

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la  
sede de Chancay, 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Josselin Jannely Llanos Alonzo

Asesor:

Mg. Anabel Rojas Espinoza

Lima – Perú

2018

### **Dedicatoria**

**A Dios**, por ser la luz que guía mi camino, por cuidarme y brindarme lo mejor en cada etapa de mi vida.

**A mis padres**, por su apoyo constante e incondicional en cada etapa de mi vida personal y profesional, a mis hermanos por confiar en mí. Este triunfo es por ustedes mi familia.

## **Agradecimiento**

**A la Universidad**, por ser mi alma mater y contribuir en mi formación profesional.

**A los docentes**, que contribuyeron con sus enseñanzas en mi etapa universitaria.

**A la Mg. Anabel Rojas**, por su análisis crítico para el diseño como la finalización de mi proyecto de investigación.

## **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 “Estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 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.

Josselin Jannely Llanos Alonzo

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
<b>CAPÍTULO I. Planteamiento del problema</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema principal	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación e importancia	18
<b>CAPÍTULO II. Marco teórico conceptual</b>	
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Definiciones de estrés laboral	27
2.2.2. Teorías del estrés laboral	28
2.2.3. Niveles del estrés laboral	29
2.2.4. Tipos de estrés laboral	30
2.2.5. Factores del estrés laboral	31

2.2.6. Dimensiones del estrés laboral	32
2.2.7. Afrontamiento del estrés laboral	34
2.2.8. Estrés laboral y salud	35
2.3. Definiciones conceptuales	36
<b>CAPÍTULO III. Metodología</b>	
3.1. Tipo y Enfoque de investigación	39
3.2. Diseño de investigación	41
3.3. Población y muestra	41
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	42
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	44
<b>CAPÍTULO IV. Presentación, procesamiento y análisis de resultados</b>	
4.1. Presentación de resultados generales	46
4.2. Presentación de resultados específicos	49
4.3. Procesamiento de los resultados	53
4.4. Discusión de los resultados	53
4.5. Conclusiones	56
4.6 Recomendaciones	58
<b>CAPÍTULO V. Programa de intervención</b>	
5.1. Denominación del programa	60
5.2. Justificación del programa	60
5.3. Establecimiento de Objetivos	63
5.3.1 Objetivo general	63
5.3.2 Objetivos específicos	63
5.4. Establecimiento de metas y conductas	63
5.5. Sector al que va dirigido	64
5.6. Metodología de la intervención	64
5.7. Recursos del programa	64
5.8. Sesiones del programa	65
5.9. Cronograma del programa	69
5.10. Actividades del programa	69

Referencias	70
Anexos	78
Anexo 01 Matriz de consistencia	
Anexo 02 Cuestionario estrés Laboral de Karasek	
Anexo 03 Resultado antiplagium	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Matriz de Operacionalización de la variable</i>	38
Tabla 2. <i>Escala de Likert para la mediación de puntaje</i>	40
Tabla 3. <i>Baremos de la variable Estrés Laboral</i>	42
Tabla 4. <i>Datos socio demográficos de los trabajadores de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, de acuerdo al sexo.</i>	43
Tabla 5. <i>Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, de acuerdo a la edad</i>	44
Tabla 6. <i>Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, de acuerdo al estado civil</i>	45
Tabla 7. <i>Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, período 2018</i>	46
Tabla 8. <i>Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, según la dimensión apoyo social.</i>	47
Tabla 9. <i>Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, según la dimensión control</i>	48
Tabla 10. <i>Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, según la dimensión demanda.</i>	49
Tabla 11. <i>Actividades</i>	66
Tabla 12. <i>Metas alcanzadas</i>	66
Tabla 13. <i>Plan de desarrollo</i>	67
Tabla 14. <i>Toma de decisiones</i>	68
Tabla 15. <i>Plan de acción</i>	69
Tabla 16. <i>Actividades programadas a desarrollar</i>	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Diseño de la investigación	43
<i>Figura 2.</i> Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, de acuerdo al sexo	46
<i>Figura 3.</i> Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, de acuerdo a la edad	47
<i>Figura 4.</i> Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, de acuerdo al estado civil	48
<i>Figura 5.</i> Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, período 2018	49
<i>Figura 6.</i> Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, según la dimensión apoyo social	50
<i>Figura 7.</i> Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, según la dimensión control	51
<i>Figura 8.</i> Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, según la dimensión demanda	52

## RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo determinar los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018. Empleando una metodología descriptiva, de diseño no experimental, de enfoque mixto y de corte transversal. La población estuvo conformada por 52 trabajadores de la empresa y la muestra fue de tipo censal por contar con la participación reducida de encuestados. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el Cuestionario de Estrés Laboral de los autores Karasek (1980), el cual permitió medir los niveles de estrés laboral en la muestra de estudio. Estableciendo como conclusión que el nivel de estrés laboral percibido por los trabajadores empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, obtuvo un 69,2% igual a un valor alto, lo cual repercute en la salud de los empleadores de esta organización.

**Palabras Claves:** Estrés laboral, Apoyo Social, Control, Demanda, Satisfacción Laboral.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to determine the levels of occupational stress of the workers of the Austral Group S.A.A company at the headquarters of Chancay, 2018. Using a descriptive methodology, non-experimental design, mixed approach and cross-sectional. The population was made up of 52 employees of the company and the sample was of census type because of the reduced participation of respondents. The technique used to collect the information was the survey and the instrument used was the Work Stress Questionnaire by the authors Karasek (1980), which allowed measuring the levels of work stress in the study sample. Establishing as a conclusion that the level of work stress perceived by the workers Austral Group S.A.A at Chancay headquarters, obtained 69.2% equal to a high value, which affects the health of employers of this organization.

**Keywords:** Work stress, Social Support, Control, Demand, Job Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral, es considerado un aspecto o problema emocional de índole organizacional, es decir, tiene una implicancia en la salud emocional en los colaboradores de una empresa.

La causa del estrés en el trabajo, se produce al existir un clima o una insatisfacción laboral y esto se presenta mediante la falta de respeto, compromiso y dialogo por indicadores como empresas ilegales, remuneración escasa, discriminación, condiciones laborales inadecuadas, falta de recursos materiales; todos estos recaen al no tomarse las medidas necesarias para actuar sobre este eje que en la actual se ha vuelto un problema no solo de ámbito organizacional, sino también de salud en el trabajo y haciendo un factor de riesgo laboral más dentro de la lista de la Organización Mundial de la Salud como de la Organización Internacional del Trabajo.

Identificar el origen del estrés laboral, recae en cumplir con las metas y objetivos organizacional, en donde la demanda de trabajo se hace más forzoso a través de contar con más horas en la jornada laboral y laborar días fuera de lo estipulado en el contrato aparte que no son retribuidas a algunas ocasiones las horas extras, basándose en misión de identificarse con la empresa, justificándose en su posicionamiento y líder del mercado acorde al producto y/o servicio que ofrece. El trabajador según el área donde se desempeña, si bien llega a cumplir con lo establecido con su empresa, lleva a la misma sus problemas personales y con esfuerzo mental como físico que ejerce en su organización, hace que estos dos aspectos se “reúnan” conjuntamente para desencadenar un estado emocional que repercute en su vida y disipando en las otras personas (empleadores) su mal trata al no poder solucionar sus problemas sean personales o laborales y no siendo responsable con los mismo lo cual denota en un estrés.

Algunos profesionales de Salud y Seguridad en el Trabajo, recomiendan que abordar el tema del estrés laboral, primero es necesario que la organización y sus trabajadores se encuentren en una condición de reconocimiento sobre los problemas emocionales que aquejan y así se pueda identificar aquellos factores de procedencia del estrés laboral para que luego ser intervenidos. Los mecanismos para lograr que el estrés disminuya en las organizaciones, solo será posible cuando las políticas institucionales sean modificadas y las leyes laborales establezcan dispositivos a favor de este problema de índole de salud que ya es omitido por la OMS y la OIT, teniendo eso en cuenta, las empresas deben hacer cambios con el fin de no causar más daños en su trabajadores.

Si bien las empresas, son entidades que salvaguardan el bienestar de sus trabajadores, la modificación de sus políticas institucionales al ser replanteadas para obtener una salud mental adecuada en los mismo puede desencadenar un problema más, es decir, por ejemplo si el problema del estrés laboral se origina por laborar más allá de las horas establecidas, los objetivos no podrán ser cumplidos y la producción podría reducirse al no contar con personal y/o al contratar uno nuevo lo cual generaría un gasto más.

El estrés laboral entonces trae consigo un problema, no solo en el estado emocional del empleado, sino que sus efectos causan daños también a las empresas si estas no intervienen de una manera integral para actuar sobre este problema. Siendo así, el problema del estrés laboral, requiere ser intervenido para que no provoque ciertas pérdidas y/o atrasos en las empresas y estas puedan lograr sus objetivos siempre y cuando este problema sea manejado y disminuido los casos.

La tesista.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

El estrés laboral en las organizaciones se ha convertido en un problema a nivel mundial, puesto que se caracteriza por la alteración emocional y física que afecta el desempeño laboral de los trabajadores, motivado por diversos factores que condicionan al propio colaborador a sentir cambios en una determinada situación. Esta situación de estrés laboral genera problemas como la baja productividad, la deserción laboral, que deterioran el crecimiento de una empresa.

La Organización Mundial de Salud (2008), define al estrés laboral como un patrón de reacciones que se dan cuando los colaboradores confrontan exigencias laborales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Menciona también, que cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, entonces se presentan una serie de reacciones que pueden incluir: respuestas fisiológicas (por ejemplo aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del “estrés” tales como adrenalina y cortisol), respuestas emocionales ( como sentirse nervioso o irritado), respuestas cognitivas (la reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y reacciones conductuales (donde se da la agresividad, conductas impulsivas, cometer errores). Cuando se encuentre uno en un estado de “estrés”, generalmente, aparece el primer síntoma, la tensión y donde el trabajador se pone menos eficiente en la ejecución de sus tareas.

Bajo la perspectiva que refiere la OMS, el estrés laboral, en trabajadores de las diversas organizaciones podría estar preocupado de no lograr sus objetivos institucionales propuestos, generando estados de ánimo negativos. Así mismo, este problema fija un modo diverso de realizar cualquier acción organizacional, es decir, el modo de responder, de comunicar, de realizar una tarea, de informar, de evaluar, de gestionar y de alcanzar las metas.

La Organización Internacional del Trabajo (2006), en su boletín internacional de investigación sindical denominado “Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo”, indica que el estrés laboral en el lugar de trabajo se convierte en una *fuentes de riesgos psicosociales* generando problemas para la salud mental en el ámbito laboral y estos llegan a producir efectos negativos en el bienestar de los trabajadores y de sus familias.

Por otra parte en el Perú, en el Hospital Guillermo Almenara (2016), señala que el estrés laboral es la consecuencia de la presión en el entorno laboral, la cual se genera ante la falta de capacidad del trabajador para responder a las exigencias. Este nosocomio, expuso que el estrés laboral conlleva al síndrome del desgaste profesional o "del quemado", eso significa que además de perder la función de concentración y presentar agotamiento físico y mental, el trabajador comienza a padecer diversas patologías psicológicas como físicas.

Ante lo expuesto, se puede decir que el estrés laboral es un factor que denota las emociones negativas que conllevan a efectos patológicos que ponen en riesgo la salud del trabajador y que esta solo puede ser manejada a través de herramientas que produzcan satisfacción y clima laboral.

En este caso en particular, el presente estudio se enfocara en la problemática sobre el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.

Esta empresa, se dedica al área de producción pesquera, la cumple con los estándares de calidad y que también cuenta con diversas sedes, entre ellas la de Chancay. Sin embargo, dentro de esta organización se ha observado que una carga por la exigencia de producción, lo cual ha generado en sus trabajadores de las distintas áreas, problemas de estrés laboral motivados por distintos factores propios de esta organización.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema Principal**

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión apoyo social de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018?
- ¿Cuál es el nivel estrés laboral según la dimensión control de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión demanda de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Analizar el nivel de estrés laboral según la dimensión apoyo social de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.
- Precisar el nivel estrés laboral según la dimensión control de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.
- Identificar el nivel de estrés laboral según la dimensión demanda de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.

#### **1.4 Justificación e Importancia**

La presente investigación se encuentra debidamente justificada; puesto que habiendo percibido conjuntamente las políticas administrativas de gestión, las situaciones analizadas por los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en sede Chancay, como amenazantes se han estado dando con mayor regularidad en los últimos años, tornándose cada vez más peligrosos para su bienestar, ya sea de forma personal y/o profesional, es por ello que se considera necesario realizar un análisis de los factores del estrés laboral y sus efectos en el bienestar social del trabajador.

Asimismo, cabe mencionar que de forma directa va ser de beneficio para mejorar el estrés laboral de los trabajadores de la empresa en la que se está desarrollando la investigación, donde es muy importante controlar este problema de manera que no afecte la eficiencia de los trabajadores y por ende la productividad de la empresa, generando grandes pérdidas para la organización. Además mejorara el clima laboral de los trabajadores puesto que al poner en ejecución un plan de intervención estos podrán controlar los estresores que se le presenten.

A nivel metodológico se justifica; puesto que, a través de la aplicación de técnicas e instrumentos empleados, servirá de aporte para que otros investigadores interesados puedan emplearlo.

A nivel teórico, se justifica porque permitirá la ampliación del marco conceptual y la obtención de información con respecto al estrés laboral de manera que se deriva en una enriquecida fuente de información para otros investigadores o interesados en el tema.

A nivel práctico, se justifica porque en base a los resultados se podrá plantear estrategias que permitan afrontar el estrés laboral en los trabajadores de la empresa.

Concretizándose en la aplicación de un programa de intervención social como medio de solución.

Finalmente, debido a la importancia de conocer el estrés laboral y su influencia en el éxito o fracaso de una organización, el presente trabajo de investigación pretende determinar los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede Chancay, período 2018; lo que permitirá diseñar una propuesta que facilite en gran medida a reducir los indicadores de estrés laboral y por ende generar un buen clima organizacional.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Medina. A. (2017), en Guayaquil-Ecuador, realizo un estudio titulado: *Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil*, el objetivo de esta investigación fue determinar los factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos. En cuanto a la metodología, fue una investigación de tipo descriptivo, diseño transversal y enfoque prospectivo. La población estuvo conformada por 20 profesionales y no profesionales de enfermería que trabajan en el área de emergencia y unidad de cuidados intensivos, la muestra fue de tipo censal, es decir, la misma cantidad que la población. La técnica fue la encuesta y el instrumento seleccionado fue el cuestionario con preguntas polítómicas. Los resultados indicaron que, el 40% del personal de enfermería son jóvenes y estos están expuestos a factores estresantes por las mismas condiciones de trabajo, siendo el 80% del sexo femenino, el 25% perciben carga laboral, el 70% exigencias laborales y 45% desmotivación laboral. El estudio concluyo en que los factores estresantes del ambiente laboral donde tiene un alcance mayor la sobrecarga de trabajo lo cual genera cansancio físico como mental en el personal de enfermería, lo cual hace que disminuyan el desempeño en sus funciones.

García. J. (2016), realizó un estudio titulado: *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015*, el objetivo de esta investigación fue estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, período 2015. En cuanto a la metodología, fue una investigación de tipo descriptivo y diseño transversal. La población estuvo conformada por 607 empleadores del área administrativa y trabajadores de la Universidad de Cuenca, la muestra fue de tipo multietápica con una cantidad de 240 personas. Las técnicas fueron la entrevista y la encuesta, el instrumento seleccionado fue el cuestionario del modelo de Demanda-Control de Karasek con 14 preguntas cerradas. Los resultados indicaron que, el 23,75% padecen de tensión laboral alta, el 17,92% una tensión laboral baja, el 14,58% realizan un trabajo de modo activo y el 43,75% realiza un trabajo de modo pasivo. El estudio concluyó en que existen dos veces probabilidades de desarrollar patologías físicas como mentales en el personal administrativo que los propios trabajadores por la carga laboral como altos índices de tensión.

Álvarez. H. (2015), realizó un estudio titulado: *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público*, el objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de una Núcleo Universitario Público Venezolano, determinando las implicancias de los factores personales y agentes estresantes presentes en las condiciones de trabajo. En cuanto a la metodología, fue una investigación de tipo correlacional y diseño no experimental. La muestra fue de tipo probabilística con una cantidad de 41 trabajadores del personal administrativo. Las técnicas fueron observación directa y la encuesta, los instrumentos seleccionados fueron los cuestionarios de Factores Psicosociales, el Test de Navarra, el de Estrés Laboral de la Organización Internacional del

Trabajo y la Evaluación de Desempeño de la Institución. Los resultados indicaron que, el 77% manifestaron una situación de riesgo sobre el estrés laboral y el 70,7% tiene una carga laboral produciéndoles fatiga. El estudio concluyó en que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación alta negativa.

Flórez. C. (2014), realizó un estudio titulado: *El estrés laboral en empresas de producción. Proyecto articulado al nuevo proyecto: factores de riesgo y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia*, el objetivo de esta investigación fue analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. En cuanto a la metodología, fue una investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental y enfoque mixto. La muestra fue de tipo básico con una cantidad de 343 trabajadores de las seis empresas de producción del área administrativa y operaria del Centro Occidente de Colombia de los departamentos de Tolima, Caldas, Valle del Cauca y Nariño. Las técnicas fueron los grupos focales y la encuesta, los instrumentos seleccionados fueron los cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial Íntralaboral, Factores de Riesgo Extralaboral y de la Evaluación del Estrés. Los resultados indicaron que, en las condiciones íntralaborales el 44,2% de los trabajadores lo señala como un factor protector y el 35,9% como factor de riesgo psicosocial, en el caso de las condiciones extralaborales el 46% de los evaluados refirió como un factor protector y el 33,3% como factor de riesgo psicosocial. El estudio concluyó en que se encuentra que el mayor generador de estrés en los trabajadores del área de producción se refiere a las pocas oportunidades para desarrollar sus habilidades y destrezas. También sienten que deben realizar un esfuerzo físico superior al usual con

frecuencia, esto les está generando molestia o fatiga lo cual puede agravar su situación, considerando que obtiene poco reconocimiento por la labor que realizan.

Miranda. J. (2014), realizo un estudio titulado: *El estrés laboral y sus variables en empleados del área de servicios financieros de un Banco en México*, el objetivo de esta investigación fue identificar las variables que provocan el estrés laboral en los empleados del área de servicios financieros de un banco en México. En cuanto a la metodología, fue una investigación de tipo descriptiva y explicativa. La muestra fue de 45 trabajadores del área de servicios financieros de un banco. Las técnicas fueron la encuesta y el análisis cuantitativo, los instrumentos seleccionados fueron el cuestionario de Estrés Laboral, estadística cuantitativa-descriptiva y las pruebas de Cronbach y de dos mitades de Guttman. Los resultados indicaron que, el 52,5% de los empleados llegaron a percibir un nivel medio con respecto al estrés laboral; mientras que un 47,5% de los trabajadores del área de servicios financieros experimentaron estrés laboral en un nivel bajo. El estudio concluyo en que el estrés laboral captado por los empleados del área de servicios financieros de un banco en México, los niveles de riesgo de poder padecer alguna otra enfermedad, son de rangos moderados, es decir, que no ocasionan daños puesto que son de niveles regulares y bajos, sin embargo este estudio indica también que el sexo masculino y de estado civil soltero, son más propensos a tener estrés laboral.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

García. G. (2017), realizo un estudio titulado: *Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas*, el objetivo de esta investigación fue estudiar la relación entre los niveles del estrés laboral y el tipo de cultura organizacional en un grupo de trabajadores de empresas de servicios. En cuanto a la metodología, fue una investigación de tipo

estadística y diseño descriptivo. La población estuvo conformada por el 90% de las diferentes empresas privadas que pertenecen al sector bancario, la muestra fue de tipo simple con una cantidad de 113 colaboradores de empresas privadas entre las edades de 20 a 66 años y con tiempo mínimo de seis meses de haber laborado. La técnica fue la encuesta, los instrumentos seleccionados fueron los cuestionarios de Datos Sociodemográficos, Medición de la Cultura Organizacional y Escala del Estrés Laboral Organizacional de la OMS-OIT. Los resultados indicaron que, la cultura adhocrática tiene una relación positiva con el estrés laboral, por ser esta dinámica en donde se toman decisiones y riesgos de un modo constante. El estudio concluyó en que los niveles de estrés laboral y el tipo de cultura en las organizaciones privadas, se relacionan debido a que si bien cada empresa cuenta con un tipo de dinámica diversa, esto hace que igual afecte a sus propios colaboradores.

Chávez. L. (2016), realizó un estudio titulado: *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A en el período 2015*, el objetivo de esta investigación fue determinar el efecto que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de Electrosur S.A. En cuanto a la metodología, fue una investigación de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 32 trabajadores administrativos del área comercial de Electrosur S.A, la muestra fue de tipo censal, es decir, la misma cantidad de la población de 02 departamentos pertenecientes al área administrativa. La técnica fue la encuesta y el instrumento seleccionado fue el cuestionario. Los resultados indicaron que, el 59,4% de los trabajadores percibe estrés laboral y mientras que el 75% percibe un poco de apoyo organizacional, el 50% escasa autoridad en la toma de decisiones, el 43,8% una demanda de trabajo y el 37,5% insatisfacción; todas estas como indicadores del desempeño. El

estudio concluyo en que el factor que determina el estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur; es producida por la recarga laboral que existe en la empresa.

Quispe. S. (2016), realizo un estudio titulado: *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*, el objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada en el distrito de Lima. En cuanto a la metodología, fue una investigación de tipo descriptivo, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque comparativo y corte transversal. La población estuvo conformada por 168 trabajadores de una empresa privada en Lima, la muestra fue de tipo censal, es decir, la misma cantidad de la población de las áreas de recursos humanos, finanzas, sistemas, call center, asesores y operarios de limpieza. Los instrumentos seleccionados fueron, la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC). Los resultados indicaron que, el nivel de estrés obtuvo un nivel bajo igual al 87,50%, mientras que el clima laboral obtuvo un nivel favorable igual al 44,05%. El estudio concluyo en que existe un nivel de estrés regular el cual puede ser manejado mediante alternativas para solucionar este problema, sin embargo debido a las demandas exigentes laborales (productividad y establecimiento de metas), es imposible “erradicar” el estrés dentro de una organización.

Ruíz, I. y Vega. K. (2016), realizaron un estudio titulado: *Influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*, el objetivo de esta investigación fue conocer la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio de una empresa de venta y servicios

industriales. En cuanto a la metodología, fue una investigación de estudio de caso, diseño descriptivo correlacional y enfoque mixto. La población estuvo conformada por 362 trabajadores administrativos limeños de rango medio de empresa productora y comercializadora de insumos para la industria, la muestra fue de tipo probabilística con una cantidad de 258 empleadores que abastecen productos de minería, gas, petróleo, energía y metalurgia. La técnica fue la entrevista y los instrumentos seleccionados fueron, la Escala de Estrés Laboral de la OMS-OIT, la Escala de Desempeño Individual y el Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron que, el 19% de los trabajadores siente por un clima organizacional y el 70% siente estrés al no sentirse identificada institucionalmente. El estudio concluyó en que el estrés laboral se manifiesta en los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales por no estar identificados con su empresa, lo cual genera problemas internos haciendo que el estrés no solo lo llegan a sentir los empleadores sino también sus supervisores y posteriormente los jefes.

Pelayza. C y Saavedra. J. (2015), realizaron un estudio titulado: *Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL-2015*, el objetivo de esta investigación fue determinar cómo es la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL- 2015. En cuanto a la metodología, fue una investigación de tipo aplicativo, nivel correlacional, diseño descriptivo y enfoque mixto. La población estuvo conformada por el 362 trabajadores del área de transportes o acopio de carga, la muestra fue de tipo censal, es decir, la misma cantidad que la población. Las técnicas fueron el análisis documental, la observación y la encuesta y el instrumento seleccionado fue el cuestionario. Los resultados indicaron que, los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL, cuentan con un nivel de estrés laboral

en un 100% no siendo favorable y el nivel de satisfacción laboral para un 75% no es favorable ni desfavorable y para un 25 % es favorable. El estudio concluyo en que el estrés laboral, presenta aspectos positivos como negativos, es decir, que puede ocasionar estímulos para que los trabajadores tengan un buen desempeño como provocar riesgos laborales por la alta demanda.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Definiciones de Estrés Laboral**

Es un factor negativo en donde las empresas generan aspectos estresores que repercuten en la vida de sus trabajadores, conllevando a una condición física y mental inadecuada (OMS y OIT, 2008).

Es la consecuencia de varios indicadores organizacionales que producen escasez emocional interna y que detona en los riesgos laborales que pueden ser ambientales, perjudicando a los empleadores. (Arroba, T., & James, K. 1990).

Es la exposición posterior que una empresa y sus trabajadores padecen cuando la insatisfacción laboral se encuentra presente. (Méndez, 2013).

Es una enfermedad ocasionada por la empresa, es decir, que al existir una carga de trabajo también existe un daño o físico como mental, trayendo consecuencias leves o severas en los empleados. (Cano, 2002).

Es un asunto grave de las condiciones de apoyo social, control y demanda de una organización que llega a límites erróneos, damnificando siempre al empleado, de una organización. (Karasek, 1979).

Es el resultado de la relación entre el individuo y su entorno, que es amenazado por factores como la demanda, las funciones y las condiciones de trabajo; poniendo en riesgo su bienestar. (Lazarus y Folkman, 1986).

## **2.2.2 Teorías del Estrés Laboral**

### *Teoría del Síndrome de Burnout*

También conocido como el síndrome del trabajador quemado, fue implementado por Freudenberg en 1974, presentándose como un desequilibrio entre las demandas organizacionales y el los recursos humanos.

Freudenberg, explica que para que este “síndrome” llegue a surgir, es necesario que se presente una continua exposición a causas como; un elevado nivel de responsabilidad, jornadas laborales o turnos demasiados largos, y realizar funciones monótonas, es decir, ejecutar las mismas tareas sin tener la premisa de elaborar una propuesta y siempre laborando en su misma área sin que rote.

### *Teoría de los Dos Factores*

También conocido como los factores de satisfacción e insatisfacción, fue establecida por Herzberg et al., en 1959, donde la productividad ejerce estrés laboral y el reconocimiento produce motivación en los trabajadores.

Herzberg, explica que el estrés laboral se genera por dos aspectos: primero por los factores intrínsecos, que dan cabida a la satisfacción y segundo por los factores extrínsecos que traen descontento laboral.

### *Teoría de Mobbing*

También conocido como la violencia psicológica extrema, tiene su referencia en la teoría de la acción de Bourdieu en 1980, produciéndose en una situación en que el empleado o varios ejercen una violencia verbal extrema, de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado en el lugar de trabajo, con el fin de destruir sus redes de comunicación, reputación y perturbar el ejercicio de las labores de otros y conseguir una desmotivación laboral, hasta llegar al cese.

### **2.2.3 Niveles del Estrés Laboral**

Hallowell (2010), menciona que el estrés laboral, varía según como se lleve el tipo de vida y como es que este afecte de manera significativa al individuo y su entorno, dando lugar a situaciones particulares como:

- Debe haber un buen ambiente laboral en la empresa de trabajo.
- En el momento en que existe estrés laboral en uno o varios compañeros de trabajo, el desempeño se verá afectado.
- Al existir estrés laboral en los superiores, hace que se vuelve tediosa el clima laboral, afectando así a los demás colaboradores de una organización y en sí en la producción empresarial.

Hallowell, refiere que el estrés laboral se inicia en un ambiente en el trabajo, es decir, que se presenta en un momento donde se debe de dar solución antes de salirse de control y no afecte a la empresa en general. Sí el estrés laboral, ha sobrepasado límites, se pueden apoyar a los colaboradores en iniciar una forma para que ellos mismos puedan resolverlo, exponiendo e identificando ellos mismos los problemas que suscitan y contactar a profesionales para que de esa manera se pueda dar una solución y seguimiento necesario.

Mena (2010), opta por enfrentar o minimizar a los indicadores del estrés laboral, lo que implica identificar qué genera el estrés y por tanto, dónde está la raíz del problema para que posteriormente trabajar sobre él , en base al tipo de respuesta que se debe y quiere emitir. Si se mejora la capacidad de respuesta, se tendrá mayor sensación del control sobre la situación del estrés laboral. Se puede optar por alguna de las siguientes fórmulas para enfrentarse a este problema:

- Control por miedo de acciones individuales.
- Control por medio de la cooperación.
- Control necesario, sea este personal o grupal.

#### **2.2.4 Tipos de Estrés Laboral**

Solas (2005), expone que es necesario analizar las respuestas que tienen las personas para identificar los tipos de estrés laboral que padecen las mismas. Solas, menciona que existen dos tipos de estrés laboral que siempre están presentes en la mayoría de organizaciones:

##### *Estrés Positivo o Eustrés*

Este tipo de estrés laboral, es necesaria que el individuo lo obtenga, con la finalidad de estar en un estado de alerta, cuando realiza alguna actividad física o mental y logre una mayor productividad en donde se desenvuelva. Es importante manejar este tipo de estrés, ya que influye en el estilo de vida y en la lucha constante de autorrealización, conllevando en sí alegría y satisfacción en todo momento.

Es necesario entender al estrés en sus diversas facetas, las cuales se les debe prestar atención, porque no solamente perjudican a la persona, ya que si salen del margen afecta también significativamente a su ambiente. La resistencia en el cuerpo humano, la cual posee “líneas de defensa”, no deben sobrepasarse por generar agotamiento, siendo este aspecto en

donde se inicia la etapa de alteraciones físicas y mentales en la persona que está en constante actividad.

#### *Estrés Negativo o Distrés.*

Este tipo de estrés laboral, se encuentra en una serie de problemáticas y quejas que sufren los trabajadores, debido a las dificultades o niveles de estrés que determinan una amenaza en su propia salud. Los empleados, al sentirse sobrecargados de tareas, las cuales no logran llevar a cabo de manera correcta y luego la empresa percibe una baja productividad; no analizando las causas reales de dicha situación. A esto se le llama estrés negativo o distrés, que es cuando el ser humano llega a una etapa de agotamiento físico y/o mental el cual no le permite rendir como es debido porque las tareas asignadas sobrepasan su capacidad.

#### **2.2.5 Factores del Estrés Laboral**

Solas (2005), comenta que existen varias situaciones que desencadenan en estrés y una de ellas puede ser la resistencia al cambio (desadaptación laboral) en las empresas, ya sea por el avance tecnológico implementado, o una nueva forma de trabajar que uno no está acostumbrado, viéndose como una amenaza para el trabajador. Algunas veces, donde estos cambios no son aceptados por el personal y en el momento de brindar una capacitación estén renuentes a recibirla, y cuando se pone en práctica no saben cómo llevar a cabo el nuevo programa porque no sintieron la necesidad de conocerlo. El estrés dentro del trabajo aumenta y esto tiene una estrecha relación con los tipos de estrés que Solas menciona; a veces se identifica varias situaciones con la falta de modernidad mayormente en los colaboradores que tienen varios años laborando dentro de la empresa y sienten la amenaza de parte de los nuevos empleados por sus conocimientos los cual produce miedo y dudar de ser desempleados por nuevos trabajadores con aprendizajes actuales y manejo de sistemas nuevos; lo cual también es fuente de estrés laboral.

Otra causa del estrés laboral es la escasa intervención para evaluar los riesgos psicosociales en los centros de trabajo y poder detectar otros riesgos; para que se pueda actuar son indispensables las medidas preventivas que toda organización debe contar, así como capacitar al personal sobre el estrés laboral. Sin embargo, Solas menciona que dos factores siempre se encuentran presente en la vida organizacional como en la vida cotidiana:

#### *Factores Internos*

Son factores que provienen de la genética del individuo, es decir, de su experiencia y estrategias que dispone para responder ante el estrés.

#### *Factores Externos*

Son todos aquellos factores que se encuentran en el ambiente y que el organismo lo percibe como amenazante.

### **2.2.6 Dimensiones del Estrés Laboral**

Karasek (1979), diseño el enfoque de apoyo social, control y demanda como respuesta a las exigencias psicológicas laborales que suscitan en la mayoría de organizaciones haciendo frente al estrés de los trabajadores. Esta propuesta de Karasek, se caracteriza por su alcance que influye en la determinación en el contexto del estrés y como a través de sus variables expone las conductas y patologías que presentan los trabajadores por las demandas que superan su horario habitual, siendo en el principio del desgaste físico y mental lo cual posteriormente repercute en enfermedades.

Karasek, refiere que su modelo consta de la dinámica del ambiente laboral en la que se desenvuelve, es decir, las reacciones estimulantes del estrés va a depender únicamente del clima de cada organización, pudiendo dar el efecto de equilibrio o desequilibrio.

Karasek, enfatiza que la tensión en el trabajo se debe a la escasa capacidad de sobrellevar las situaciones estresantes antes las demandas de las empresas, puesto que sí la persona o el empleador no tienen aquella habilidad de “trabajar bajo presión”, los efectos de las exigencias institucionales se observarán en un poco tiempo. Esta teoría plantea tres dimensiones que aborda sobre el estrés en cuanto a su manejo, soporte y estrategias para poder regular esta situación y que no implique consecuencias como los problemas de salud o comportamientos inadecuados que solo repercuten el trabajo en las empresas y a veces las opciones de salida no logran darse positivamente.

Por otra parte, entre las dimensiones que expresa Karasek, se encuentran las siguientes:

### **I.- Apoyo Social**

Johnson y Hall (1988), aportaron en esta dimensión del apoyo social, en lo que Karasek ya había construido las anteriores (control y demanda). Johnson y Hall, indican que la dimensión de apoyo social, contribuye en un doble aspecto o apoyo, es decir, consta de un factor binario en cuanto al estrés:

#### **El grado de apoyo**

Permite modificar la tensión de estrés apuntando hacia si puede o no controlar el nivel de estrés.

#### **Las relaciones sociales**

Son las manifestaciones de personas que cooperan para poder sobrellevar y dialogar sobre el estrés, brindando posibles soluciones.

### **II.- Control**

Karasek, dice que la dimensión del control permite a dominar las exigencias laborales, puesto que esta capacidad es de la autonomía que tiene la persona, logrando así afrontar

diversas situaciones de estrés.

El control, según Karasek se enfoca en como el trabajador logre desenvolverse frente a circunstancias que para otros pueden resultar fáciles o dificultosas, los recursos de afrontamiento y serenidad son los que permite que cada persona actúe de una determinada manera ante situaciones estresantes.

### **III.- Demanda**

Karasek, explica que la dimensión demanda, vienen a ser las condiciones emocionales que se presentan de acuerdo al volumen del trabajo que tienen los empleadores y debido a esto las interrupciones y niveles de atención con indicadores negativos en el desempeño de la organización. Las demandas, tomadas en un buen sentido, hacen que los trabajadores sean más eficientes, realizando tareas rápidas pero meticulosas, superando sus destrezas.

#### **2.2.7 Afrontamiento del Estrés Laboral**

Según Lazarus y Folkman (1986), mencionan que el afrontamiento hacia el estrés laboral, es el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, desarrollados para manejar demandas específicas sea estas externas y/o internas, las cuales son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. En el caso de las estrategias de manejo del estrés laboral, son variantes en cada persona ya que dependerá de la personalidad y recursos que disponga la misma para sobrellevar el estresor.

Existe una serie de técnicas de afrontamiento al estrés laboral de las cuales se encuentran:

- Distanciamiento del problema.
- Descarga emocional.
- Prevención de consecuencias indeseables.

- Aprendizaje de la situación.
- Apoyo social.
- Relaciones de trabajo.
- Respuestas pasivas.

La eficacia en las estrategias de afrontamiento ante los estresores y sus efectos va a depender únicamente del nivel de control ante el agente estresante, una situación que muy rara vez se presenta.

Para que se logre la meta, es decir, reducir el estrés laboral, se requiere de los esfuerzos cooperativos ya sea en el rediseño de los puestos, los cambios en la estructura organizacional, la retroalimentación para contribuir en la clarificación del rol, la redefinición de criterios de selección, la introducción de formación de relaciones humanas, la mejora en las condiciones de trabajo, la mejora en la comunicación y mejora de los beneficios para el trabajador y sobre todo la introducción de servicios de promoción de salud, la cual es el canal que permitirá disminuir el estrés en las organizaciones.

### **2.2.8 Estrés Laboral y Salud**

Según García, Gelpi, Cano y Romero (2009), explican que numerosas investigaciones han identificado un aumento en diversos problemas de salud física y mental como consecuencias del estrés laboral. La mayoría de las patologías son multifactoriales y el estrés laboral es uno de los componentes de dicho aspecto, donde a veces su contribución es bastante insignificante, mientras que en otros casos, puede resultar un desencadenante en problemas para la salud de las personas sobre todo en empleadores.

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), dicen que resulta posible que un solo factor se relacione con la aparición y la variedad problemas de salud como enfermedades

médicas., donde la respuesta se encuentra en examinar los mecanismos por los cuales actúa el estrés. Por otra parte, el estrés produce desequilibrios físicos por medio de cambios en el funcionamiento del sistema nervioso como el inmune y eso genera posteriormente problemas emocionales como *distracción laboral*.

El estrés laboral, deteriora los hábitos en el cuidado de la salud integral, sobre todo en los trabajadores, donde al estar más estresados tienden a tener comportamiento inadecuados y problemas de atención, no cumpliendo con sus actividades cotidianas y laborales; la relación entre estos indicadores del estilo de vida inadecuados recaen en la aparición de enfermedades, siendo un resultado inoportuno en el bienestar de los colaboradores que no son atendidos por presentar problemas de estrés laboral.

García, Gelpi, Cano y Romero, concluyen que esta enfermedad sigue produciendo un desgaste psicológico en los sentimientos de las personas y que cada vez se vuelven más frecuente, deteriorando la eficacia mental a su vez aparecen formas de pensamiento pesimistas y menos racionales, dando como desenlace conflictos interpersonales, menos relaciones sociales constructivas y un peor cuidado del ocio y el descanso, atrasando la producción organizacional y donde los empleadores padecen de patologías provocadas por el estrés.

## **2.3 Definiciones Conceptuales**

### **Apoyo Social**

De Paulo, Fisher y Nadler (1998), definen al apoyo social como una relación de la satisfacción dentro de la salud y el soporte entre las mismas de personas de un entorno.

## **Bienestar**

Ander Egg. (1986), define al bienestar como el estado en el cual las personas tienen la capacidad para valorar su vida a través de medios de seguridad y bienes, que le permiten establecer una libertad a veces ilimitada.

## **Control**

Ander Egg. (1986), define al control como la acción etapa de todo proceso administrativo que comprende el conjunto de actividades que se ejecutan para medir y examinar los resultados obtenidos en un periodo de tiempo determinado, con el fin de evaluarlos y tomar las medidas correctivas necesarias.

## **Demanda**

Karasek (1979), define a la demanda como aquel aspecto que puede llegar a ser positivo si el trabajador realiza una buena producción en su empresa y negativa si la demanda no tiene un proceso de capacitación y retroalimentación.

## **Distrés**

Peiró, J. (2009), define al distrés como las demandas excesivas de tareas, trayendo como consecuencias estímulos amenazantes para las personas que realizan este tipo de labores.

## **Enfermedad**

La OMS (2015), define a la enfermedad como una alteración de la condición fisiológica corporal, por factores conocidos o desconocidos, donde se manifiestan síntomas característicos que hacen adolecer y deteriorar la salud y el bienestar de la persona.

### **Estrés Laboral**

Blandin J. y col (2005), definen al estrés laboral como un hábito negativo para las empresas por ser un síntoma de insatisfacción que viene acompañado de efectos físicos y mentales por la carga de trabajo que realiza el empleador.

### **Eustrés**

Aguirre, H. et al. (2014), define al eustrés como una respuesta indispensable que toda persona debe tener para llegar a cumplir con sus objetivos sean esto personales, familiares o labores; puesto que es un estímulo activo y sobresaliente.

### **Salud**

Amartya Sen (2011), define a la salud como el estado de bienestar integral, donde la persona se encuentra fuera de preocupaciones y las posibilidades de tener una enfermedad son mínimas.

### **Satisfacción Laboral**

Herzberg (1959), define a la satisfacción laboral como las buenas y adecuadas actitudes laborales que tienen los trabajadores hacia sus organizaciones, produciendo así motivación siempre y cuando los propios empleadores cuenten con fuentes que los incentiven sean estos verbales o tangibles.

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo y Diseño de Investigación**

#### **3.1.1 Tipo de Investigación**

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo comparativo, de corte transversal, se llevó a cabo en la empresa austral Group S.A.A, en la sede Chancay durante el 2018. Se considera un diseño descriptivo, de corte transversal por que midió las variables in situ tal y como se presentaron en un solo momento y en un tiempo único (Hernández et al, 2014).

El nivel de investigación a utilizar es de tipo descriptivo según Hernández et., al Fernández y Baptista (2010). La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto implica, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas (...) que se sometan a un análisis. (...).Solo pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren en la investigación.

#### **3.1.2 Enfoque de Investigación**

Asimismo el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación, utilizando y confiando en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística como método para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

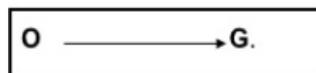
Por ello la investigación que se presenta es de enfoque cuantitativo, porque permite explicar los factores que determinan el estrés laboral, mediante la asignación de valores numéricos a los datos obtenidos en el instrumento, se sistematizara para su interpretación.

### 3.1.3 Diseño de Investigación

La presente investigación, de acuerdo a las pautas establecidas es de tipo no experimental, de corte transeccional; Hernández, Fernández y Baptista (2006), nos dicen que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. Asimismo también refiere que... “tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas (...) y así proporcionar su descripción” (Hernández et al., 2006, p.210).

Duarte y Parra (2012), señalan por otro lado que el método es el camino o medio utilizado, para llegar a un fin de modo ordenado para alcanzar un objetivo predeterminado, la forma de enfocar la investigación de forma completa, precisa y sistematizada, de tal manera que la conceptualización de método depende del marco teórico y del problema en el ámbito que se investiga.

El corte transversal, supone un período para indagar los procesos de información puntual (Sampieri et al. 2014).



**Figura N° 01:** Diseño de investigación Dónde:

O = Observación de la muestra.

G = Grupo de la muestra (trabajadores).

## **3.2 Población y Muestra**

### **3.2.1 Población**

En la investigación que se presenta, la población que es el total, está conformada por un número de 52 trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede Chancay, 2018.

### **3.2.2 Muestra**

La muestra, fue de tipo censal por contar con la participación reducida de encuestados, es decir, se estableció la misma cantidad de la población total, 52 trabajadores.

Para Balestrini (como se citó en Chirinos, A.; Ramírez. O & Villegas 2011), una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse de la manera más exacta posible.

La muestra fue no probabilística “para fines deductivos-cuantitativos, donde la generalización o extrapolación de resultados hacia la población es una finalidad en sí misma” (Hernández et al, 2010). Además, nos dice que: La ventaja de una muestra no probabilística en su utilidad para determinado diseño de estudio que requiere no tanto una “exactitud representativa” de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema (Hernández et al., 2010).

### **3.2.3 Criterios de Selección**

Existen ciertos “requisitos” que la muestra debe cumplir para que pueda ser representada dentro de un estudio. Por ello se plantea dos enfoques en basa a la inclusión y exclusión de este proceso.

#### **Criterios de Inclusión:**

Trabajadores del área operaria. Trabajadores de 22 años a 61 años de edad.

Trabajadores con interés de participar del presente estudio.

**Criterios de Exclusión:**

Trabajadores de otras áreas.

Trabajadores de 18 a 21 años de edad y/o mayores de 61 años. Trabajadores sin interés de participar en este estudio.

**3.3 Identificación y Operacionalización de la Variable****3.3.1 Identificación de la Variable**

La variable es el Estrés Laboral y tiene la función de determinar los niveles de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede Chancay, así mismo considera datos sociodemográficos como la edad, el sexo y el estado civil.

Stavroula, Griffiths, y Cox (2004) Define el estrés laboral como una reacción que puede tener una persona ante exigencias y presiones del mismo trabajo que desarrolla, estas exigencias y presiones no son inherentes a sus capacidades, lo cual pone a prueba su capacidad para afrontar la situación.

El cual se presenta a continuación:

### 3.3.2 Operacionalización de la Variable Tabla 01. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Stavroula, Griffiths, y Cox (2004) Define el estrés laboral como una reacción que puede tener una persona ante exigencias y presiones del mismo trabajo que desarrolla, estas exigencias y presiones no son inherentes a sus capacidades, lo cual pone a prueba su capacidad para afrontar la situación.	Para esta investigación se utilizo como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento, El Cuestionario de Estrés Laboral de Karasek, con 03 dimensiones. El instrumento empleado fue un cuestionario de Estrés Laboral de Karasek (1980), que sirve para evaluar el estrés laboral: el modelo Demanda-Control (DC) de Karasek, que distingue, por un lado, las exigencias o demandas, en su mayoría de carácter psicosocial y, por otro, el control, entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas.	Apoyo Social	Ambiente grato	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	Cuestionario de Estrés Laboral de Karasek (1980)
				Atención		
				Comunicación		
				Facilitación		
				Hostilidad		
			Control	Preocupación	01, 02, 03, 04, 05, 06	
				Respeto		
				Aprendizaje		
				Autorrealización		
				Creatividad		
Demanda	Habilidades	07, 08, 09, 10, 11, 12, 13				
	Monotonía					
	Toma de decisiones					
	Carga laboral					
	Competitividad					
	Designación excesiva					
	Exigencia física					
	Exigencia mental					
	Horario extra					
	Retraso laboral					

Fuente: Elaboración propia.

## **3.4 Técnicas e Instrumentos de Evaluación y Diagnóstico**

### **3.4.1 Técnica**

La técnica se basó en la encuesta, la cual se utiliza para el recojo de la información pertinente dentro de un estudio.

### **3.4.2 Instrumento**

El instrumento se basó en el cuestionario, la cual se utiliza para el recojo de la información pertinente dentro de un estudio, para este caso en particular fue el Cuestionario de Estrés Laboral de los autores Karasek (1980), el cual permitirá medir el nivel de estrés laboral en la muestra de estudio.

**FICHA TÉCNICA:** Cuestionario de Estrés Laboral

**Autor:** Karasek (1980).

**Variable principal:** Estrés Laboral.

**Dimensiones de intervención:** Se basan en subvariables de la variable principal, las cuales son:

Apoyo social Control Demanda

Estas dimensiones, son mencionadas en el modelo Karasek

**Estructura del instrumento:** Este cuestionario está conformado por 20 preguntas, las cuales se encuentran divididos en aspectos (dimensiones) que cuentan con una cantidad de ítems, es decir, que por cada indicador se elabora una interrogante respectivamente.

**Descripción del proceso:** Se presenta el cuestionario sobre Estrés Laboral, que contiene 20 preguntas, donde se les explica a los participantes (52, según la muestra de tipo censal) que tienen que leer bien cada interrogante y posteriormente deben marcar con un aspa en cada

espacio, según su criterio la alternativa (escala) que más le convenga que van del 1 al 5 respectivamente. Cada escala es una afirmación del conocimiento del participante, los valores numéricos, son respuestas ordinales, las cuales luego servirán para la tabulación.

**Modo de aplicación:** De forma individual.

**Duración de la prueba:** No más de veinte (20) minutos.

**Calificación de la prueba:** A través de la evaluación de las cinco escalas, que se describe a continuación.

**Tabla 2.**

*Escala Likert para la mediación de puntajes*

<b>Puntajes</b>	<b>Escalas</b>
1	Insatisfecho
2	Un Poco Satisfecho
3	Más o Menos Satisfecho
4	Bastante Satisfecho
5	Completamente Satisfecho

### 3.4.3 Baremos

Es el proceso, por el cual se selecciona los valores o respuestas de cada indicador, separándolos por niveles y para luego obtener la sumatoria total de las dimensiones según el grado que ha obtenido, así como de la variable.

**Tabla 3.**

*Baremos de la variable Estrés Laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>		
	Bajo	Medio	Alto
Apoyo Social	13-24	25-38	39-50
Control	9-21	22-32	33-45
Demanda	21-29	30-38	39-45
<b>Total</b>	61-83	84-96	97-127

**Fuente: Elaboración propia.**

## CAPITULO IV

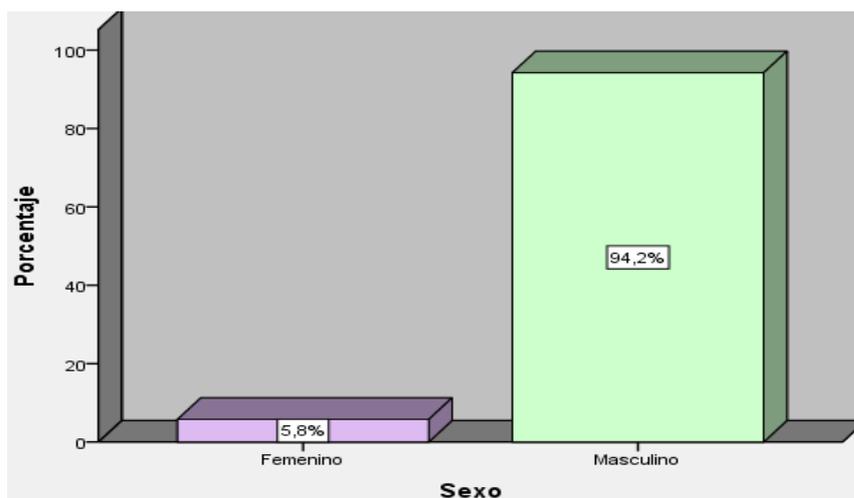
### PRESENTAMIENTO, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 Presentación de los Resultados Sociodemográficos

Tabla N° 04.

*Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, de acuerdo al sexo.*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Femenino	3	5.8
	Masculino	49	94.2
	Total	52	100.0



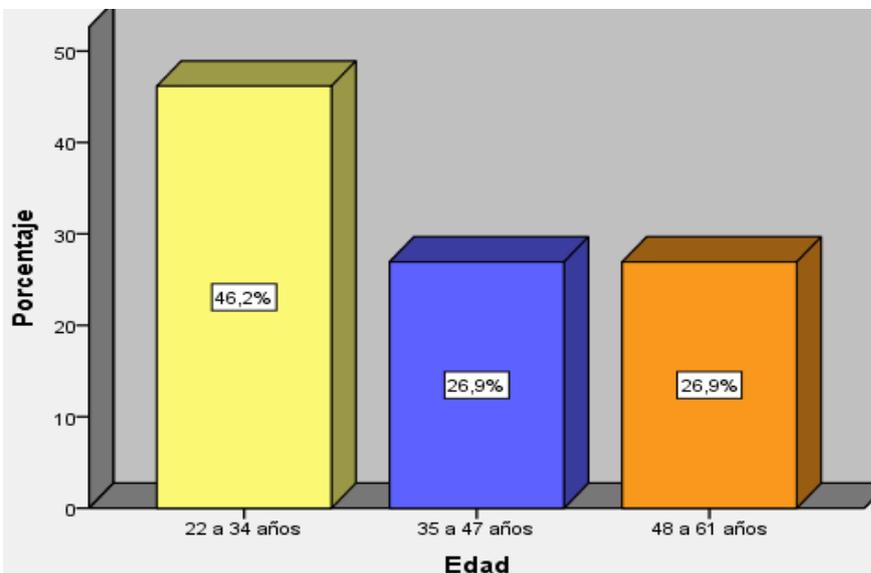
*Figura N° 02.* Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, de acuerdo al sexo.

**Interpretación:** En base a los resultados que se han alcanzado, se puede observar que el porcentaje mayor en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A; corresponde al sexo masculino, el cual fue representado por un 94.2% (49) frente a un 5.8% (3) en el sexo femenino. En síntesis, la mayoría de los trabajadores presentan estrés de nivel alto el porcentaje de sexo masculino que trabajan empresa Austral Group S.A.A.

Tabla N° 05.

*Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, de acuerdo a la edad.*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	22 a 34 años	24	46.2
	35 a 47 años	14	26.9
	48 a 61 años	14	26.9
	Total	52	100.0



*Figura N° 03. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, de acuerdo a la edad.*

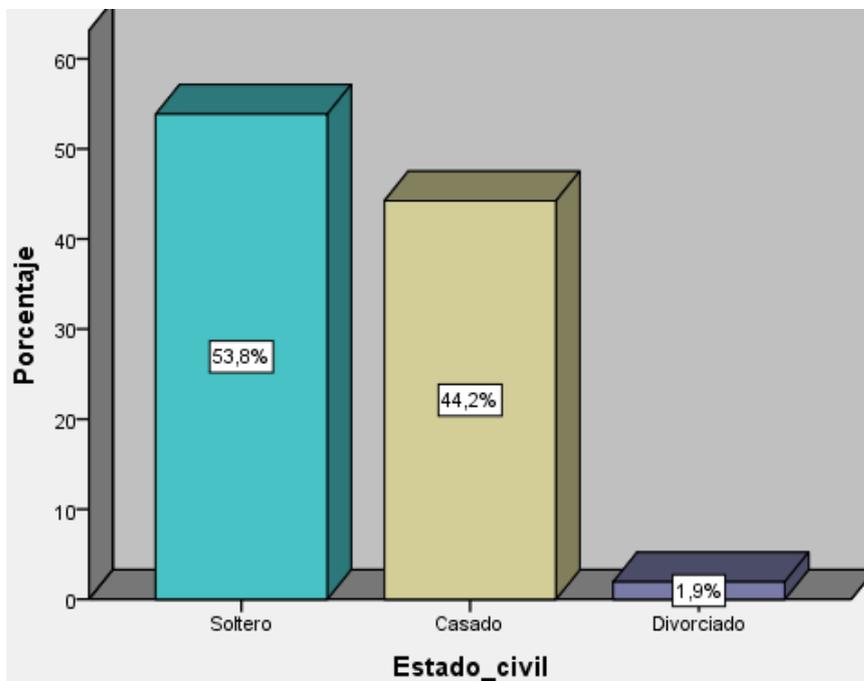
**Interpretación:** En base a los resultados que se han alcanzado, se puede observar que el porcentaje mayor en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A; corresponde al rango de edad, de entre 22 a 34 años el cual fue representado por un 46.2% (24), seguido del rango de 35 a 47 años con un 26.9% (14) y el rangode 48 a 61 años, también obtuvo un porcentaje del 26.9% (14) respectivamente. En conclusión podemos observar que la población comprendida entre 46.2% (24), es la mas alta.

Tabla N° 06.

*Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Austral Group*

*S.A.A, de acuerdo al estado civil.*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Soltero	28	53.8
	Casado	23	44.2
	Divorciado	1	1.9
	Total	52	100.0



*Figura N° 04.* Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, de acuerdo al estado civil.

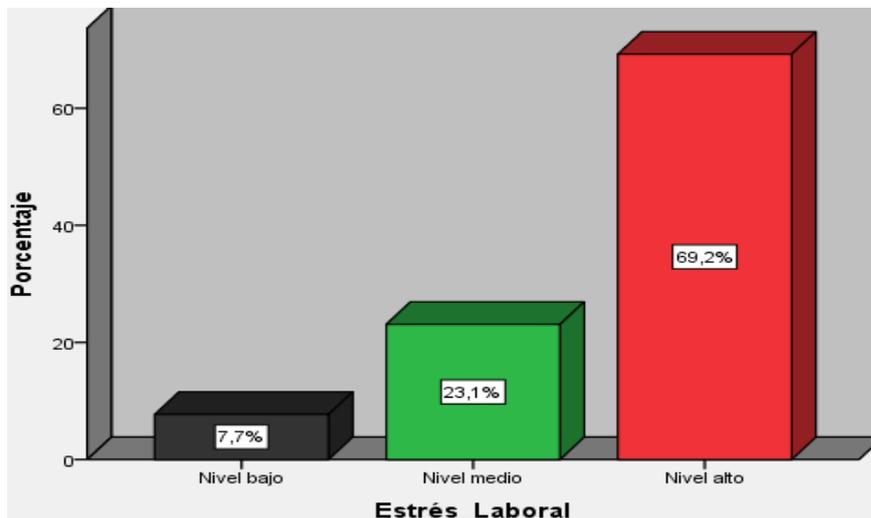
**Interpretación:** En base a los resultados que se han alcanzado, se puede observar que el porcentaje mayor en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A; corresponde al estado civil, soltero el cual fue representado por un 53.8% (28), seguido del estado civil casado con un 44.2% (23) y frente a un 1.9% (1) en el estado civil divorciado. Se infiere que, el valor mas alto del 53.8% , son colaboradores solteros.

## 4.2 Presentación de los Resultados Específicos

Tabla N° 07.

*Niveles de Estrés Laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, período 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Nivel bajo	4	7.7
	Nivel medio	12	23.1
	Nivel alto	36	69.2
	Total	52	100.0



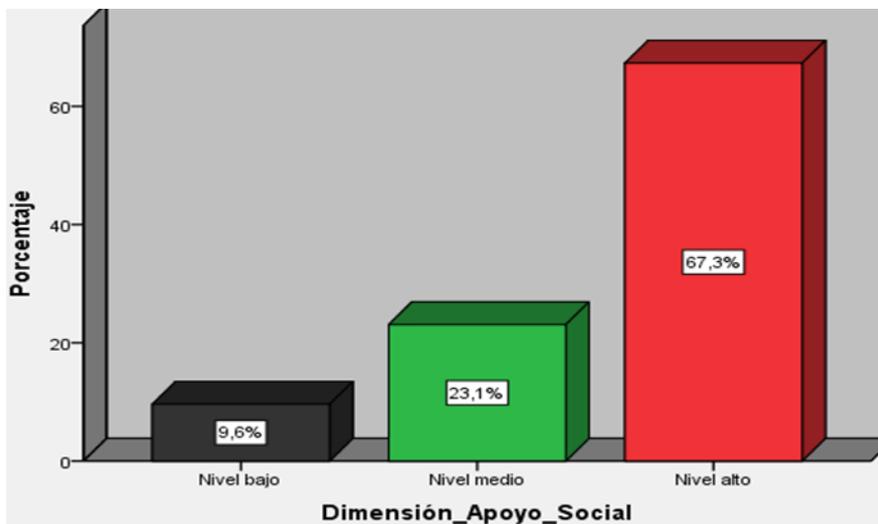
*Figura N° 05. Niveles de Estrés Laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, período 2018.*

**Interpretación.** En base a los resultados que se han alcanzado, se puede observar que el porcentaje mayor de los niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A; corresponde al nivel alto el cual fue representado por un 69.2% (36), seguido del nivel medio con un 23.1% (12) y frente a un 7.7% (4) en el nivel bajo. Comprendiendo a este grupo el nivel mas alto del 69.2%, alcanzan el nivel de estrés laboral.

Tabla N° 08.

*Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, según la dimensión Apoyo social.*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Nivel bajo	5	9.6
	Nivel medio	12	23.1
	Nivel alto	35	67.3
	Total	52	100.0



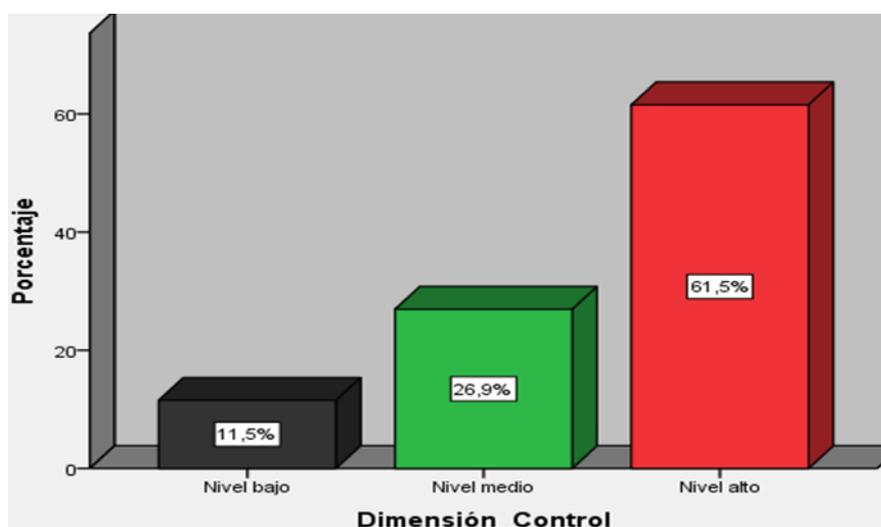
*Figura N° 06. Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, según la dimensión Apoyo social.*

**Interpretación:** En base a los resultados que se han alcanzado, se puede observar que el porcentaje mayor de la dimensión apoyo social percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A; corresponde al nivel alto el cual fue representado por un 67.3% (35), seguido del nivel medio con un 23.1% (12) y frente a un 9.6% (5) en el nivel bajo.

Tabla N° 09.

*Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, según la dimensión Control.*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Nivel bajo	6	11.5
	Nivel medio	14	26.9
	Nivel alto	32	61.5
	Total	52	100.0



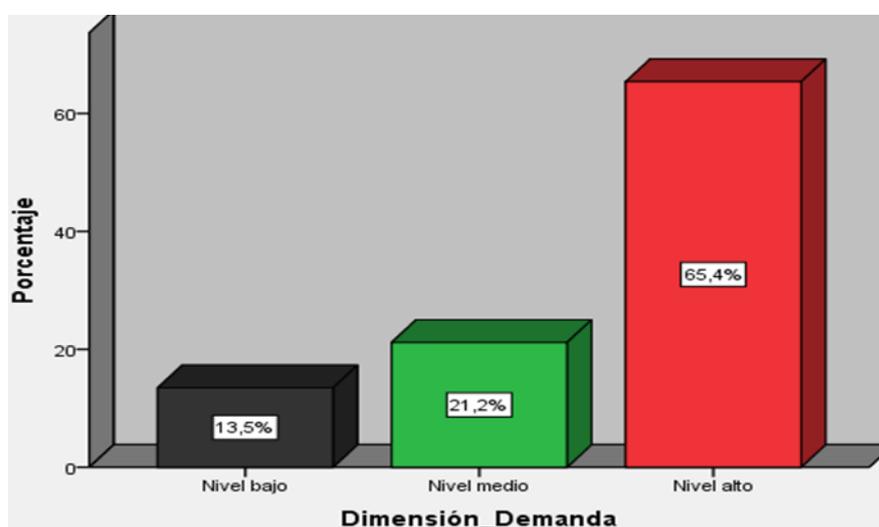
*Figura N° 07. Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, según la dimensión Control.*

**Interpretación:** En base a los resultados que se han alcanzado, se puede observar que el porcentaje mayor de la dimensión control percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A; corresponde al nivel alto el cual fue representado por un 61.5% (32), seguido del nivel medio con un 26.9% (14) y frente a un 11.5% (6) en el nivel bajo. Se concluye que la dimensión control tiene un 61.5% , el cual es un nivel alto frente a lo percibido en el nivel de estrés laboral por los trabajadores.

Tabla N° 10.

*Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, según la dimensión Demanda.*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Nivel bajo	7	13.5
	Nivel medio	11	21.2
	Nivel alto	34	65.4
	Total	52	100.0



*Figura N° 08. Niveles de estrés laboral percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, según la dimensión Demanda.*

**Interpretación:** En base a los resultados que se han alcanzado, se puede observar que el porcentaje mayor de la dimensión demanda percibido en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A; corresponde al nivel alto el cual fue representado por un 65.4% (34), seguido del nivel medio con un 21.2% (11) y frente a un 13.5% (7) en el nivel bajo. En resumen frente a la dimensión demanda se obtiene un nivel alto del 65.4%, frente al nivel de estrés percibido por los trabajadores.

### **4.3 Procesamiento de los Resultados**

Recolectada ya la información, se pasó a tabular la misma, a través de una matriz de base de datos elaborado en el programa Microsoft Excel, en el cual se vaciaron los valores números (respuestas) de cada trabajador encuestado por medio del instrumento.

#### **4.3.1 Análisis de los Resultados**

La información recolectada a través de los instrumentos descritos fue ingresada y procesada en el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS Versión 22. Los resultados se presentaron en tablas de una y doble entrada, de forma numérica y porcentual. Para determinar si existe relación entre variables se usó la prueba de independencia de criterios “Chi - cuadrado” que mide la relación entre dos variables; considerando que existen evidencias suficientes de significación estadística si la probabilidad de equivocarse es menor o igual al 5 por ciento ( $p \leq 0.05$ ).

### **4.4 Análisis y Discusión de los Resultados**

La presente investigación, tuvo como objetivo general el determinar los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018. Para poder brindar un análisis sobre los resultados que hemos obtenidos, se presentan el siguiente alcance para realizar un debate con otras tesis.

En cuanto a nuestra variable de estudio Estrés Laboral, obtuvo un 69,2% igual a un nivel alto. El estudio de Pelayza. C y Saavedra. J. (2015) titulado: “relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL-2015”, Los resultados indicaron que, los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL, cuentan con un nivel de estrés laboral en un 100% no siendo favorable. Teniendo una coincidencia entre ambos estudios planteados,

debido a que guarda un contraste donde se expresa que el estrés laboral se encuentra en un valor alto lo cual puede afectar la salud de los trabajadores en las diversas organizaciones.

Por otra parte, el estudio de Miranda. J. (2014), sobre “el estrés laboral y sus variables en empleados del área de servicios financieros de un Banco en México”, sus resultados demostraron que el 52,5% de los empleados llegaron a percibir un nivel medio con respecto al estrés laboral; mientras que un 47,5% de los trabajadores del área de servicios financieros experimentaron estrés laboral en un nivel bajo. Esta tesis se contrapone a nuestra investigación puesto que sus niveles encontrados del estrés laboral, muestran niveles medios y bajos, los cuales no se aprecian en nuestros resultados.

Así mismo en la dimensión apoyo social, su resultado obtenido fue de un 67,3% de un nivel alto. Lo que plantea Chávez, en su estudio denominado: “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A en el período 2015”, dando como resultados que el 59,4% de los trabajadores percibe estrés laboral, mientras que el 75% percibe un poco de apoyo organizacional. Refiriendo así la diferencia en el porcentaje de apoyo que brinda la empresa como colaboradores a los trabajadores que padecen de estrés laboral y no cuentan con un soporte adecuado para poder lidiar con este problema organizacional como de salud.

Respecto a la dimensión control, obtuvo un 61,5% de nivel alto. Lo que explica García. J. (2016), en su tesis: “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015”, teniendo como resultados el 23,75% padecen de tensión laboral alta, el 17,92% una tensión laboral baja, el 14,58% realizan un trabajo de modo activo y el 43,75% realiza un trabajo de modo pasivo. Los

resultados a comparación de nuestra investigación denotan una discrepancia puesto que nuestra de estudio sabe cómo manejar y lidiar con el estrés laboral no existiendo tensión alguna. Para poder lidiar con la tensión es necesario conocer primero que es el estrés laboral para poder afrontarlo con apoyo y de manera personal y profesional.

En cuanto a la dimensión demanda la cual tuvo un 65,4% de nivel alto. Álvarez.

H. (2015), presenta su investigación calificada “el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público”, sus resultados apuntaron a que el 77% manifestaron una situación de riesgo sobre el estrés laboral y el 70,7% tiene una carga laboral produciéndoles fatiga. Estos resultados brindados por Álvarez guardan una similitud fundamentada con nuestra tesis debido a que la demanda como la carga laboral se presentan en casi todas las organizaciones, que aluden este hecho para ejercer un grado de productividad alto, así mismo lograr las metas institucionales planteadas.

Por último, podemos mencionar que los estudios que fueron comparados con otras investigaciones guardan ciertas relaciones y otras entran en una contraposición debido a los resultados obtenidos. También referimos que las organizaciones por querer cumplir con sus objetivos llegan al extremo de poner a sus trabajadores en una demanda laboral alta donde a veces no cuentan con el apoyo social adecuado como el control para poder manejar el trabajo bajo presión que puede desencadenar en estrés.

#### 4.5 Conclusiones

En base al análisis como discusión de los resultados que se logran obtener, se plasman las siguientes conclusiones:

**Primera:** El nivel de estrés laboral percibido por los trabajadores empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, obtuvo un 69,2% igual a un valor alto. Lo cual repercute en la salud de los empleadores de esta organización. Los resultados mostraron la relación del estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa austral Group S.AA. donde el resultado según las evidencia obtenida muestra que los trabajadores dentro de la institución se ven afectados por el estrés manejado dentro del ámbito laboral.

**Segunda:** El nivel de apoyo social percibido por los trabajadores empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, obtuvo un 67,3% igual a un valor alto. Lo cual presenta que existe un grado de soporte entre los compañeros de trabajo que padecen de estrés laboral. El nivel de estrés que se experimenta depende de manera decisiva de los recursos psicológicos de los disponibles para hacerle frente.

**Tercera:** El nivel de control percibido por los trabajadores empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, obtuvo un 61,5% igual a un valor alto. Dando a entender que el estrés laboral, puede ser controlado siempre y cuando exista la autonomía como el apoyo social. Otro factor también es la inestabilidad temporal en donde el nivel de estrés laboral experimentado cambia a lo largo del tiempo.

**Cuarta:** El nivel de demanda percibido por los trabajadores empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, obtuvo un 65,4% igual a un valor alto. Se expone que la demanda de trabajo es elevada por lo cual se necesita tener un control o manejo de la exigencia laboral, teniendo la capacidad de trabajar bajo presión. Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

#### **4.6 Recomendaciones:**

En base a las conclusiones que se han establecido, se elaboran las siguientes recomendaciones:

**Primera:** Para los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, se debe elaborar un programa de salud y recreación con la finalidad de reducir el índice de estrés laboral, deberá trabajarse junto con el departamento de Trabajo social programas de relajación y de distracción de manera tal que el nivel de estrés disminuya en el personal motivo del estudio, pudiendo ser esto extensivo a todas los trabajadores que están sometidos a estrés.

**Segunda:** Los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A deben mantener el ritmo de dialogo, respeto, preocupación, interés, socialización y trabajo en equipo para que no solo lleguen a cumplir con las metas organizacionales, sino también para apoyar a sus pares. Así como promocionar al personal a pesar de todos los inconvenientes surgidos lograr cumplir con sus metas y demostrar de manera eficiente que su labor es un buen aporte a la institución.

**Tercera:** El área de bienestar social junto con al área de recursos humanos de la empresa Austral Group S.A.A, deben brindar charlas sobre salud ocupacional, con la finalidad de poder llegar a un adecuado control sobre el trabajo bajo presión, la realización de talleres y charlas sobre estrés laboral, para tratar de orientar al trabajador que no se necesita de sobrecargarse o exigirse para poder realizar las tareas, a su vez informales de las consecuencias que se podría generar tanto el ámbito personal como laboral si es que acogen el estar estresado como un estilo de vida.

**Cuarta:** El área administrativa debe manejar y controlar la demanda en cuanto a las funciones y tareas asignadas a los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, mayor trabajo en equipo entre los compañeros y jefes inmediatos, ya que esto implicaría mayor soporte en la relación emocional e iniciativa como un factor protector frente al estrés y a su vez generaría un mayor grado en la dimensión control sobre el trabajo. Sabiendo que la demanda de esta empresa es alta es bueno contratar personal asistente (practicantes, contrato por honorarios o pasantía), con el propósito que se pueda llegar a trabajar con la demanda de trabajo y a las metas institucionales.

## CAPITULO V

### Programa de Intervención

#### 5.1 Denominación del Programa

**Programa:** “Abordando El Control en las Decisiones laborales, para mejorar el sendero de la Empresa”

#### 5.2 Justificación del Programa

El control, es definido como la capacidad de poder resistir todo aquello ante una situación que se nos hace adversa, por ello es considerada una herramienta que puede equilibrar las emociones y encontrar alternativas adecuadas ante cualquier tipo de hechos. Bajo esta premisa, la dimensión control en esta investigación, posee como indicadores al aprendizaje, la autorrealización, la creatividad, las habilidades, la monotonía y la toma de decisiones; todos estos factores que influyen y forman parte de la estructura de esta dimensión.

Lo que definió el objetivo principal fue, determinar los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, período 2018; obteniendo un nivel alto de estrés laboral con un resultado del 69,2%.

Por otra parte los objetivos específicos fueron: analizar el nivel de estrés laboral según la dimensión apoyo social, precisar el nivel estrés laboral según la dimensión control e identificar el nivel de estrés laboral según la dimensión demanda de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, período 2018. En cuales obtuvieron los siguientes resultados: en la dimensión apoyo social fue del 71,2% de un nivel medio (siendo el de mayor porcentaje), en la dimensión control fue

del 55,8% (siendo el de menor porcentaje) y en la dimensión demanda fue del 63,5% (siendo el de regular porcentaje), respectivamente.

Para establecer el programa de intervención, se basó en la dimensión con el menor porcentaje, entonces siendo el factor “control” y con su porcentaje del 55,8%, la dimensión seleccionada para que se pueda realizar y ejecutar este taller en base al eje control con su propia estructura elemental.

Según lo mencionado por García, en su estudio *“Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas”*, en donde los resultados indicaron que, la cultura adhocrática tiene una relación positiva con el estrés laboral, por ser esta dinámica en donde se toman decisiones y riesgos de un modo constante. El resultado de la investigación de García, propone un aspecto relativo en los mencionado en el segundo objetivo, en función a la dimensión control que es de un nivel medio, lo cual quiere decir que el tener un tipo de clima organizacional incluye toma de decisiones que pueden ayudar o no a los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A. En este aspecto, asevera que el control, está relacionado básicamente a la toma de decisiones que el cuerpo directivo debe tomar para establecer y mejorar las medidas internas organizacionales.

Acerca sobre el control como medida en la toma de decisiones, algunos estudios sobre la disciplina del trabajo social, también lo han tomado en cuenta, citando a los siguientes autores:

Primero, Raffaella Lazarte Fuentes, en su estudio denominado *“Toma de decisiones organizacionales y satisfacción laboral en una empresa dedicada al servicio de ventas de implementos de mecánica”*, indicó en sus resultados que la toma de decisiones, es una herramienta que se toma de manera diaria, rápida y eficiente; ya que solo así se logrará que los altos directivos, clientes y trabajadores lograrán que la producción no solo establezca un resultado efectivo, sino también produce satisfacción porque aquella decisión fue favorable y pensada en todas las partes involucradas.

Segundo, Carlo Nazarenos Hasenda, en su estudio denominado *“Rendimiento eficaz bajo la terminación de resultados en la toma de decisiones de tres empresas privadas”*, indicó en sus resultados en que se precisa la eficacia se da a través del rendimiento, lo cual hace posible generar resultados por las decisiones organizacionales tomadas con una proyección de prever cualquier tipo de riesgos. Esto hace que tanto el presupuesto como el recurso humano se encuentre en una condición de respaldo y se cuenten con los “suplentes” en caso de pasar algún tipo de emergencia.

Como conclusión de ambos estudios, se entiende que la toma de decisiones radica en la comunicación organizacional y que se deben tomar medidas preventivas para asegurar como garantizar el respaldo de los trabajadores como de la producción de las empresas.

La dimensión control, entonces da lugar a tomar decisiones adecuadas, eficientes, óptimas y con tiempo para que estas sean favorables tanto para la institución, como trabajadores y otros actores que son partícipes del logro organizacional.

### **5.3 Establecimiento de Objetivos**

#### **5.3.1. Objetivo General**

Diseñar un programa de intervención para tratar de disminuir los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.

#### **5.3.2. Objetivos Específicos**

- Desarrollar acciones para generar habilidades blandas, para apoyo social entre cada uno de ellos en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.
- Ejecutar un plan de desarrollo personal, para el logro de control en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.
- Proponer un proyecto en la toma de decisiones efectivas, para reforzar la demanda, para los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.

### **5.4 Establecimiento de Metas y Conductas**

#### **5.4.1. Establecimiento de Metas**

Disponer que el 100% de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, puedan participar del programa de intervención y en las actividades que se realizaran

acordé a los objetivos específicos planteados.

#### **5.4.2. Establecimiento de Conductas**

Disponer de las siguientes conductas:

Actitud de participación.

Enfrentar los nuevos desafíos laborales. Formular nuevos aprendizajes

Retroalimentarse.

### **5.5 Sector al que va Dirigido**

**5.5.1 Sector:** empresarial, que tiene como población beneficiaria a los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A.

### **5.6 Metodología de la Intervención**

Como metodología de intervención, se empleara la “Intervención socio-cultural” del autor Ezequiel Ander Egg.

Esta metodología se caracteriza en realizar un conjunto de actividades de forma sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social con la intención de originar un impacto determinado.

Por tanto, mediante la aplicación de esta metodología se pretende actuar sobre el estrés laboral a la cual están expuestos los trabajadores de la empresa Austral Group, generando un impacto en los actores directos e indirectos de la realidad social.

### **5.7 Recursos del Programa**

Para desarrollar el siguiente programa de intervención es necesario contar con una serie de implementos o requerimientos para hacer posible que este programa resulte según lo establecido en los objetivos como en la meta. A continuación, se detallan los

recursos que se requirieron.

#### **5.7.1 Recursos Económicos:**

- Para realizar el programa de intervención
- Para alcanzar los objetivos planteados
- Para realizar las actividades (sesiones)
- Para demostrar los resultados
- Para los materiales
- Para las viandas

#### **5.7.2 Recursos Humanos:**

- Los que intervienen en el programa de intervención.
- Los actores indirectos.
- Los beneficiarios directos.
- Trabajadora Social.
- Psicólogo.
- Coach.
- Asistentes administrativos.
- Otros participantes.

#### **5.7.3 Recursos Institucionales:**

- Empresa Austral Group S.A.A.
- Otras instituciones.

#### **5.7.4 Recursos Logísticos y materiales:**

- Según sea necesario y solicitado.
- Los disponibles y aquellos que sean requeridos por solicitud y/u oficio.

## 5.8 Sesiones del Programa

Las sesiones son las propias tareas que se ejecutan a partir de los objetivos específicos de este programa. A continuación, se exponen cada una de ellas:

### Objetivo Específico 1:

Establecer acciones para el desarrollo de habilidades en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, período 2018.

Tabla N° 11:

#### *Actividades*

<b>Actividad:</b>	Realizar acciones para desarrollar las habilidades en un grupo de trabajadores.
<b>Tarea:</b>	Gestionar y coordinar los requerimientos para realizar las actividades sobre el desarrollo de habilidades.
<b>Propósito:</b>	Propiciar de talleres en donde los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, puedan desarrollar sus habilidades personales, de emprendimiento y emocionales.

Tabla N° 12:

#### *Metas alcanzadas*

<b>Meta:</b>	Lograr el 100% de participación.
<b>Resultado esperado:</b>	Que se dé el objetivo planteado.
<b>Beneficiarios</b>	Trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A.
<b>Estrategias</b>	Capacitaciones, Entrevistas, focus group.
<b>Recursos</b>	Los necesarios para esta actividad.
<b>Temporalidad</b>	Fijado en el cronograma.

**Objetivo Específico 2:**

Proponer un plan de desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, período 2018.

Tabla N° 13:

*Plan de desarrollo*

<b>Actividad:</b>	Realizar un plan de desarrollo personal en un grupo de trabajadores.
<b>Tarea:</b>	Gestionar y coordinar los requerimientos para realizar el plan de desarrollo personal.
<b>Propósito:</b>	Ejecutar un plan de desarrollo personal para los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, puedan contar con el factor de autorrealización.
<b>Meta:</b>	Lograr el 100% de participación.
<b>Resultado esperado:</b>	Que se dé el objetivo planteado.
<b>Beneficiarios</b>	Trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A.
<b>Estrategias</b>	Comunicación, entrevistas, reuniones.
<b>Recursos</b>	Los necesarios para este plan.
<b>Temporalidad</b>	Fijado en el cronograma.

### **Objetivo Específico 3:**

Elaborar un proyecto en la toma de decisiones efectivas para los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, período 2018.

Tabla N° 14:

#### *Toma de decisiones*

<b>Actividad:</b>	Realizar un proyecto de toma de decisiones en un grupo de trabajadores.
<b>Tarea:</b>	Gestionar y coordinar los requerimientos para realizar u proyecto de toma de decisiones.
<b>Propósito:</b>	Implementar de talleres un proyecto de toma de decisiones en los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A, para favorecer directivas que mejoren la dinámica interna.
<b>Meta:</b>	Lograr el 100% de participación.
<b>Resultado esperado:</b>	Que se dé el objetivo planteado.
<b>Beneficiarios</b>	Trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A.
<b>Estrategias</b>	Redes, comunicación, reuniones, capacitaciones.
<b>Recursos</b>	Los necesarios para este proyecto.
<b>Temporalidad</b>	Fijado en el cronograma.

## 5.9 Cronograma del Programa

El siguiente cronograma de acciones dará a detallar, las fechas exactas como medidas para la ejecución del programa de intervención. Este cronograma permitirá conocer la dinámica de cada acción. Se muestra el siguiente diagrama:

### 5.9.1 Cronograma de acciones a ejecutar.

Tabla N° 15:

*Plan de acción*

<b>Acciones</b>	<b>Fechas</b>
<b>Objetivo específico 1</b>	Setiembre 2019
<b>Objetivo específico 2</b>	Octubre 2019
<b>Objetivo específico 3</b>	Diciembre 2019

## 5.10 Actividades del Programa

Son las medidas definidas que se llegan a desarrollar en base al cronograma las cuales requieren de personal encargado y responsable. A continuación, se describe el siguiente cuadro de actividades y responsables:

Tabla N° 16:

*Actividades del programa a desarrollar.*

<b>Medidas</b>	<b>Responsables</b>
<b>Elaborador del programa</b>	Trabajadora Social
<b>Ejecutor del programa</b>	Gerente General
<b>Gestión de recursos</b>	Trabajadora Social
<b>Evaluación del impacto</b>	Personal de Evaluación
<b>Monitoreo de actividades</b>	Personal de Monitoreo

## Referencias

- Aguirre, H. et al. (2014) “*Síndrome de quemarse por el trabajo y su relación con el puesto de trabajo en empleados de la industria maquiladora*”. Revista PsicologíaCientífica.com. Bogotá, volumen 16, número 1. Consulta: 23 de febrero de 2015.
- Ander-Egg, Ezequiel. (1986).*Diccionario de Trabajo Social*. Bogotá, Colombia: Ed. Colombia Ltda. Recuperado el 22 de mayo del 2019 de <http://otrasvoceseneducacion.org/wp-content/uploads/2019/08/diccionario-de-trabajo-social.pdf>
- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público*. Recuperado de: [riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez](http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez)
- Arroba, T., & James, K. (1990). *Cómo manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia*. México: McGraw Hill.
- Balestrini, M. (2001). *Cómo se elabora el proyecto de investigación* (5a ed.). Caracas: BL Consultores Asociados.
- Blandin J. y col (2005) *Estrés laboral y mecanismos de afrontamiento: su relación en la aparición del síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo”*. Tesis Especialidad. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>

- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el período 2015*. Recuperado de: [repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez\\_lizabeth.pdf](http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez_lizabeth.pdf)
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado de: [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)
- De Paulo, B., Nadler, A. y Fisher, J. (1983). *New directions in helping: Help-seeking*. Academic Press, Nueva York.
- Duarte y Parra (2012). *Lo que se debe saber de un trabajo de investigación*. Editorial: Varias.
- Floréz, C. (2014). *El estrés laboral en empresas de producción - Proyecto articulado al nuevo proyecto: factores de riesgo y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia* (tesis de maestría). Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ES-TR%20c3%89S%20Normas%20APA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Freudenberger, H. (1974). *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*. Recuperado de: <https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Freudenberger, H. J. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. Garden City, New York: Doubleday.
- García, J., Gelpi, J., Cano, A. y Romero, C. (2009) *Cómo combatir el estrés laboral. Plan de Investigación del estrés laboral*. Manual Ibermutuamur. Madrid, España.

- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca* (tesis de maestría). Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- García, G. (2017), *Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas. Tesis de pregrado. Universidad peruana de ciencias aplicadas. Lima. Perú. Recuperado el 09 de enero del 2019 de :*  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621313/TESIS%20-%20GLADYS%20GARCIA%20PERALTA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Hallowell, D. (2010). *Manejar el estrés*. Editorial Ballantine Books, Nueva York.
- Hernández Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodológica](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodológica)
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) *Metodología de la investigación*. DF. Mexico. Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.
- Herzberg, F.; Mausner, B., Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
- Herzberg, F. (1959). *Work and motivation - Behaviour science concepts and management application: Studies in personnel policy*. Recuperado de : [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=xpsuDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR12&dq=Herzberg,+F.+\(1959\).+Work+and+motivation+-+Behaviour+science+concepts+and+management+application:+Studies+in+personnel+policy.&ots=CeogB\\_O3hf&sig=P8-jxYKiV5-8A63vuoRpye8hLig#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=xpsuDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR12&dq=Herzberg,+F.+(1959).+Work+and+motivation+-+Behaviour+science+concepts+and+management+application:+Studies+in+personnel+policy.&ots=CeogB_O3hf&sig=P8-jxYKiV5-8A63vuoRpye8hLig#v=onepage&q&f=false)
- Johnson, J. y Hall, E. (1988). *Job Strain, Work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. American Journal of Public Health

- Karasek, R.A. (1979). *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign*. Administrative Science Quarterly.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *El Estrés y Procesos Cognitivos*. Editorial Martínez Roca. Barcelona, España.
- Lozano, E (2016 ) *Nivel de estrés laboral en tecnólogos médicos en radiología del servicio de emergencia de los hospitales Edgardo Rebagliati Martins, Alberto Sabogal Sologuren y Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Perú, mayo – agosto 2016*. Tesis de pregrado. Universidad nacional mayor de San Marcos. Lima. Perú
- Oficina Internacional del Trabajo-OIT. (2006). *Cambios en el mundo del trabajo. Conferencia Internacional del Trabajo, 95ª reunión 2006*. Informe I (C) (En línea). <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-i-c.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (Diciembre de 2015). *Salud y Derechos Humanos*. Recuperado el Marzo de 2016, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>.
- Medina, A. (2017). *Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8987/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-392.pdf>
- Mena, I. (2010). *Gestión individual del estrés*. Pamplona: Prevención Navarra.
- Méndez, A. (2013). *Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Mendez-Aura.pdf>

Miranda. J. (2014), *El estrés laboral y sus variables en empleados del área de servicios financieros de un Banco en México. Tesis de Maestría*. Instituto politécnico Nacional. DF. Mexico. Recuperado el 15 de marzo del 2019 de:

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/25603/MAN2014%20M543j%20Jos%20C3%A9%20Mart%20C3%ADn%20Miranda%20Garc%20C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed>

Nazarenos, C. (2014). *Rendimiento eficaz bajo la terminación de resultados en la toma de decisiones de tres empresas privadas* (tesis de pregrado). Universidad Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial%20John%20Vasquez.pdf>

Núñez, M. (2014). *Estrés, distrés y eustrés: de monstruo y pesadilla a amigo*. Recuperado de: [http://protestantedigital.com/qfamilia/33796/Estres\\_distres\\_y\\_eustres](http://protestantedigital.com/qfamilia/33796/Estres_distres_y_eustres)

Organización Mundial de la Salud. (5 de enero de 2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado el 12 de junio del 2019 de: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Recuperado el 21 de abril del 2019 de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650\\_spa.pdf;jsessionid=55C2ABF7E33DCE266BD986011322419E?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=55C2ABF7E33DCE266BD986011322419E?sequence=1)

Organización Mundial de la Salud. (Diciembre de 2015). *Salud y Derechos Humanos*. Recuperado el Marzo de 2016, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>.

- Pelayza, C. y Saavedra, J. (2015). *Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL-2015* (tesis de pregrado). Universidad del Centro del Perú, Junín, Perú. Recuperado de: [repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1284/corrigiendo%20tesis.pdf?](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1284/corrigiendo%20tesis.pdf?)
- Peiró J. (2009) *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia. España. Publicaciones de la Universidad de Valencia.
- Proaño, M. (2015). *Diseño de un plan de intervención para mitigar los efectos generado por un liderazgo negativo* (caso: almacenes "Olga" de la ciudad de Quito, durante el periodo de enero a junio del 2015). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9794?show=full>
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE\\_GAMIO%2C\\_SHERLLEY\\_KATHERINE\\_JULLY\\_ROSSMERY.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE_GAMIO%2C_SHERLLEY_KATHERINE_JULLY_ROSSMERY.pdf)
- Rodríguez, E. y Salirrosas, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza año 2015* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Arrego, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas\\_Elmer\\_Estres\\_laboral\\_Desenpe%C3%B1o\\_Asesores\\_Banca.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf)

- Romero, P. (2012). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España 2012*. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2819>
- Ruíz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar\\_Vega%20C%C3%B3ndor\\_Influencia\\_estr%C3%A9s\\_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, K., Loli, R. y Sandoval, M. (2017). *Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS)*. Recuperado de: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/download/2691/2567>
- Sen, A. (2011). *La idea de la justicia*. Buenos Aires. Argentina. Edit. Taurus, recuperado el 22 de abril del 2019 de: [file:///C:/Users/EDDY/Downloads/Dialnet-AmartyaSen-4153048%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/EDDY/Downloads/Dialnet-AmartyaSen-4153048%20(1).pdf)
- Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. En L. Stavroula, A. Griffiths, & T. Cox, *La organización del trabajo y el estrés* (pág. 3). Nottingham: Universidad de Nottingham.

- Serrat, M. (2016). *Estudio pluridisciplinar del absentismo laboral como consecuencia de riesgos y entornos empresariales física y psicológicamente nocivos* (tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284056/sj1de1.pdf?sequence=3>
- Solas, C. (2005). *Concepto y características del estrés*. Unión Sindical Obrera, Madrid, España.
- Vega, S. (2001). *Riesgos psicosociales: el modelo de demanda-control-apoyo social*. Recuperado de: [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1)

## **Anexos**

**ANEXO 01:**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA:**

**Título de Investigación:** Estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, período 2018.

<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuáles son los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018?	Determinar los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.	Investigación de tipo descriptiva, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal.
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Población y muestra</b>
<p>- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión apoyo social de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel estrés laboral según la dimensión control de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión demanda de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018?</p>	<p>- Analizar el nivel de estrés laboral según la dimensión apoyo social de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.</p> <p>- Precisar el nivel estrés laboral según la dimensión control de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.</p> <p>- Identificar el nivel de estrés laboral según la dimensión demanda de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, 2018.</p>	<p>De tipo censal, con un total de 52 trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A.</p> <p>Muestreo aleatorio simple, es decir, por características sociodemográficas.</p> <p>El criterio de selección se basó en la edad, el área de trabajo y quienes estuvieron dispuestos a participar de este estudio</p>

## ANEXO 02: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

### Cuestionario de Estrés Laboral de Karasek (1980)

#### I. Datos Personales

Sexo: F ( ) M ( )

Edad..... años

Estado Civil: .....

#### II. Instrucciones:

A continuación se le presentará 20 preguntas sobre el estrés laboral, trata de marcar la opción que usted considera la mejor, sin dejar ningún espacio en blanco. Utilice la escala para conocer la descripción de cada una.

Puntajes	Escalas
1	Insatisfecho
2	Un Poco Satisfecho
3	Más o Menos Satisfecho
4	Bastante Satisfecho
5	Completamente Satisfecho

#### III. Nivel de Estrés Laboral

		1	2	3	4	5
<b>N</b>	<b>Dimensión Apoyo Social</b>					
<b>01</b>	Sientes que estas en un ambiente grato					
<b>02</b>	Pones atención cuando realizas tus tareas laborales					
<b>03</b>	Sientes que existe comunicación adecuada con tus compañeros de trabajo					
<b>04</b>	Sientes que te facilitan ayuda tus compañeros de trabajo					
<b>05</b>	Sientes hostilidad en tu trabajo y por parte de tus compañeros de trabajo					
<b>06</b>	Sientes que tus amigos se preocupan por ti cuando estas mal					
<b>07</b>	Sientes que existe respeto con tu amigos					

	<b>Dimensión Control</b>					
<b>08</b>	Aprendes a manejar las situaciones laborales					
<b>09</b>	Sientes que en tu trabajo puedes autorrealizarte					
<b>10</b>	Sientes creatividad al momento de realizar tu trabajo					
<b>11</b>	Sientes que en tu trabajo te ayuda a desarrollar tus habilidades					
<b>12</b>	Sientes que realizas un trabajo monótono					
<b>13</b>	Tomas decisiones ante situaciones en tu trabajo					
	<b>Dimensión Demanda</b>					
<b>14</b>	Sientes demasiada carga laboral en tu trabajo					
<b>15</b>	Sientes en tu trabajo demasiada competitividad					
<b>16</b>	Sientes en tu trabajo que te designan tareas excesivas					
<b>17</b>	Sientes mucha exigencia física en tu trabajo					
<b>18</b>	Sientes mucha exigencia mental en tu trabajo					
<b>19</b>	Realizas horario extra por la demanda en tu trabajo					
<b>20</b>	Te retrasas laboralmente por la demanda en tu trabajo					

## ANEXO 03: Resultado antiplagium



# Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 15%

Date: sábado, Agosto 10, 2019

Statistics: 2153 words Plagiarized / 14374 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs  
Optional Improvement.

---

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A en la sede de Chancay, período 2018 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autora: Bachiller Josselin Jannely Llanos Alonzo Lima – Perú 2018 Dedicatoria A Dios, por ser la luz que guía mi camino, por cuidarme y brindarme lo mejor en cada etapa de mi vida.

A mis padres, por su apoyo constante e incondicional en cada etapa de mi vida personal y profesional, a mis hermanos por confiar en mí. Este triunfo es por ustedes mi familia. Agradecimiento A la Universidad, por ser mi alma mater y contribuir en mi formación profesional. A los docentes, que contribuyeron con sus enseñanzas en mi etapa universitaria. A la Mg. Anabel Rojas, por su análisis crítico para el diseño como la finalización de mi proyecto de investigación. 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 “Estrés laboral de los trabajadores de la empresa Austral Group S.A.A