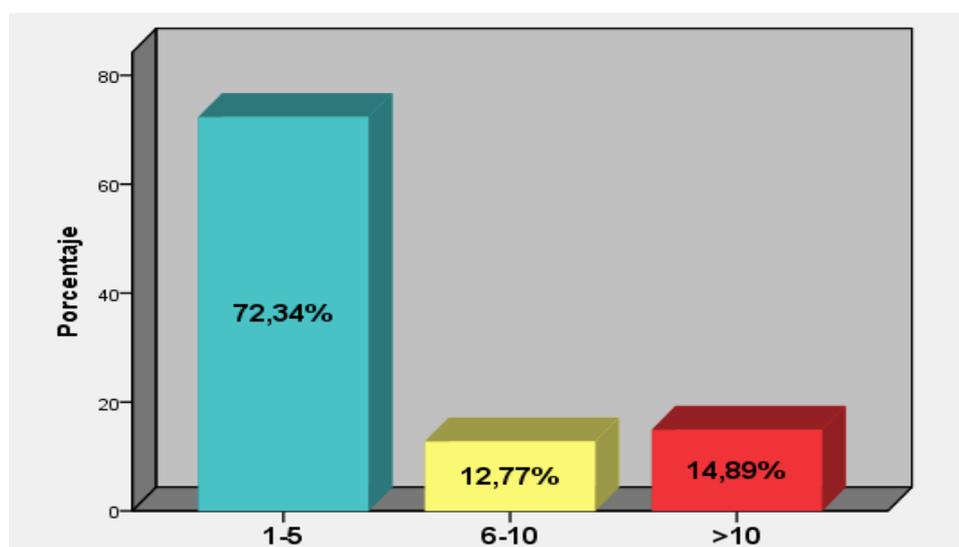


Figura 6: *Datos sociodemográficos de los de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores, de acuerdo con el tiempo de servicio.*

Interpretación: En cuanto al tiempo de servicio se halló que la mayor proporción de los colaboradores se ubican entre 1 a 5 años con 72,34% (34), le sigue de 6 a 10 años con 12,77% (6) y, por último, pero con mayor porcentaje que el anterior es de más de 10 años de servicio que tiene 14,89% (7).

Tabla 8: *Datos sociodemográficos de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores, de acuerdo al área de trabajo.*

Área laboral	Frecuencia	Porcentaje
Administración y Finanzas	18	38,3%
Servicios	19	40,4%
Comercial	3	6,4%
DICC	7	16,9%
Total	47	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa de Servicios de Elevadores – 2018

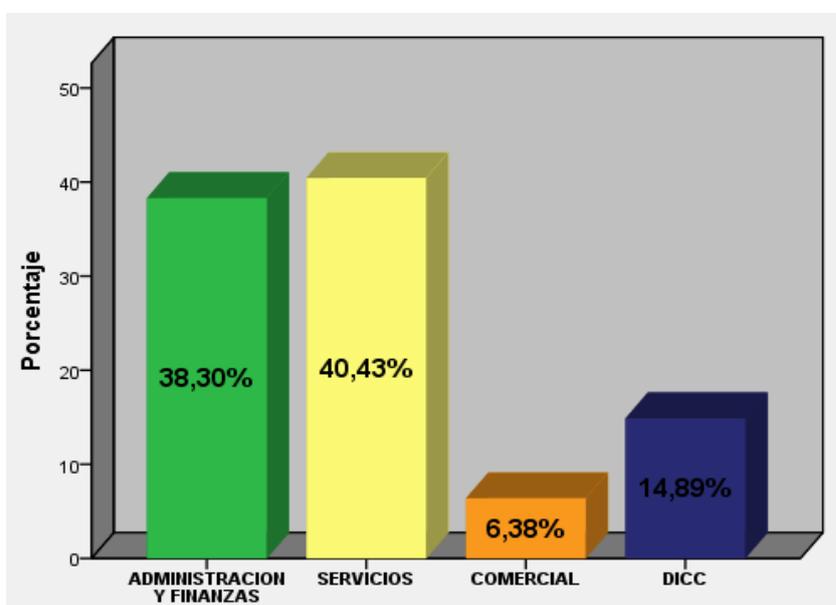


Figura 7: *Datos sociodemográficos de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores, de acuerdo al área de trabajo.*

Interpretación: En cuanto al área de trabajo, la mayoría son de Administración y Finanzas 38,30% (18), el 40,4% (19) son de Servicios, los comerciales con 6,38% (3) y es DICC con 14,89% (7) respectivamente.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 9: Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, en la dimensión contenido de trabajo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	38,30%
Medio	28	59,57%
Alto	1	2,13%
Total	47	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa de Servicios de Elevadores – 2018

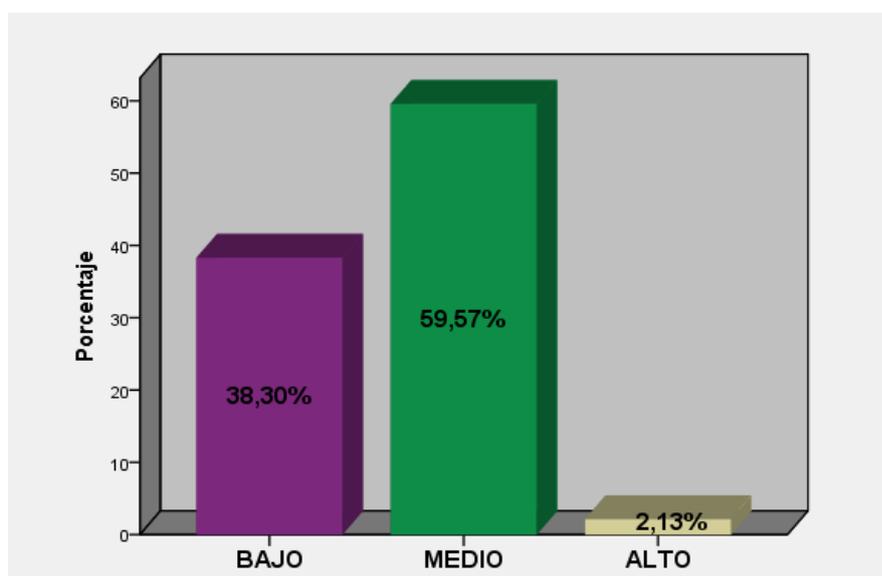


Figura 8: Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, en la dimensión contenido de trabajo.

Interpretación: En cuanto a la dimensión del contenido de trabajo se halló que la mayor proporción de los colaboradores se ubican en un nivel medio con 59,57% (28), le sigue el nivel bajo con 38,30% (18) y, por último, pero el menor porcentaje es el alto que tiene 2,13% (1).

Tabla 10: Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, según la dimensión condiciones de trabajo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,1%
Medio	42	89,4%
Alto	4	8,5%
Total	47	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa de Servicios de Elevadores – 2018

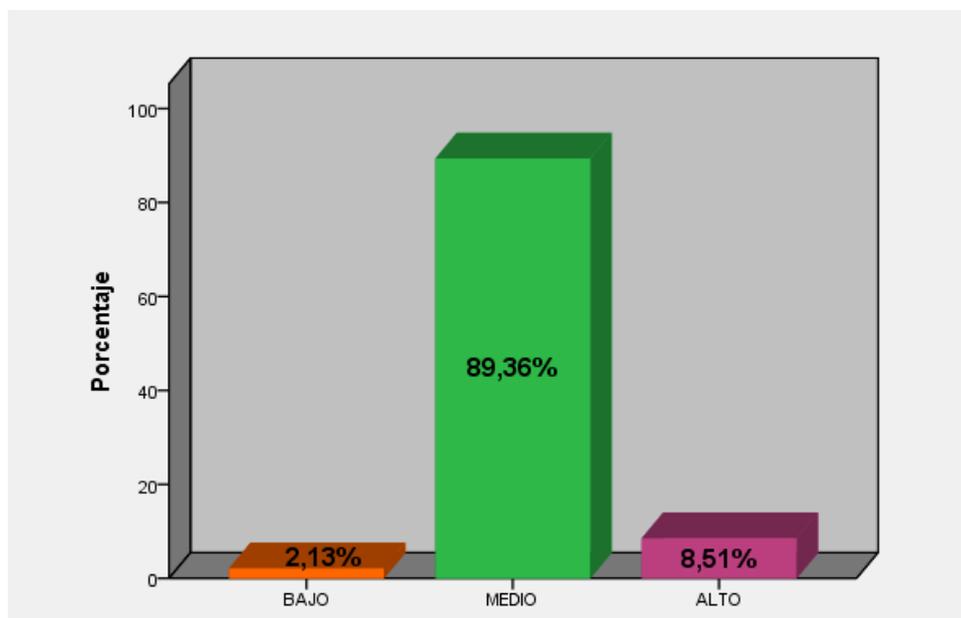


Figura 9. Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, según la dimensión condiciones de trabajo

Interpretación: En cuanto a la dimensión de las condiciones de trabajo se halló que la mayor proporción de los colaboradores se ubican en un nivel medio con 89,36% (42), le sigue el nivel alto con 8,51% (4) y, por último, pero el menor porcentaje es el bajo que tiene 2,13% (1).

Tabla 11: *Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, según la dimensión condiciones de empleo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	12,8%
Medio	38	80,9%
Alto	3	6,4%
Total	47	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa de Servicios de Elevadores – 2018

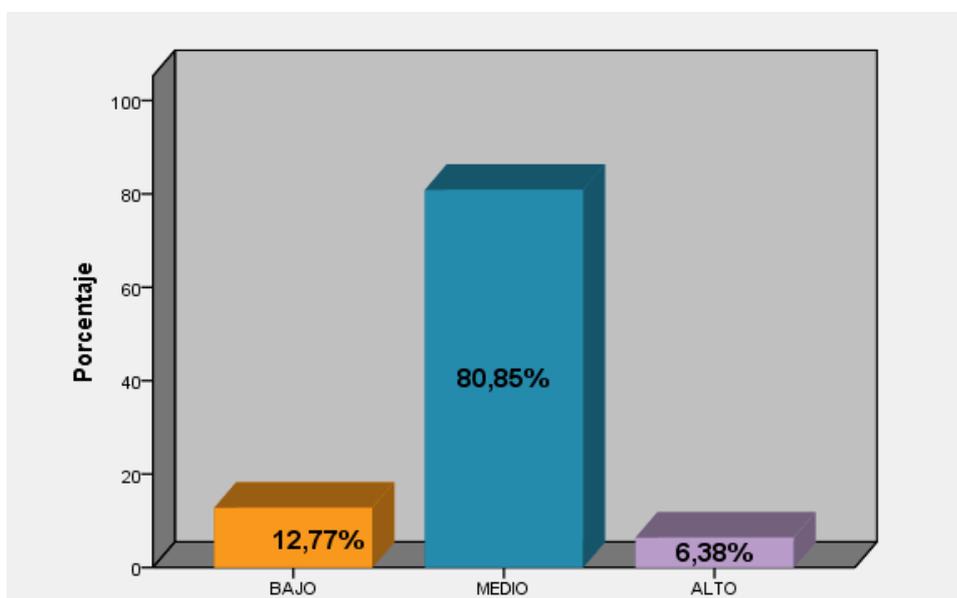


Figura 10. *Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, según la dimensión condiciones de empleo*

Interpretación: Con respecto a la dimensión condiciones de empleo del estrés laboral, los resultados muestran que el 80,85% (38) de los colaboradores presentan un nivel medio de estrés laboral, el 12,77% (6) un nivel bajo y mientras que el 6,38% (3) percibe un nivel alto de estrés laboral.

Tabla 12: Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, según la dimensión relaciones sociales.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	12,8%
Medio	38	80,9%
Alto	3	6,4%
Total	47	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa de Servicios de Elevadores – 2018

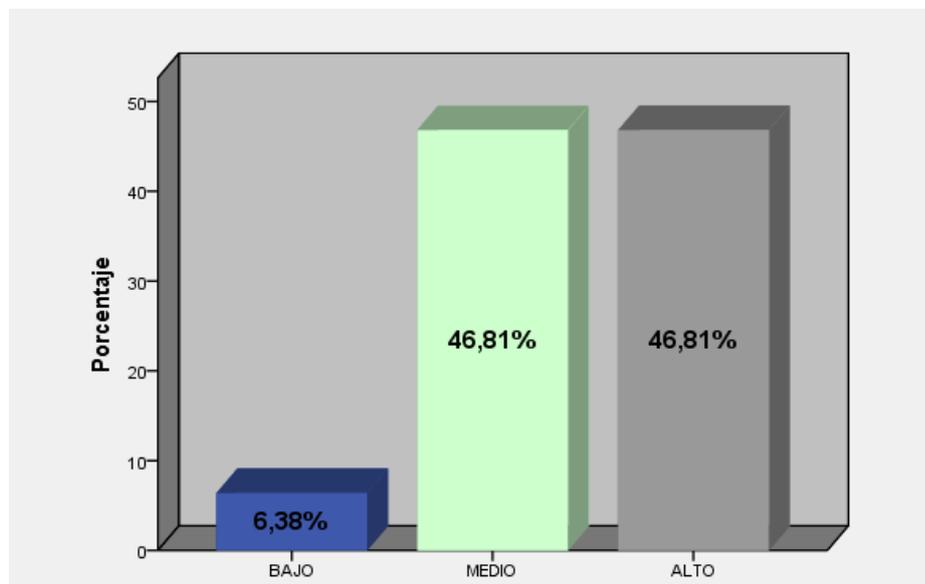


Figura 11. Nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos, según la dimensión relaciones sociales.

Interpretación: Con relación a la dimensión relaciones sociales del estrés laboral, se aprecia que el 46,81% (22) de los colaboradores presenta un nivel de estrés laboral medio y alto mientras que el 6,38% (3) tienen un bajo estrés laboral percibido.

Tabla 13: *Resultados del estrés laboral percibido por los colaboradores administrativos de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	46	97,9%
Alto	1	2,1%
Total	47	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa de Servicios de Elevadores – 2018

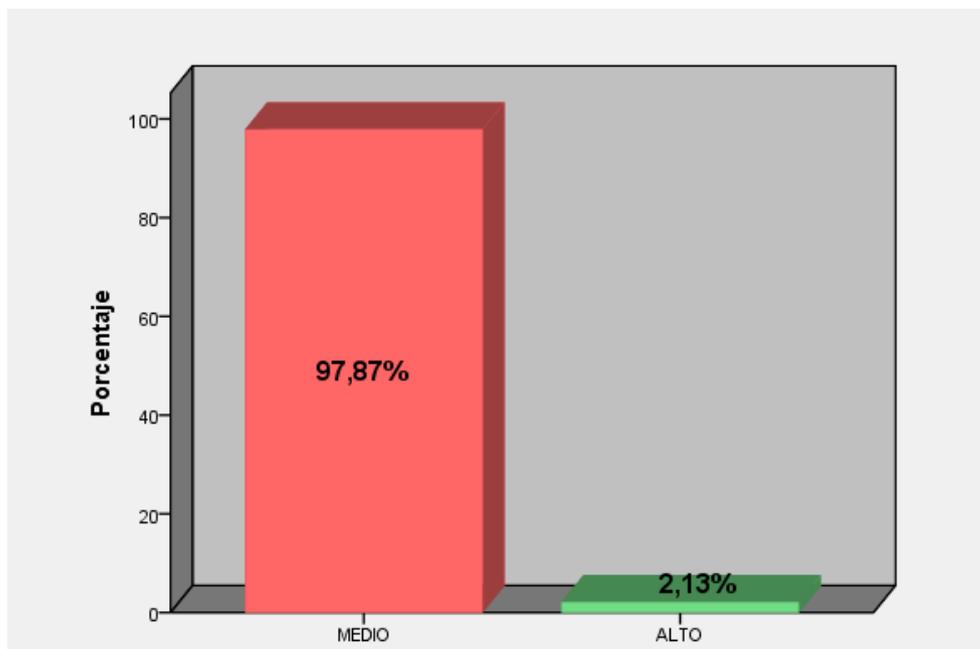


Figura 12. *Resultados del estrés laboral percibido por los colaboradores administrativos de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.*

Interpretación: Para concluir, en su totalidad de acuerdo con las dimensiones del estrés laboral, se halló que la mayor proporción de colaboradores 97,87% (46) presentan un nivel medio de estrés laboral, seguido el 2,13% (1) que responde a un nivel alto de estrés laboral.

4.3. Procesamiento de los resultados

Para fines del procesamiento, se elaboró una base de datos donde progresivamente se fue procesando la información obtenida. Para la presentación de los resultados se utilizaron gráficos y tablas, de acuerdo con los objetivos generales y específicos de la investigación.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22 y el programa Microsoft Excel.

4.4. Análisis de resultados

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral percibido por los colaboradores, considerando que su manejo es el eje base para un mejor avance, ya que el colaborador se siente más motivado para lograr sus objetivos. El control del estrés laboral fue considerado en sus cuatro dimensiones: contenido del trabajo, condiciones del trabajo, condiciones del empleo y relaciones sociales.

Las características de los datos generales que se tomaron en cuenta estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

El porcentaje mayor según el sexo fue de 78,7% (37) de los colaboradores encuestados del sexo masculino, con respecto a los años de servicio se observó que la mayoría en un 72,3% (34) tiene de 1 a 5 años, según el área donde laboran la mayor proporción corresponde al área de Servicios en un 40,4% (19).

Los resultados obtenidos en la investigación determinaron que existe un nivel medio de estrés laboral, en un 97,87%. Dicho resultado se apoya en las evidencias encontradas a través del estudio de sus dimensiones, donde se determinó que en relación con la dimensión contenido de trabajo se percibe un nivel medio correspondiente al 59,57%, respecto a las condiciones de trabajo se evidencio que el 89,36% presenta un nivel medio, en la dimensión condiciones de empleo el 80,85% lo percibe en un nivel medio y por último en la dimensión

relaciones sociales, se evidencia una igual proporción entre un nivel medio y nivel alto que alcanza el 46,81%.

Según Del Hoyo, M. (1993), en su investigación “Estrés Laboral” también concuerda con la dimensión de relaciones sociales, considerando que la posibilidad de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

Al respecto, al contar los colaboradores administrativos con un nivel medio y alto entorno a sus relaciones sociales, esto evidenciaría que la forma de comunicarse y el trabajo en equipo prima en el desarrollo de sus actividades, generando un buen clima y de esta manera contra restando los efectos del estrés laboral.

Así mismo, García, J. (2016), en su investigación titulada “Estudio del Estrés Laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca”, concluyó que el riesgo de la enfermedad (estrés laboral) está asociado con las condiciones del trabajo.

La afirmación anterior, se relaciona con lo obtenido en la presente investigación con respecto a las condiciones de trabajo donde al tener un nivel medio, este es un desencadenante del estrés laboral que se presenta como una enfermedad que afecta la salud y bienestar del trabajador.

Alulema, M. y Orbe G. (2015) en su estudio “Nivel de estrés laboral percibido y la asociación con fenómeno ansioso y depresivo en el Personal Médico e Internos Rotativos en los distintos servicios del Hospital IESS Carlos Andrade Marín y el Hospital de Especialidades N°1 de la Fuerzas Armadas en el período de Septiembre a Diciembre de 2014”, concluyo que el 50% de estas personas poseen estrés laboral. Más aun el personal médico, cuyo trabajo implica fuertes tensiones emocionales y mucha responsabilidad, ya que el

apoyo de otras vidas resulta una tarea muy dura y con riesgos psíquicos para el que la realiza.

En síntesis, esto reafirma lo determinado como conclusión general de la investigación donde se encontró niveles medio y alto de estrés laboral, ya que el grado de responsabilidad y exigencia que implica las funciones del trabajo ocasionan altos grados de estrés laboral, viéndose afectado la salud del colaborador y su desempeño en la empresa.

4.5. Conclusiones

Luego de haber llevado a cabo un amplio análisis en el estudio sobre el tema del estrés laboral percibido por los colaboradores administrativos en la Empresa de Servicios de Elevadores, se establecen las siguientes conclusiones:

- El nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima es de nivel medio, debido a que existen factores que condicionan el desarrollo del estrés, siendo el de mayor incidencia las relaciones sociales dentro de la empresa.

- En la dimensión contenido de trabajo, se determina que este factor alcanza el 59,57% un nivel medio como desencadenante del estrés laboral, debido a la monotonía, exigencia y la falta de organización en el trabajo.

- La dimensión condiciones de trabajo alcanza un 89,36% en el nivel medio, siendo un factor desencadenante del estrés laboral debido principalmente a la incomodidad en la ergonomía para realizar su trabajo.

- En la dimensión condiciones de empleo se determinó que en un 80,85% existe un nivel medio, como factor desencadenante del estrés laboral debido al aspecto remunerativo, la inestabilidad laboral y la falta de oportunidades de desarrollo profesional

- Se determina que en la dimensión relaciones sociales, existe una mayor proporción tendiente al nivel medio y alto que alcanza el 46,81% en cada uno, siendo un factor preponderadamente desencadenante del estrés laboral motivado por la falta de compañerismo y atención a las necesidades del personal.

4.6. Recomendaciones

Partiendo de las conclusiones obtenidas se propone las siguientes recomendaciones en respuesta a cada una de ellas.

- La Empresa de Servicios de Elevadores, a través del área de recursos humanos y/o bienestar social, deben realizar un programa de intervención con el conjunto de trabajadores administrativos para el desarrollo de talleres de integración encaminados a mejorar la salud y el bienestar de los colaboradores.

- Los jefes de área de la empresa debe hacer una mejor distribución de las funciones a realizar por los colaboradores, a fin de evitar la desorganización y establecer metas alcanzables sin sobreesaturar o a los trabajadores.

- Los dueños de la empresa deben asegurar adecuadas condiciones en el ambiente de trabajo, de manera que los colaboradores trabajen a gusto sin el riesgo de sufrir algún daño a su salud.

- Los colaboradores deben comunicar al área de recursos humanos sus necesidades en cuanto al aspecto remunerativo, aseguramiento de su estabilidad laboral y de los beneficios que esperan para su crecimiento profesional en la empresa, de manera que encuentren la satisfacción laboral.

- Se debe realizar con ayuda de un psicólogo, coaching profesional u otro especialista, la integración de los colaboradores fomentando el trabajo en equipo, el manejo de las emociones y las buenas relaciones entre todos, desde la plana jerárquica hasta los colaboradores.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

“Taller de Manejo y Prevención del estrés laboral para los colaboradores administrativos de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.”

5.2. Justificación del programa

El presente programa está basado de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se determinó que el estrés laboral de los colaboradores administrativos de la empresa de Servicios de Elevadores es de nivel medio en un 97,87%, debido a que existen factores que condicionan el desarrollo del estrés, siendo el de mayor incidencia las relaciones sociales dentro de la empresa.

Dicho resultado es motivo de alarma y preocupación para los directivos de la organización, puesto que afecta la salud y productividad de los colaboradores de la empresa, ocasionando pedidas para la institución. Aunque en general, los colaboradores han demostrado cierta capacidad de adaptación frente a las exigencias laborales, en algunas ocasiones ciertos requerimientos del trabajo han provocado realizar un esfuerzo adaptativo para el que ellos no estaban preparados, lo cual les origina una serie de problemas de ajuste emocional que termina en estrés laboral.

En dicho sentido, el estrés laboral perjudica la estabilidad laboral de los colaboradores administrativos, quien abrumados por la recarga laboral, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y otros factores, van disminuyendo su rendimiento en el puesto, recibiendo amonestaciones de sus superiores. Dicha situación conllevara al cansancio del colaborador, ausentismo laboral, abandono laboral y en algunos casos despidos laborales, pues las actitudes de los colaboradores afectados por el estrés laboral no contribuyen a mejorar su desempeño en el puesto.

En dicho sentido se hace necesario intervenir con urgencia para mejorar la salud mental de los colaboradores, es decir, reducir, manejar y prevenir los niveles de estrés laboral. La iniciativa de plantear una propuesta de intervención en la empresa es generar una percepción favorable del colaborador hacia la organización, persiguiendo el objetivo de brindarles un mejor ámbito laboral y calidad de vida a ellos.

El área de prevención es parte importante, y para ello debe educarse a los colaboradores, con el objeto de evitar padecimientos que pueden presentarse o desarrollarse más adelante; de no trabajar en torno a la problemática diagnosticada probablemente alcanzarían niveles severos que incapaciten a los empleados para un buen desempeño y desarrollo de las diferentes áreas de su vida, ya sea a nivel personal, social y familiar. Asimismo la importancia de un trabajo preventivo enfocado en el estrés de los colaboradores; traerá grandes beneficios para la organización, pues a mejor salud mental, mejor calidad de vida que se verá reflejado en el desempeño laboral al igual que en sus propias áreas deficitarias. (Banda y Santamaría, 2014)

Las intervenciones que han sido implementadas para el manejo del síndrome del burnout o estrés laboral se centran en soluciones desde el individuo tales como cambiar al trabajador del centro laboral, desarrollar estrategias para que el trabajador pueda fortalecer los recursos internos o cambiar las conductas de los trabajadores. (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001).

En razón de lo expuesto, la empresa de Servicios de Elevadores de Lima, a través del área de bienestar social promoverá el desarrollo de un programa orientado a manejar asertivamente situaciones de estrés laboral, mediante la práctica de técnicas adecuadas. Esperando contribuir como parte de la responsabilidad social enfocada en la persona, que debe desarrollar toda empresa o institución en favor de sus clientes internos.

En ocasiones resulta muy difícil eliminar las fuentes de estrés en el origen, pero podemos dotar al individuo de una serie de estrategias para afrontar dichas situaciones y, si éstas son difíciles de afrontar, dotarle de habilidades para controlar las experiencias y consecuencias que el estrés produce. Así pues, constituye un planteamiento preventivo el fomentar la adquisición de algunas estrategias que aumenten la capacidad de adaptación del individuo y la capacidad para hacer frente a los requerimientos del trabajo.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo general del programa

- Desarrollar estrategias de afrontamiento del estrés laboral, en los colaboradores administrativos de la Empresa de Servicios de Elevadores, para mejorar su bienestar personal y desempeño laboral.

5.3.2. Objetivos específicos del programa

- Promover la estrategia de modificación del pensamiento en los colaboradores administrativos de la empresa de elevadores, para que afronten asertivamente las demandas del contenido de trabajo.
- Desarrollar la estrategia de solución de problemas en los colaboradores administrativos de la empresa de elevadores, para mejorar las condiciones de trabajo en la organización.
- Entrenar en el empleo de estrategias conductuales asertivas en los colaboradores administrativos de la empresa de elevadores, para consensuar con los directivos sobre la mejora de las condiciones de empleo.
- Fortalecer las habilidades de comunicación interpersonal y las habilidades sociales en los colaboradores administrativos de la empresa de elevadores, para mejorar las relaciones sociales en la organización.

5.4. Sector al que se dirige

El taller de Manejo y Prevención del estrés laboral estará dirigido para los colaboradores administrativos de las áreas de Administración y Finanzas, Servicios, Comercial y DICC de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima

5.5. Metodología de la intervención

La metodología del programa de intervención, será de carácter participativo, de forma grupal, con un enfoque sistemático.

Este programa se orienta bajo el modelo de intervención colectiva, propuesto por Cristina de Robertis (2008), el cual está centrado en el trabajo grupal, orientado hacia desarrollo personal de los miembros y en la dinámica interna del grupo. Este modelo corresponde al trabajo social con pequeños grupos, con una presencia estable y participación voluntaria de cada miembro. Estos grupos desarrollan un intenso intercambio entre los miembros, los factores de integración son importantes y los procesos de ayuda mutua se manifiestan. Los objetivos del trabajador social son de dinamizar y motivar las personas, sostenerlas en su esfuerzo de cambio y de autonomía, procurarles conocimientos e informaciones útiles, acrecentar sus capacidades para comunicar, organizarse, decidir, participar y proyectarse en el tiempo.

La metodología del programa de intervención se basa en técnicas activas, que permitirán modificar las actitudes y forma de afrontar el estrés laboral por parte de los colaboradores administrativos de la empresa de Servicios de Elevadores. Se combinarán los métodos expositivos, métodos de discusión grupal y métodos de creación, a través del planteamiento de solución al problema.

Las técnicas de intervención utilizadas durante las sesiones son las siguientes:

- Exposición teórica

- Talleres de capacitación
- Discusión grupal (focus group)
- Elaboración de propuestas de solución
- Dinámicas grupales (Sociodrama, ejercicios de relajación)

El grupo de participantes está conformado por los 47 colaboradores administrativos de la empresa de elevadores. Formándose siete grupos de 6 participantes y un grupo de 5 participantes.

Las actividades a desarrollarse dentro del programa de intervención, a cargo de la Oficina de Bienestar social de la empresa, comprende lo siguiente:

- Formación del equipo encargado del Programa
- Inauguración del programa (Módulo de talleres)
- Taller de capacitación “Desarrollo de estrategias de modificación del pensamiento”
- Taller de capacitación “Aplicación de Estrategias para la solución de problemas”
- Taller de capacitación “Desarrollo de estrategias conductuales asertivas”
- Taller de capacitación “Fortalecimiento de las habilidades sociales y de comunicación interpersonal”
- Clausura del Módulo de Talleres

5.6. Técnicas e Instrumentos de recolección

El programa de intervención se desarrolló a través de técnicas activas de participación grupal, en donde se fue registrando la participación de los colaboradores mediante una ficha de observación, por cada uno de los grupos. En dicho sentido, la técnica aplicada es la observación.

Además al finalizar los talleres de capacitación se aplicó un test de autoevaluación para conocer el cambio de actitudes adoptadas por los

colaboradores administrativos. Este test de evaluación se recogerá en el último taller de capacitación, el cual será anónimo.

A través de las técnicas e instrumentos utilizados se busca obtener evidencias de los resultados y eficiencia del programa de intervención.

5.7. Cronograma de las actividades

El programa está constituido por un total de 8 sesiones de los talleres I al IV, llevados a cabo durante los meses de setiembre, octubre y noviembre.

Las temáticas tienen el propósito esencial de controlar y prevenir los cuadros de estrés laboral, que disminuye el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos

Los talleres se organizan a través de las siguientes sesiones, las cuales en algunos casos y según la complejidad para dar solución al tema, se requiere de dos sesiones por taller y otros casos solo se necesitan del desarrollo de una sesión por taller.

ACTIVIDADES	Duración	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		SEMANA				SEMANA				SEMANA			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inauguración del programa (Módulo de talleres)	1 sesión												
Taller de capacitación I: “Desarrollo de estrategias de modificación del pensamiento”	2 sesiones												
Taller de capacitación II: “Aplicación de Estrategias para la solución de problemas”	2 sesiones												
Taller de capacitación III: “Desarrollo de estrategias conductuales asertivas”	2 sesiones												
Taller de capacitación IV: “Fortalecimiento de las habilidades sociales y de comunicación interpersonal”	2 sesiones												
Clausura del Módulo de talleres	1 sesión												

5.8. Recursos para hacer el trabajo

5.8.1. Recursos profesionales

El equipo de trabajo estará conformado por:

- 2 Trabajadoras Sociales
- 2 Psicólogas (os)
- 3 asistentes (practicantes de trabajo social)
- El gerente general de la empresa

5.8.2. Recursos materiales

- Sala de reuniones de la empresa
- 50 Sillas
- Proyector Multimedia
- Parlantes
- Pantalla ecran
- CDS para música relajante
- Papelotes
- Hojas bond y de color
- Plumones
- Test de evaluación
- Lapiceros
- Cofee break

5.8.3. Recursos financieros

La empresa destinara un presupuesto para el desarrollo de los talleres, canalizados a través del área de Finanzas, el cual será entregado al área de Bienestar social.

Actividad	Costo	Tiempo de duración
Inauguración del programa	s/. 1 000	1 hora
Taller de capacitación I	s/. 2 000	4 horas
Taller de capacitación II	s/. 2 000	4 horas
Taller de capacitación III	s/. 2 000	4 horas
Taller de capacitación IV	s/. 2000	4 horas
Clausura del Módulo de talleres	s/. 1000	1 hora
Total de inversión	s/. 10 000	18 horas

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alulema, M. y Orbe G. (2015). Nivel de estrés laboral percibido y la asociación con fenómeno ansioso y depresivo en el Personal Médico e Internos Rotativos en los distintos servicios del Hospital IESS Carlos Andrade Marín y el Hospital de Especialidades N°1 de la Fuerzas Armadas en el período de Septiembre a Diciembre de 2014 – Quito, Ecuador, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8878/TESIS%20ESTRES%20LABORAL%20PERCIBIDO%20CON%20ASOCIACION%20DE%20FENOMENO%20ANSIOSO%20Y%20DEPRESIVO..pdf?sequence=1>
- Arcones, J. (2017). Estrés laboral: sus causas y cómo prevenirlo – Madrid, España, de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/sin-categoria/estres-laboral-prevenirlo/>
- Arias, F. (2009). El estrés laboral tiene cada día mayor importancia, de <https://www.alainet.org/es/active/35073>
- Banda, M y Santamaria, C. (2013 – 2014). Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A. de la Agencia Luis Gonzáles – Chiclayo, Perú, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/106/1/TL_BandaLozanoMelissa_SantamariaManayCinthia.pdf
- Burak, S. (1983). La investigación básica según Hans Selye – Buenos Aires, Argentina, de <http://www.scielo.org.ar/pdf/medba/v67n6/v67n6a19.pdf>
- Catherine, L. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de Gestión Comercial de Electrosur S.A. – Tacna, Perú, de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Charria V, Sarsosa K, Arenas F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación, de <http://www.redalyc.org/html/120/12021522004/>

- Consejo Andalucía de Relaciones Laborales (1997). El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora, de https://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/sites/es.empleo.webiaprl.larpsico/files/recursos/documentacion_normativa/REGULACION_ESTRESLABORAL_1.pdf
- Corbin, J. (2018). Las 5 fases del estrés (y cómo combatirlas), de <https://psicologiymente.net/clinica/fases-del-estres>
- Cremades, J. (2016). Repercusión del estrés laboral sobre la atención de la enfermería – España, de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf
- Cueto, M. (2015). La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa La Calera – Chincha, de <http://independent.academia.edu/MaximilianoPedroCuetoPineda>
- Dávalos, H. (2005). Nivel de estrés laboral de las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa! – Lima, Perú, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/1029/Davalos_ph.pdf?sequence=1
- Flórez, C. (febrero 2014). Estrés Laboral en las Empresas de producción – Colombia, de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- Fundación de prevención de Riesgos Laborales (2015). Estrés Laboral, Modelos teóricos sobre la aparición del estrés laboral, de <http://infantilprl.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/>
- García, C. (2007). Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira, de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G2>

[16ie.pdf;jsessionid=2A7EEFE86C7A4E311AE40A285A283CFD?sequence=1](https://eprints.uanl.mx/6280/1/1080093385.pdf)

García, D. y Rodríguez J. (1997). Estrés laboral y factores de riesgo coronario en trabajadores de una Empresa Descentralizada del Gobierno Federal Prestadora de Servicios, de <https://eprints.uanl.mx/6280/1/1080093385.pdf>

González, M. (2014). Estrés y desempeño laboral - Quetzaltenango, Guatemala, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Guerrero, G. (2012). La influencia del estrés en el desempeño laboral de los cajeros de la matriz – Banco del Pacífico, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduq/6371>

Guerrero, M. (2015). Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una Fábrica de envases industriales de polipropileno – Chiclayo, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3070/1/2-TESES%20-%20MOSSUL%20GUERRERO%20CASTA%20C3%91EDA%20-24-06-2017%20.pdf>

Houtman, I., Ettinghoff, K. y Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo – México, de http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y&ua=1

Instituto Nacional de la Salud Mental - Oficina de comunicaciones (marzo, 2014). Las experiencias estresantes afectan la salud mental pueden hacer que la ansiedad y depresión sean más severos, de <http://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2014/037.html>

Jaramillo, J. (2016). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca – Ecuador, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

- Laurente, R. (2013). Stress Laboral (Síndrome de Burnout o desgaste profesional) en docentes de las facultades de Antropología, Sociología y trabajo Social – UNCP. Huancayo – Perú, de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/836/TTS_84_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leka, S. (2004). La organización del trabajo y el estrés, de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Llapo, R. (2015). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del Servicio Técnico Sole E.I.R.L. – Trujillo, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marazo, Y. (mayo, 2009). El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa “Sualupell Curtiduría Suarez S.A.” - Ambato, Ecuador, de http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf
- Miranda, B. (julio, 2008). Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani – Caracas, Perú, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
- Peiro J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - Barranquilla, Colombia, de http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf
- Pérez MA. (2001). La ansiedad, la ira y el estrés asistencial en el ámbito hospitalario: Un estudio sobre sus relaciones y la eficacia del tratamiento, de https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230577119_La_ansiedad_la_ira_y_el_estres_asistencial_en_el_ambito_hospitalario_Un_estudio_sobre_sus_relaciones_y_la_eficacia_del_tratamiento_Anxiety_anger_and_burnout_in_a_hospital_setting_A_study_about_their_r/links/09e415019588891f38000000/La-ansiedad-la-ira-y-el-estres-asistencial-en-el-ambito-hospitalario-Un-estudio-sobre-

[sus-relaciones-y-la-eficacia-del-tratamiento-Anxiety-anger-and-burnout-in-a-hospital-setting-A-study-about-the.pdf](#)

Pelayza, C. y Saavedra, J. (2015). La relación del estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL, Huancayo, Perú, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1284/corrigiendo%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pinillos, J. y Velásquez, C. (2017). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis – Trujillo, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3493/1/RE_ADMI_JULIA.PINILLOS_CARLA.VELASQUEZ_ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF

Quispe, S. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una Empresa privada de Lima, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>

Rodríguez, M. (2002). Estrés y psicopatología normal, trastorno médico-funcionales y enfermos psiquiátricos – Madrid, Perú, de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/4/S4018301.pdf>

Ruiz, I. y Vega, K. (2015). La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa de venta y servicios industriales - Lima, Perú, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_labora11.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sáez, F. (2018). Estrés bueno, estrés malo, de <https://facilethings.com/blog/es/stress>

Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015). Estrés laboral y desempeño de los asesores de la Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf

Sánchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Selye, H. (1956). The stress of life – New York, Toronto, de <http://www.repositorio.cenpat-conicet.gob.ar/bitstream/handle/123456789/415/theStressOfLife.pdf?sequence=1&isAI>

ANEXO N^o 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: El Estrés Laboral de los colaboradores en Empresa de Servicios de Elevadores en la ciudad de Lima, 2018

AUTOR: Luján Laos, Patricia Sofía

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es el nivel del estrés laboral que retienen los colaboradores de la Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima?	OBJETIVO PRINCIPAL - Determinar el nivel de control del estrés laboral que retienen los colaboradores de la Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.	<p>La población: La población de estudio está comprendida por los 47 colaboradores parte administrativa de la empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima, durante los meses de abril a Junio del año 2018.</p> <p>La muestra: La muestra está constituida por 47 colaboradores parte administrativa de la empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima, en el mes de Abril a Junio del año 2018</p> <p>La investigación es: Descriptiva trasversal - no experimental porque no se interviene o manipula el factor de estudio.</p> <p>Variable: Estrés Laboral.</p> <p>Diseño: No experimental.</p>
PROBLEMA SECUNDARIO 1 ¿Cuál es el nivel del estrés laboral, según la dimensión de ambiente físico, que presentan los colaboradores en la Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima?	OBJETIVO SECUNDARIO 1 - Identificar, el nivel de estrés laboral, según la dimensión de ambiente físico, que presentan los colaboradores en la Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.	
PROBLEMA SECUNDARIO 2 ¿Cuál es el nivel del estrés laboral, según la dimensión de tareas, que presentan los colaboradores en la Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima?	OBJETIVO SECUNDARIO 2 - Identificar, el nivel de estrés laboral, según la dimensión de tareas, que presentan los colaboradores en la Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.	
PROBLEMA SECUNDARIO 3 ¿Cuál es el nivel del estrés laboral, según la dimensión de organización, que presentan los colaboradores en la Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima?	OBJETIVO SECUNDARIO 3 - Identificar, el nivel de estrés laboral, según la dimensión de organización, que presentan los colaboradores en la Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima.	

ANEXO N° 2 CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Institución: _____ Fecha: _____

Cargo: _____ Años de servicio: _____ Sexo: F M

Estimado participante: *le agradecemos participar en el desarrollo de este cuestionario que permitirá conocer las condiciones bajo las cuales realiza su trabajo y son posibles factores de estrés laboral.*

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones:

- a) Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas
- b) No deje preguntas sin contestar
- c) Marque con una aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta

DIMENSION: Contenido del trabajo		Si	A veces	No
1	Las tareas que realiza son repetitivas y de frecuencia corta			
2	Las tareas que realiza le resulta aburrida o monótona			
3	El trabajo que realiza requiere de una alta concentración mental			
4	El trabajo que realiza se da en condiciones de presión por parte de sus superiores			
5	Realiza su trabajo de manera aislada sin tener mucha comunicación con las personas			
6	El nivel de comunicación entre usted y sus superiores es bajo			
7	Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos			
8	Con frecuencia hay problemas técnicos con los equipos que utiliza para realizar su trabajo			
9	Los trabajadores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí, en caso necesario.			
10	Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor cuando surge un problema.			
11	Ciertas normas generales, hace que los trabajadores tengan pocas posibilidades, o ninguna, de decidir su propio método de trabajo.			
DIMENSION: Condiciones de trabajo				
12	Pasa mucho tiempo en la misma posición corporal (parado o sentado)			
13	Puede dejar periódicamente, por ratos, su lugar de trabajo			
14	Su trabajo requiere hacer mucho esfuerzo físico o mental			
15	Exige su puesto, trabajar continuamente inclinado o en una postura forzada			
16	Se produce reflejos o deslumbramientos molestos (exceso de luz) en su centro de trabajo			
17	Se producen niveles altos o molestos de ruido en su lugar de trabajo			
18	La temperatura del lugar de trabajo es demasiado alta o demasiado baja			
19	Existen situaciones peligrosas en su lugar de trabajo			
20	Cuentan en su centro laboral con un área de primeros auxilios y que tenga medicinas para su atención básica en caso de accidentes			
21	Existen en su centro laboral medios de evacuación en caso de incendios, desastres o hechos fortuitos			
22	Son fácilmente accesibles los medios de control (botones, alarmas, etc) y están			

	colocados lógicamente.			
DIMENSION: Condiciones de empleo				
24	La empresa donde labora le brinda oportunidades de desarrollo profesional			
25	En su centro laboral se promueve el ascenso en base a resultados			
26	Considera que percibe una justa remuneración por el trabajo que realiza			
27	La remuneración que percibe es mejor en comparación con la de puestos similares en otro sitios			
28	Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc)			
29	Se recurre con frecuencia a contratos temporales en su centro laboral			
30	Con frecuencia hay rotación de personal en su centro laboral			
31	Están amenazados los puestos de trabajo de la empresa como resultado, por ejemplo, de una reorganización, ser reemplazado, etc.			
DIMENSION: Relaciones sociales en el trabajo				
32	Los jefes o superiores toman en cuenta la opinión de los trabajadores			
33	Puedes tomar de manera autónoma decisiones para mejorar tu trabajo, sin consultar a tu jefe			
34	Existe un buen clima laboral con tus compañeros de trabajo			
35	Tienes apoyo de algún compañero cuando lo necesitas			
36	Existe un área de bienestar social en la empresa			
37	Recibes orientación de tus superiores frente a una duda o dificultad			
38	Las respuestas y trato de tus superiores es asertivo			

ANEXO N° 3. CARTA DE PRESENTACION DEL PRIMER EXPERTO



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg./Dr(a): García Escobar, Jorge

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Suficiencia Profesional de la UIGV, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación que permitirá optar el título profesional de licenciada en trabajo social.

El título nombre de la investigación es: El estrés laboral de los colaboradores de una Empresa de servicios de Eléctricos Lima 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, considero conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas sociales y/o investigación social.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de validación del instrumento.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Instrumento con escala de calificación por ítem

Expresándole sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: Patricia Sofía Juyca Laos

D.N.I.: 47780915

ANEXO N° 4. CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL PRIMER EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
GARCÍA ESCOBAR JONÓ	Director Escuela de Trabajo Social UNMSM	Cuestionario "El Estrés Laboral de los Colaboradores en la Empresa..."	Sofía Luján Loos

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 - 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				85%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				85%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				85%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				90%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				85%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				85%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				90%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				85%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	86%	
Lima, L. de MAYO del 2018	DNI: 25770337	Teléfono: 961806702
Lugar: Co. UNMSM (Lima)	Firma:	

ANEXO N° 5. FICHA DEL INSTRUMENTO DEL PRIMER EXPERTO



FICHA DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: Contenido del trabajo							
1	Las tareas que realiza son repetitivas y de frecuencia corta.	✓		✓		✓		
2	Las tareas que realiza le resulta aburrida o monótona.	✓		✓		✓		
3	El trabajo que realiza requiere de una alta concentración mental.	✓		✓		✓		
4	El trabajo que realiza se da en condiciones de presión por parte de sus superiores.	✓						
5	Realiza su trabajo de manera aislada sin tener mucha comunicación con las personas.	✓		✓		✓		
6	El nivel de comunicación entre usted y sus superiores es bajo.	✓		✓		✓		
7	Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos.	✓		✓		✓		
8	Con frecuencia hay problemas técnicos con los equipos que utiliza para realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
9	Los trabajadores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí, en caso necesario.	✓		✓		✓		
10	Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor cuando surge un problema.	✓		✓		✓		
11	Ciertas normas generales, hace que los trabajadores tengan pocas posibilidades, o ninguna, de decidir su propio método de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSION: Condiciones de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Pasa mucho tiempo en la misma posición corporal (parado o sentado).	✓		✓		✓		
13	Puede dejar periódicamente, por ratos, su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Su trabajo requiere hacer mucho esfuerzo físico o mental.	✓		✓		✓		
15	Exige su puesto, trabajar continuamente inclinado o en una postura forzada.	✓		✓		✓		
16	Se produce reflejos o deslumbramientos molestos (exceso de luz) en su centro de trabajo.	✓		✓		✓		
17	Se producen niveles altos o molestos de ruido en su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
18	La temperatura del lugar de trabajo es demasiado alta o demasiado baja.	✓		✓		✓		
19	Existen situaciones peligrosas en su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
20	Cuentan en su centro laboral con un área de primeros auxilios y que tenga medicinas para su atención básica en caso de accidentes.	✓		✓		✓		
21	Existen en su centro laboral medios de evacuación en caso de incendios, desastres o hechos fortuitos.	✓		✓		✓		
22	Son fácilmente accesibles los medios de control (botones, alarmas, etc.) y están colocados lógicamente.	✓		✓		✓		
	DIMENSION: Condiciones de empleo	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La empresa donde labora le brinda oportunidades de desarrollo profesional.	✓		✓		✓		
24	En su centro laboral se promueve el ascenso en base a resultados.	✓		✓		✓		
25	Considera que percibe una justa remuneración por el trabajo que realiza.	✓		✓		✓		
26	La remuneración que percibe es mejor en comparación con la de puestos similares en otros sitios.	✓		✓		✓		
27	Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.).	✓		✓		✓		



28	Se recurre con frecuencia a contratos temporales en su centro laboral.	✓		✓		✓		
29	Con frecuencia hay rotación de personal en su centro laboral.	✓		✓		✓		
30	Están amenazados los puestos de trabajo de la empresa como resultado, por ejemplo, de una reorganización, ser reemplazado, etc.	✓		✓		✓		
DIMENSION: Relaciones sociales en el trabajo								
31	Los jefes o superiores toman en cuenta la opinión de los trabajadores.	✓		✓		✓		
32	Puedes tomar de manera autónoma decisiones para mejorar tu trabajo, sin consultar a tu jefe.	✓		✓		✓		
33	Existe un buen clima laboral con tus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
34	Tienes apoyo de algún compañero cuando lo necesitas.	✓		✓		✓		
35	Existe un área de bienestar social en la empresa.	✓		✓		✓		
36	Recibes orientación de tus superiores frente a una duda o dificultad.	✓		✓		✓		
37	Las respuestas y trato de tus superiores es asertivo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES BUENO SOLO RECOMENDARIA TIMIDAMENTE TRATAR DE MEJORAR LA CLARIDAD DE LAS PREGUNTAS (OPCIONAL).

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GARCIA SERRANO, JORGE DNI: 25770332

Lima, 07 de Mayo del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 6. CARTA DE PRESENTACION DEL SEGUNDO EXPERTO



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg./Dr(a): Castro Vargas, Juan Luciano

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Soluciones Profesionales de la UIGV, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación que permitirá optar el título profesional de licenciada en trabajo social.

El título nombre de la investigación es: El estrés laboral de los colaboradores de una empresa de servicios de elevadores de la Ciudad de Lima, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, considero conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas sociales y/o investigación social.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de validación del instrumento.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Instrumento con escala de calificación por ítem

Expresándole sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: Patricia Sofía Jorjón Jaos

D.N.I.: 47280515

ANEXO N° 7. CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL SEGUNDO EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Castro Vargas Juan Luciano	Docente	Cuestionario De Estrés Laboral	

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 - 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				80%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				80%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				85%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				80%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				80%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				85%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				85%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	82%	
Lima, 09 de Mayo del 2018	DNI: 07707139	Teléfono: 999862361
Lugar: Universidad Nacional Mayor De San Marcos	Firma:	

ANEXO N° 8. FICHA DEL INSTRUMENTO DEL SEGUNDO EXPERTO



FICHA DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Contenido del trabajo								
1	Las tareas que realiza son repetitivas y de frecuencia corta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Las tareas que realiza le resulta aburrida o monótona.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	El trabajo que realiza requiere de una alta concentración mental.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	El trabajo que realiza se da en condiciones de presión por parte de sus superiores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Realiza su trabajo de manera aislada sin tener mucha comunicación con las personas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	El nivel de comunicación entre usted y sus superiores es bajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Con frecuencia hay problemas técnicos con los equipos que utiliza para realizar su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Los trabajadores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí, en caso necesario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor cuando surge un problema.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Ciertas normas generales, hace que los trabajadores tengan pocas posibilidades, o ninguna, de decidir su propio método de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSION: Condiciones de trabajo								
12	Pasa mucho tiempo en la misma posición corporal (parado o sentado).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Puede dejar periódicamente, por ratos, su lugar de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Su trabajo requiere hacer mucho esfuerzo físico o mental.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Exige su puesto, trabajar continuamente inclinado o en una postura forzada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Se produce reflejos o deslumbramientos molestos (exceso de luz) en su centro de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Se producen niveles altos o molestos de ruido en su lugar de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	La temperatura del lugar de trabajo es demasiado alta o demasiado baja.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Existen situaciones peligrosas en su lugar de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Cuentan en su centro laboral con un área de primeros auxilios y que tenga medicinas para su atención básica en caso de accidentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Existen en su centro laboral medios de evacuación en caso de incendios, desastres o hechos fortuitos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Son fácilmente accesibles los medios de control (botones, alarmas, etc.) y están colocados lógicamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSION: Condiciones de empleo								
23	La empresa donde labora le brinda oportunidades de desarrollo profesional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	En su centro laboral se promueve el ascenso en base a resultados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25	Considera que percibe una justa remuneración por el trabajo que realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	La remuneración que percibe es mejor en comparación con la de puestos similares en otros sitios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27	Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



28	Se recurre con frecuencia a contratos temporales en su centro laboral.	✓		✓		✓	
29	Con frecuencia hay rotación de personal en su centro laboral.	✓		✓		✓	
30	Están amenazados los puestos de trabajo de la empresa como resultado, por ejemplo, de una reorganización, ser reemplazado, etc.	✓		✓		✓	
	DIMENSION: Relaciones sociales en el trabajo	✓		✓		✓	
31	Los jefes o superiores toman en cuenta la opinión de los trabajadores.	✓		✓		✓	
32	Puedes tomar de manera autónoma decisiones para mejorar tu trabajo, sin consultar a tu jefe.	✓		✓		✓	
33	Existe un buen clima laboral con tus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓	
34	Tienes apoyo de algún compañero cuando lo necesitas.	✓		✓		✓	
35	Existe un área de bienestar social en la empresa.	✓		✓		✓	
36	Recibes orientación de tus superiores frente a una duda o dificultad.	✓		✓		✓	
37	Las respuestas y trato de tus superiores es asertivo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JUAN LUCIANO CASTRO JAROS DNI: 04404139

Lima, 07 de Mayo del 2018.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ANEXO Nº 9. CARTA DE PRESENTACION DEL TERCER EXPERTO



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg./Dr(a): Cossianovich Villaraín, Stejandro

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Suplicencia Profesional de la UIGV, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación que permitirá optar el título profesional de licenciada en trabajo social.

El título nombre de la investigación es: El Estrés laboral de los Colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, considero conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas sociales y/o investigación social.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de validación del instrumento.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Instrumento con escala de calificación por ítem

Expresándole sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: Patricia Sofía Luján Lazo

D.N.I: 47780915

ANEXO N° 10. CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL TERCER EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
CUSSIANVICH-VILLARÁN ALEJANDRO	DOCENTE UNMSM	Cuestionario de Estrés Laboral	

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 - 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.			95%	
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.			95%	
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				78%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				95%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				100%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				98%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				98%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				95%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	89%	
Lima, 9 de MAYO del 2018	DNI: 08800070	Teléfono: 2661227
Lugar: LIMA	Firma: Alejandro Cussianvich	

ANEXO N° 11. FICHA DEL INSTRUMENTO DEL TERCER EXPERTO



FICHA DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Contenido del trabajo								
1	Las tareas que realiza son repetitivas y de frecuencia corta	X		X		X	X	
2	Las tareas que realiza le resulta aburrida o monótona	X		X		X	X	
3	El trabajo que realiza requiere de una alta concentración mental	X		X		X	X	
4	El trabajo que realiza se da en condiciones de presión por parte de sus superiores	X		X		X	X	
5	Realiza su trabajo de manera aislada sin tener mucha comunicación con las personas	X		X		X	X	
6	El nivel de comunicación entre usted y sus superiores es bajo	X		X		X	X	
7	Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos	X		X		X	X	
8	Con frecuencia hay problemas técnicos con los equipos que utiliza para realizar su trabajo	X		X		X	X	
9	Los trabajadores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí, en caso necesario.	X		X		X	X	
10	Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor cuando surge un problema.	X		X		X	X	
11	Ciertas normas generales, hace que los trabajadores tengan pocas posibilidades, o ninguna, de decidir su propio método de trabajo	X		X		X	X	
DIMENSION: Condiciones de trabajo								
12	Pasa mucho tiempo en la misma posición corporal (parado o sentado)	X		X		X	X	
13	Puede dejar periódicamente, por ratos, su lugar de trabajo	X		X		X	X	
14	Su trabajo requiere hacer mucho esfuerzo físico o mental	X		X		X	X	
15	Exige su puesto, trabajar continuamente inclinado o en una postura forzada	X		X		X	X	
16	Se produce reflejos o deslumbramientos molestos (exceso de luz) en su centro de trabajo	X		X		X	X	
17	Se producen niveles altos o molestos de ruido en su lugar de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La temperatura del lugar de trabajo es demasiado alta o demasiado baja	X		X		X	X	
19	Existen situaciones peligrosas en su lugar de trabajo	X		X		X	X	
20	Cuentan en su centro laboral con un área de primeros auxilios y que tenga medicinas para su atención básica en caso de accidentes	X		X		X	X	
21	Existen en su centro laboral medios de evacuación en caso de incendios, desastres o hechos fortuitos	X		X		X	X	
22	Son fácilmente accesibles los medios de control (botones, alarmas, etc) y están colocados lógicamente.	X		X		X	X	
DIMENSION: Condiciones de empleo								
23	La empresa donde labora le brinda oportunidades de desarrollo profesional	X		X		X	X	
24	En su centro laboral se promueve el ascenso en base a resultados	X		X		X	X	
25	Considera que percibe una justa remuneración por el trabajo que realiza	X		X		X	X	
26	La remuneración que percibe es mejor en comparación con la de puestos similares en otro sitios	X		X		X	X	
27	Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc)	X		X		X	X	
28	Se recurre con frecuencia a contratos temporales en su centro laboral	X		X		X	X	



29	Con frecuencia hay rotación de personal en su centro laboral	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Están amenazados los puestos de trabajo de la empresa como resultado, por ejemplo, de una reorganización, ser reemplazado, etc.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	DIMENSION: Relaciones sociales en el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Los jefes o superiores toman en cuenta la opinión de los trabajadores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Puedes tomar de manera autónoma decisiones para mejorar tu trabajo, sin consultar a tu jefe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Existe un buen clima laboral con tus compañeros de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Tienes apoyo de algún compañero cuando lo necesitas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Existe un área de bienestar social en la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	Recibes orientación de tus superiores frente a una duda o dificultad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Las respuestas y trato de tus superiores es asertivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALEJANDRO CUSANOVICH - ULIANOS DNI: 08800070

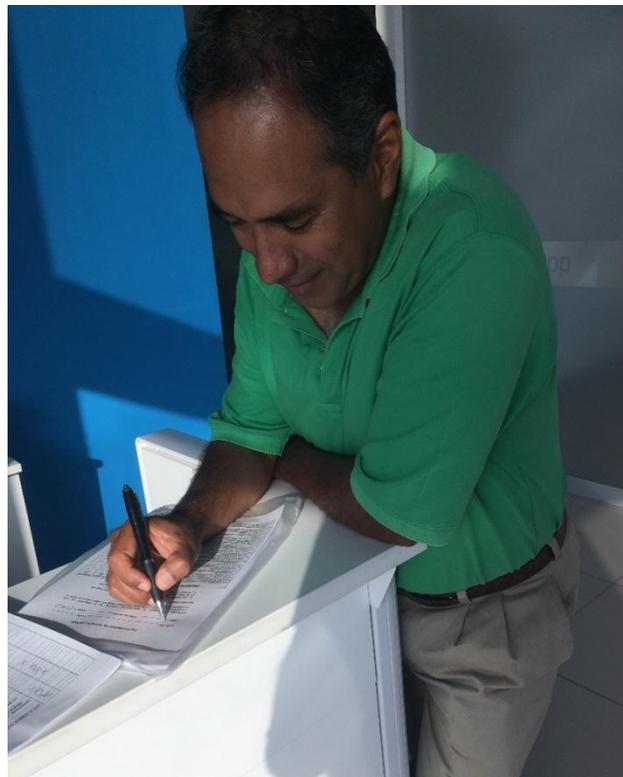
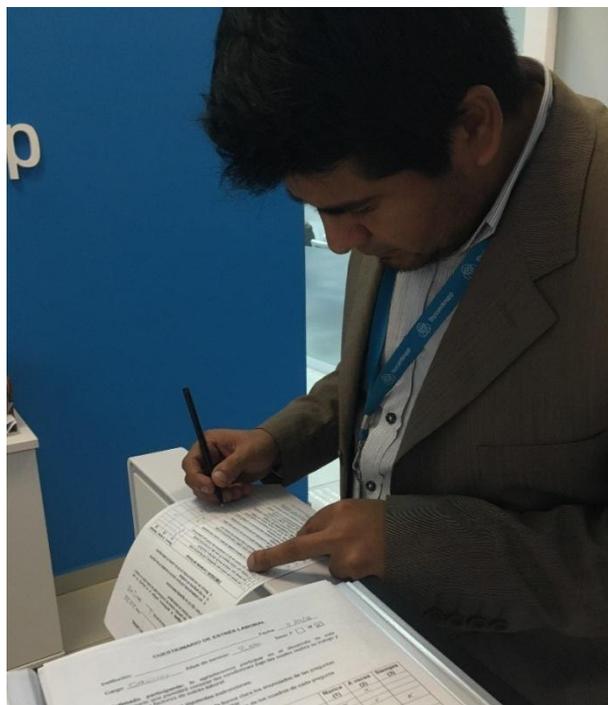
Lima, 09 de Mayo del 2018.

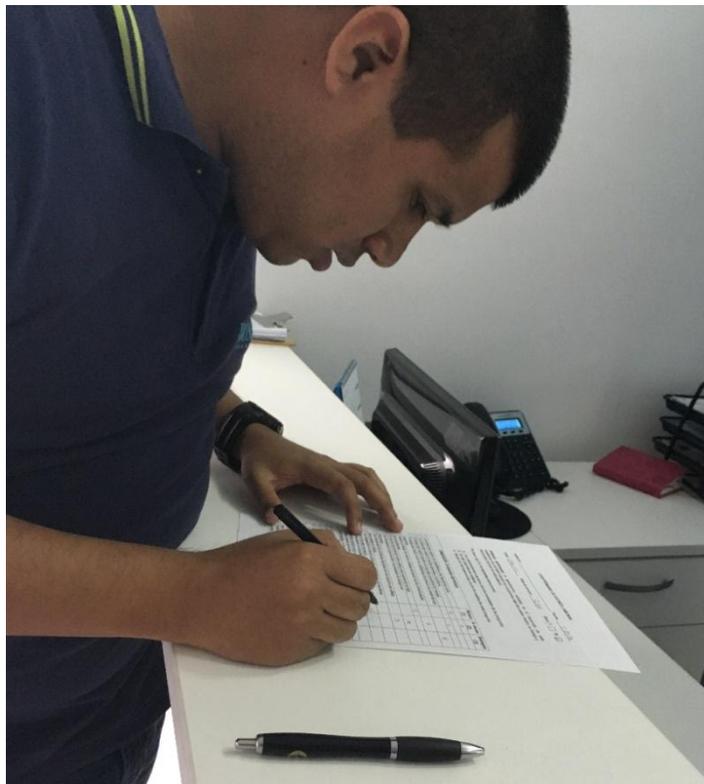
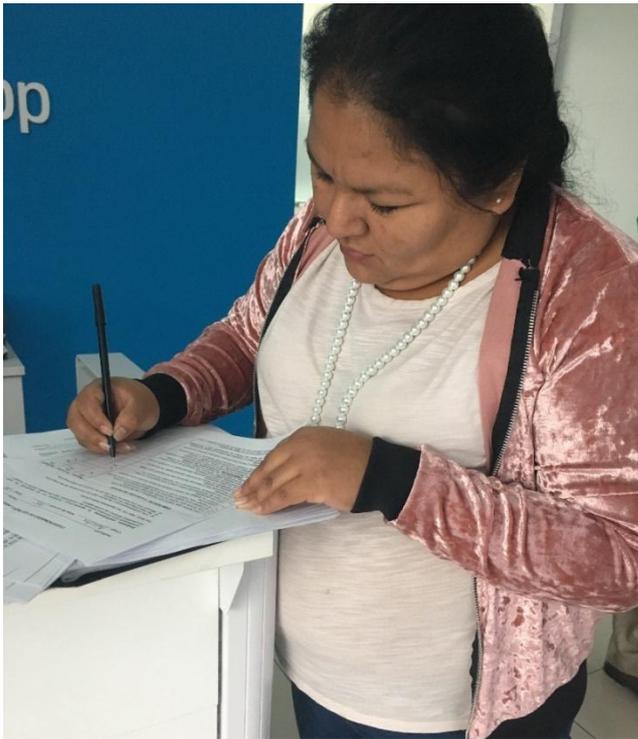
- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

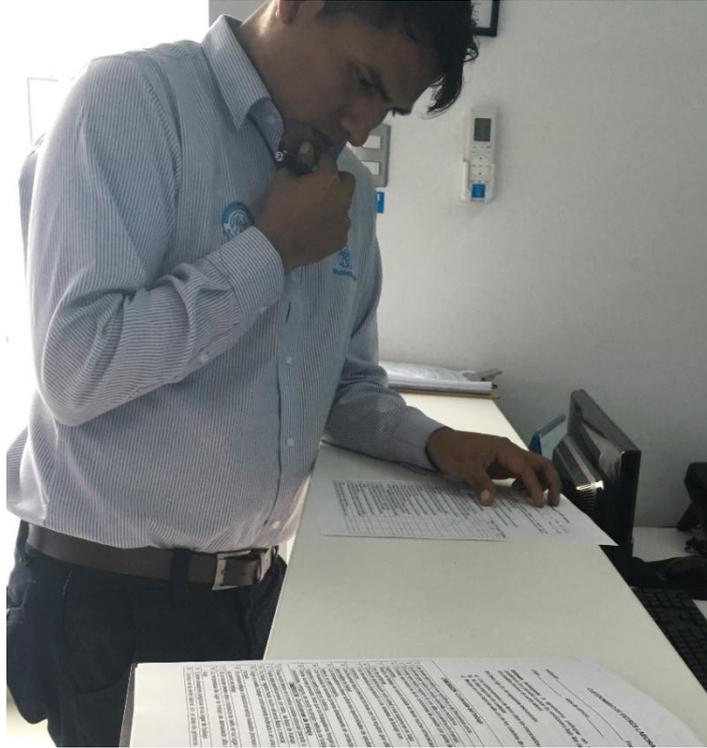
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ANEXO Nº 12. FOTOGRAFÍAS DE LA MUESTRA ENCUESTADA











Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 23%

Date: lunes, septiembre 03, 2018

Statistics: 3501 Plagiarized Words / Total 15225 Words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional El Estrés Laboral de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autor: Bachiller Sofía Lujan Laos Lima Perú 2018 Dedicatoria: A mi hermano Diego: Por haber sido la motivación mas grande, por esos grandes aportes en mi día a día y por estar siempre a mi lado.

Agradecimiento: Mi profundo agradecimiento a mis colegas, jefes y compañeros, gracias por creer en mí, por ese gran apoyo de siempre, por ser mi soporte y corregirme cuando ha sido necesario. PRESENTACION Señores miembros del jurado: En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado El estrés laboral de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores Lima- Perú. Año 2018 bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura. Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado. Atentamente. Sofía Lujan Laos