

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Investigación

Relación entre el estrés y el incumplimiento de metas por parte de los colaboradores de empresas contratistas en una unidad minera de la ciudad de Arequipa, 2019

Eduardo Concepción Perez Chuy

Para Optar el Grado Académico de Bachiller en
Ingeniería Industrial

Arequipa, 2019

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

ASESOR

Julio Efraín Postigo Zumarán

Agradecimiento

Un especial agradecimiento a los docentes de la Universidad Continental por la oportunidad de consolidar mi formación profesional.

A mi asesor por su ayuda académica, para culminar satisfactoriamente la presente investigación.

Dedicatoria

A Dios por ser guía y esperanza en estos momentos en que se necesita un testimonio de fe para el mundo; a mi familia por darme la fortaleza y apoyo para la consolidación de mi formación profesional, son la roca donde descansan mis fuerzas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURA.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento y formulación del problema	1
1.1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.2 Formulación del problema	2
1.2 Objetivos	2
1.2.1 Objetivo general.....	2
1.2.2 Objetivos secundarios.....	2
1.3 Justificación	3
1.4 Hipótesis y descripción de variables	3
1.4.1 Hipótesis	3
1.4.2 Variables.....	4

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema	5
2.2. Bases teóricas	7
2.2.1. Estrés laboral.....	7
2.2.1.1. Fuentes potenciales del estrés	9
2.2.1.2. Agentes estresantes de la vida	15
2.2.1.3. Consecuencias del estrés	16
2.2.2. Incumplimientos de metas	19
2.2.2.1. Establecimiento de metas	20

2.2.2.2. Razones para establecer metas	20
2.2.2.3. Rol de los trabajadores en la empresa.....	21
2.2.2.4. Metas de calidad en el servicio	22
2.2.2.5. Modelo de establecimiento de metas.....	23
2.2.3. Incumpliendo de metas y el estrés	31
2.2.4. Dimensiones del incumplimiento de metas.....	31
2.3. Definición de términos básicos	33

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Métodos y alcance de la investigación	37
3.2. Diseño de la investigación	37
3.3. Población y muestra	38
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.4.1. Técnicas	39
3.4.2. Instrumentos	39
3.4.3. Confiabilidad del instrumento.....	40

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados del tratamiento y análisis de la información	42
4.2. Prueba de hipótesis	61
4.3. Discusión de resultados.....	62
4.4. Propuesta	65
4.4.1. Objetivos.....	66
4.4.1. Causas.....	66
4.4.3. Propuesta de mejora.....	66

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Niveles de variable estrés de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019	45
Tabla 2	Niveles de la dimensión cansancio emocional de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019	47
Tabla 3	Niveles de la dimensión despersonalización de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019	49
Tabla 4	Niveles de la dimensión realización personal de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019	51
Tabla 5	Niveles de la Variable Incumplimiento de tareas de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019	53
Tabla 6	Niveles de la dimensión cumplimiento de metas y objetivos de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019.....	55
Tabla 7	Niveles de la dimensión compromiso con la Institución de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019	57
Tabla 8	Niveles de la dimensión satisfacción en el puesto y crecimiento profesional de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019.....	59
Tabla 9.	Medida de correlación de la variable estrés e incumplimiento de tareas	61

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1	Niveles de variable estrés de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019	45
Figura 2	Niveles de la dimensión cansancio emocional de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019	47
Figura 3	Niveles de la dimensión despersonalización de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019	49
Figura 4	Niveles de la dimensión realización personal de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019	51
Figura 5	Niveles de la Variable Incumplimiento de tareas de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019	53
Figura 6	Niveles de la dimensión cumplimiento de metas y objetivos de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019.....	55
Figura 7	Niveles de la dimensión compromiso con la Institución de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019	57
Figura 8	Niveles de la dimensión satisfacción en el puesto y crecimiento profesional de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019.....	59

RESUMEN

La finalidad del presente estudio de investigación, determinar la relación entre el estrés y el incumplimiento de metas por parte de los colaboradores de las empresas contratistas en una unidad minera de la ciudad de Arequipa, 2019.

El estudio corresponde a un diseño descriptivo correlacional, a través del cual se verificó la hipótesis, describiendo la relación entre las variables en estudio en un determinado momento, el recojo de información fue a través de la técnica de la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario, los mismos que cuentan con una validación y aplicados en una población de 101 colaboradores.

Se concluyó que la relación entre las variables estrés y el incumplimiento de metas arroja un valor de correlación de Pearson de 0,244, donde el estrés presente en los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019 representa un desafío, debido a no se presenta incumplimiento en las metas trazadas. Mientras que el nivel de estrés presenta un 68.32% (69) de nivel medio, mientras que el incumplimiento de metas de los colaboradores de las empresas contratistas no está presente, debido a que se evidencia un alto nivel de cumplimiento del 70,30%.

Palabras Clave: Estrés laboral, cumplimiento de metas.

ABSTRACT

The purpose of this research study, to determine the relationship between stress and the non-fulfillment of goals by employees of contractor companies in a mining unit in the city of Arequipa, 2019.

This study corresponds to a test design considered to verify the hypothesis is called a correlational descriptive design. These designs describe relationships between two or more variables at a given time. These are descriptions, but not individual variables but their relationships. The survey technique was used to collect the data, and the questionnaire was used as an instrument in a population of 101 collaborators.

It was concluded that the relationship between the stress variables and the non-fulfillment of goals yields a Pearson's correlation value of 0.244, where the stress present in the employees of contracting companies in a Mining Unit in the city of Arequipa, 2019 represents a challenge, due to a There is no non-compliance with the goals set. While the stress level presents a 68.32% (69) of medium level, while the non-fulfillment of goals of the collaborators of the contracting companies is not present, due to the fact that a high level of compliance of 70.30% is evident.

Key Words: Work stress, goal fulfillment.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento y formulación del problema

1.1.1 Planteamiento del problema

Para Stavroula, L. y Griffiths, A; y Cox, (2004) el estrés laboral actualmente es considerado como un problema a nivel mundial, debido a que ocasiona millonarias pérdidas en las empresas, generado por el ausentismo laboral y disminución de la capacidad productiva del trabajador, trayendo consigo problemas que afectan la salud del trabajador.

Ello genera que el trabajador no se encuentre con todas sus capacidades para un buen desempeño y muy por el contrario puede desencadenar una serie de actitudes y situaciones que impidan el cumplimiento de metas previstas por las organizaciones, en este caso las empresas contratistas de unidades mineras.

Coach (2018) en el reporte sobre cifras de estrés laboral en América Latina, hace un análisis estadístico en el que presenta el índice de accidentabilidad generado por el estrés laboral, donde Argentina presenta un 26%, mientras que en Brasil, Colombia y Chile presentan un 25 de estrés laboral en hombres y en mujeres este es alcanza el 28%.

En nuestro país el estrés laboral está contemplado en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ley 29783 artículo 56 y concordante con el D.S. N° 005-2012-TR artículo 13, siendo considerado como causa de enfermedad en el trabajador.

Robbins (2004) en relación al cumplimiento de metas señala que un empleado contento representa un elemento productivo. Contrario a ello si el trabajador enfrenta situaciones estresantes, su productividad se puede ver

perjudicadas, lo que llevaría al incumplimiento de metas previstas por la empresa.

En la actividad minera las metas representan un factor clave en su productividad, por ello la importancia de conocer en qué medida se relaciona el estrés laboral con el incumplimiento de metas.

1.1.2 Formulación del problema

A. Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y el incumplimiento de metas por parte de los colaboradores de las empresas contratistas en una unidad minera de la ciudad de Arequipa, 2019?

B. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los colaboradores de las empresas contratistas?
- ¿Cuál es el nivel de incumplimiento de metas de los colaboradores de las empresas contratistas?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre el estrés laboral y el incumplimiento de metas de los colaboradores de las empresas contratistas?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y el incumplimiento de metas por parte de los colaboradores de las empresas contratistas en una unidad minera de la ciudad de Arequipa, 2019.

1.2.2 Objetivos secundarios

- Determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de las empresas contratistas

- Determinar el nivel de incumplimiento de metas de los colaboradores de las empresas contratistas

- Determinar el nivel de relación entre el estrés y las dimensiones del incumplimiento de metas de los colaboradores de las empresas contratistas.

1.3 Justificación

Relevancia teórica, esta investigación se justifica por generar un aporte sobre al conocimiento sobre la relación existente entre el estrés laboral y el incumplimiento de metas que para las empresas contratistas necesitan para tener capacidad de manejo y control de los niveles de estrés que presenten sus colaboradores, debido a que afectan directamente su rendimiento, productividad, competitividad y cumplimiento de metas.

La investigación se realiza dado que existe la necesidad de conocer el estrés laboral como un problema de salud que afecta al trabajador, así como también a los empleadores y directivos de las empresas colaboradores y unidades mineras, teniendo con ello una relevancia contemporánea; debido a que su existencia dentro del ámbito laboral se manifiesta como cansancio emocional, lo que genera despersonalización en las actividades que realiza y en consecuencia su realización personal se puede ver mellada, influenciado en el cumplimiento de metas.

La relevancia metodológica se da porque el presente trabajo se basa en métodos científicos, una vez demostradas su validez, podrán ser usaos en otros trabajos de investigación.

1.4 Hipótesis y descripción de variables

1.4.1 Hipótesis

Dado que un estrés desafiante produce menos tensión que los obstructores, es probable que minimice el incumplimiento de metas por parte de los colaboradores de las empresas contratistas en una unidad minera de la ciudad de Arequipa, 2019.

1.4.2 Variables

Variable independiente	Dimensión	Indicador
Estrés laboral	Cansancio emocional	Agotamiento, fatiga, desgaste, frustración
	Despersonalización	Indiferencia, dureza, indolencia, insensibilidad, culpabilidad
	Realización personal	Control, autocontrol, influencia, fortaleza, apertura, estímulo, logro
Variable dependiente	Dimensión	Indicador
Incumplimiento de metas	Cumplimiento de metas y objetivos	Apertura, estímulo, logro
	Compromiso con la Institución	Compromiso
	Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional	Nivel de satisfacción

Cuadro 1. Operacionalización de las variables

Nota: Elaboración propia.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Los estudios de investigación citados a continuación nos reflejan investigaciones que se relacionan con las variables de investigación y que servirán de referencia para la discusión de los resultados finales. Dentro de los trabajos e investigaciones previas sobre estrés laboral y cumplimiento de metas, mostramos los siguientes:

Un primer trabajo corresponde a Alvarez, H. (2015) denominado "*El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*" Venezuela, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo, realizado en una muestra de 41 trabajadores administrativos, investigación de tipo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. En ella se concluyó que existen niveles inadecuados por lo que tienen una relación inversa significativa.

Un segundo trabajo realizado por Ponce y Zambrano (2017) titulado "El estrés laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la UNEMI" Ecuador, tuvo como objeto analizar las causas que el estrés laboral puede influir en la productividad diaria, estudiar de manera psicológica el estilo y calidad de vida que mantienen los trabajadores, esto ayudaría a fomentar el trato y equilibrio emocional en ellos. En ella se concluye que el trabajador alcanza un estado emocional que le permite enfrentar el estrés, pero que este estado a su vez influye en sus actividades diarias y dichos resultados permiten proponer medidas que enfrenten el estrés laboral.

Del mismo modo, el trabajo de Clotilde Vilca (2015) denominado "Estrés ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa administración de empresas S.A.

Unidad Minera San Rafael” Puno. En este trabajo de investigación se establece como objetivo el determinar y explicar el estrés ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores. Para el desarrollo de la investigación se trabajó con 50 trabajadores con enfermedad laboral, como conclusión se desprende que los colaboradores presente un nivel de exceso de estrés del 34%, mientras que por sobrecarga laboral un 30% y producto de las condiciones ambientales y físicas presenta un 28% entre las más relevantes.

Por otro lado, se tomará como antecedente el trabajo realizado por Salirrosas y Rodríguez (2015) denominado “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza” Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo la determinación de relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de banca por teléfono, en una población de 175 la misma que alcanzó una muestra aleatoria de 121 asesores. Concluyendo el nivel de estrés repercute de manera deficiente en el desempeño laboral; dentro de sus principales factores se encuentra la sobrecarga laboral, deficiencia en la comunicación y trato hostil.

A nivel local tenemos la investigación realizada por Machuca (2018) “Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018”, cuyo objetivo permitió determina el nivel de relación existente entre el estrés y el desempeño laboral. investigación de tipo descriptivo – correlacional, transversal, en una muestra de 100 trabajadores, concluye que presenta una relación inversa de -0.234 considerada alta significativa, debido a que cuando se incrementa el nivel de estrés se disminuye el desempeño laboral.

Mendez (2019) elaboró la investigación denominada “Evaluación del coeficiente de fatiga en los operadores de carga pesada de la empresa Santiago Rodriguez Banda y su relación con los niveles de estrés desarrollados, Arequipa 2018”, cuyo objetivo estuvo dirigido a evaluar la relación con los niveles de estrés desarrollados de los operadores de las empresa, se evaluó una muestra de 51 operadores, en la misma que concluye que un 90% de trabajadores presenta un nivel de estrés moderado, donde el 92% presenta algún tipo de estrés.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

Según Robbins y Judge (2013) el estrés se encuentra estructurado dentro de los estados de ánimo, los mismos que son sentimientos de menor intensidad a las emociones, ya que las emociones al ser más intensas se dirigen hacia algo o alguien. Sin embargo, las emociones se convierten en estado de ánimo, cuando se pierde la atención del evento que suscitó el sentimiento. Es así que se origina una respuesta buena o mala ante un evento, dependiendo de lo que se experimente, es así que, si se está de mal humor, podría estallar en respuesta a un acontecimiento que en condiciones normales tan solo generaría una reacción leve.

Para Chiavenato (2015) el estrés se ha convertido en una condición inherente de la vida moderna, dichas condiciones se dan a causa de necesidades diversas, exigibles en urgencia, plazos, metas trazadas y objetivos, así como también se da por la ausencia de diversos medios y recursos.

A su vez Robbins y Judge (2013) al respecto sostienen que el estrés se presenta como una condición dinámica como respuesta a las presiones ambientales y forman parte de un proceso psicológico.

Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) en relación al estrés, sostienen que éste es consecuencia y respuesta a una situación de exigencias físicas o psicológicas que se ejercen sobre una persona. De esta situación se genera una respuesta biológica en el individuo que lo conducen a luchar o huir a dichos agentes estresores, evidenciados a través de comportamientos no adecuados y poco eficientes dentro del ámbito laboral. Es así que son muchos los factores que determinan la forma en que se experimenta y se afronta el estrés de parte del trabajador dentro de su ámbito laboral, incluida en ella la percepción que se tiene de una determinada situación, en un determinado tiempo, relacionándolas con experiencias anteriores de manera individual y grupal con los trabajadores.

Es así como muchas personas experimentan estrés en diferentes niveles, incluso a niveles inaceptables. La consecuencia del estrés es producto de incidentes tanto de sus vidas personales como de su ámbito laboral. Cabe reconocer que contar con pequeñas cantidades de estrés, quizás tenga efectos positivos en el ámbito laboral, pero el excesivo estrés puede afectar de manera negativa y grave para la salud, así como también puede afectar en la vida personal dentro del ámbito de su vida privada e incluso en su ámbito laboral mellando su desempeño.

Por lo general el estrés es analizado en un contexto negativo, pero no es malo necesariamente, puesto que ante un estrés controlado genera un mayor compromiso, al existir factores como una ganancia potencial o una oportunidad de crecer. Es así que las presiones controladas sobre la carga laboral y el control de fechas límite se convierten en desafíos positivos, que conlleva a mejorar la calidad del trabajo, incrementando la satisfacción del trabajadores, que en suma permite un mejor cumplimiento de metas.

Los factores asociados al estrés no siempre son malos, hay algunos asociados a la carga de trabajo, la presión de tiempos para culminar metas y demás, pero éstas operan de manera distinta dependiendo el tipo de actividad de la organización, mientras algunos se convierten es estrés obstructor, otros tienden a convertirse en un estrés desafiante, al producir menos tensión y muy por el contrario genera en el trabajar un desafío poder cumplir con metas trazadas.

El estrés por lo general está relacionado con las demandas y los recursos. Las demandas son más responsabilidades, las presiones, las obligaciones y la incertidumbre que enfrenta un trabajador; mientras que los recursos son los elementos que el trabajador puede controlar y del cual hace uso para resolver las demandas.

A manera de conclusión en relación al estrés dentro del ámbito laboral, es necesario dentro de toda organización la comprensión de los efectos del estrés en el trabajo, conocer la relación entre el estrés y el desempeño, así como las fuentes de estrés dentro del ámbito laboral. En especial hay que

comprender las relaciones entre el estrés y el cumplimiento de metas, ello permitirá que el personal sea capaz de enfrentar diversas cantidades de estrés en forma efectiva y permita conocer el afrontamiento individual. Las formas en que los empleados y las organizaciones hacen frente al estrés dependerá del tratamiento que se haga para identificar su existencia y enfrentar su prevalencia.

2.2.1.1. Fuentes potenciales del estrés

Para Robbins y Judge (2013) existen fuentes potenciales que ocasionan el estrés, dichos factores potenciales son: ambientales, organizacionales y personales.

Factores ambientales. Esta dada por una incertidumbre relacionada con el medio en el que se desenvuelven los trabajadores. La razón principal es la incertidumbre para afrontar cambios dentro de una organización, entre las principales incertidumbres ambientales están las económicas como es el cambio del ciclo de negocio, políticas pudiendo ser a nivel del país y tecnológicas debido al cambio constante de la tecnología, los empleados pueden volverse obsoletos en corto tiempo constituyéndose una amenaza para muchas personas, por lo que también es una fuente de estrés.

Factores organizacionales. Estos factores están asociados a las demandas dentro de una organización, con el objeto de evitar errores o culminar tareas en un tiempo determinado, lo que se plasma en algunos casos con una sobre carga aboral, un jefe insensible y demandante, o compañeros tóxicos. Es así que se pueden clasificar como las demandas, las tareas, el rol que le asiste a cada trabajador y las relaciones interpersonales que permiten enfrentar fuentes potenciales de estrés.

La demanda de tareas está relacionada con el puesto del trabajado la misma que implica autonomía, variedad, grado de automatización para el cargo, ello en relación con las condiciones labores y las instalaciones del ámbito laboral; si el ámbito laboral esta con distractores como el ruido,

desorden, repleta, interrupciones constantes, incrementan la ansiedad y el estrés.

Las demandas del rol, se dan en relación al rol particular que desempeña el trabajador dentro de la organización; los conflictos de roles generan expectativas que al no ser definidas generan insatisfacción. La sobrecarga laboral debido a exigencias que van más allá del tiempo que se dispone dentro de una jornada laboral. La ambigüedad en el rol al no estar claro las expectativas hacia un puesto, generando confusiones al momento de afrontar las demandas y complicaciones en el trabajo, dichas presiones generan menos capacidad en la toma de medidas para eliminar los factores de estrés.

Las demandas interpersonales están relacionadas a las presiones de los compañeros, así como las malas relaciones interpersonales, aunado a la falta de apoyo social, ocasionan estrés laboral. Queda entonces entendido que el ser humano como un ente social se verá influenciado por las conductas negativas de los compañeros y superiores.

Factores personales. La vida personal de los trabajadores, fuera de su jornada laboral como son los problemas familiares, económicos e incluso las características de su personalidad pueden verse reflejadas en el trabajo. Es probable que algunos individuos tengan tendencia a acentuar los aspectos negativos del entorno que los rodea, por ello es necesario también considerar que los síntomas del estrés en el trabajador pueden tener su origen en la personalidad del individuo.

En términos generales los factores del estrés son acumulables, adicionalmente a ello cada factor de estrés nuevo y persistente se agrava al nivel de estrés del individuo. A pesar de que un solo factor de estrés carezca de importancia, pero al agregarse un nivel estrés éste se eleva. Un trabajador por lo general está sometido a altas cargas de estrés que sumados pueden en algunos casos generar oportunidades, en otros casos restricciones y ello dependerá de la demanda de su actividad.

Según Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) existen agentes generadores de estrés en el trabajo, presentes de diversas formas, a lo que numerosos estudios las han identificado de manera específica, así como a sus efectos. Los agentes estresores en el ámbito laboral adoptan diversas formas, como las presiones de tiempo y fechas toques, seguidos del exceso de la carga laboral entre los principales, otros agentes estresantes se presentan en subordinados al contar con una capacitación inadecuada, aunado a horas extras de trabajo, evidenciándose en su asistencia a reuniones y/o conflictos laborales, familiares y relaciones sociales, entre otros. Es así que tanto los gerentes y como los trabajadores necesitan conocer las fuentes generadoras del estrés presentes dentro de su ámbito laboral y diagnosticarlas. Estos autores señalan, que los factores internos presentes dentro de un ámbito laboral influyen en la forma en que experimentan y afrontan las personas a los agentes estresantes tales como: la carga laboral, condiciones de empleo, los conflictos entre compañeros y jerárquicos, la ambigüedad que pueda presentar algunas funciones, la oportunidad de desarrollar su carrera profesional, las relaciones interpersonales con sus compañeros y jerárquicos, en relación a los conflictos y agresividad en el desarrollo de su trabajo y otras funciones.

La carga laboral. El exceso de trabajo, la falta de tiempo para realizarlas y la escases de recursos, entre otros son causas de estrés generadas por la carga laboral. La existencia de sobrecarga que excede la capacidad en las funciones de un trabajador, limita su capacidad de respuesta para resolverlas de manera adecuada. Sin embargo, existen muchos empleos estresantes con situaciones de sobrecarga permanente.

Tener muy poco trabajo también crea estrés; en algunos casos este problema radica en los gerentes, al micro administrar debido a que sus labores no están bien definidas o no son los suficientemente desafiantes, terminan realizando el trabajo de sus subordinados. Con la micro administración se puede reducir el estrés de los subordinados, pero pueden existir sentidos ocultos en las decisiones del jefe.

Las condiciones del empleo. Son agentes estresantes para el desempeño laboral, la existencia de condiciones laborales deficientes del ambiente, tales como: las temperaturas extremas, el exceso de ruido, deficiencias en la iluminación ya sea por exceso o defecto, radiación en espacios libres e incluso contaminación del aire, entre otros generan estrés en los trabajadores. Estos agentes estresantes deterioran un adecuado desempeño laboral, deterioro que se acumula a lo largo del tiempo y que puede generar problemas en la salud del trabajador. Existen también las condiciones de la distancia para llegar a laborar, donde el empleado tiene que recorrer grandes distancias para llegar a trabajar y en algunos casos son los viajes excesivos en la modalidad de trabajo, los que también pueden resultar estresantes para el trabajador. En tal sentido las condiciones deficientes de trabajo, los excesivos viajes y las horas extras de trabajo, generan un mayor estrés y por lo tanto un menor desempeño en el trabajador.

Los conflictos y ambigüedad de funciones. Los trabajadores dentro de su ámbito laboral tienen expectativas relacionadas a las funciones que ejerce y en función de ellas se dan exigencias para el cargo, pero la ambigüedad de las mismas genera conflictos. Una ambigüedad en las funciones crea inseguridad respecto a las responsabilidades y deberes que se asisten al cargo; el conflicto de funciones entre los trabajadores son fuentes de estrés, al ver como sus expectativas no son colmadas. Es así que las fuentes relacionadas a los conflictos y ambigüedad se dan por lo general en los trabajadores, mientras que en los gerentes este conflicto lo genera las expectativas e incertidumbre. Tal es el caso que la responsabilidad, el comportamiento de unos puede afectar a otros y la falta de participación en la toma de decisiones en relación a las funciones de los trabajadores, puede desencadenar estrés laboral.

El desarrollo de la carrera profesional. Esta fuente relacionada a la planeación y desarrollo de la carrera profesional va de la mano con la seguridad en el empleo que pueda tener el trabajador, y que le permita obtener ascensos, traslados y oportunidades de desarrollo. El hecho de tener demasiado trabajo o muy poco, puede generar estrés al demorar en alcanzar

algún tipo de ascenso o también el exceso de ascensos que pueda exceder la capacidad laboral del trabajador.

La reorganización y adelgazamiento empresarial actualmente representan una amenaza para el desarrollo de la carrera profesional del trabajador. De igual manera la reestructuración de equipos de trabajo, puestos, departamentos u reorganización completa, generan también en los trabajadores preocupación, por cuando verán con incertidumbre su desarrollo profesional de carrera.

Las relaciones interpersonales. Dentro de las organizaciones los grupos laborales tienen repercusión sobre el comportamiento de cada uno de sus integrantes. Es así que unas buenas relaciones laborales, la interacción jerárquica entre compañeros, subordinados y superiores, pueden ser determinantes para el logro de metas personales, mientras que la ausencia de las mismas pueden ser fuentes generadoras de estrés. Las políticas de comportamiento o también llamadas políticas en la oficina, dependiendo de su intensidad pueden generar estrés en las integrantes de una organización. Es así que las relaciones entre compañeros de trabajo, así como sus reacciones frente a diferentes eventos, pueden verse incluidos entre sí. Dicho de otra manera, las fuentes generadoras de estrés pueden estar relacionadas con las relaciones interpersonales, contribuyendo estas a generar diversas reacciones en el trabajador.

El comportamiento agresivo en el trabajo. Un comportamiento agresivo en el ámbito laboral es una de las fuentes más estresantes presentadas, frecuentemente se dan como violencia hacia los trabajadores. Este comportamiento agresivo en algunos casos no solo ocasiona daños psicológicos, sino que también llega a generar daños físicos, clasificándolo como violencia en el lugar de trabajo. Por lo tanto, es muy probable que las personas que se encuentran sujetas a amenaza o violencia dentro de un ámbito laboral se transformen en estrés y repercuta en su productividad o en algunos casos genere ausentismo. En tal sentido a esta fuente potencial de

estrés se debe hacer frente y comprender lo que la genera, para asumir medidas para eliminarlas.

Otra forma de comportamiento agresivo que se presenta en un ámbito laboral es el acoso sexual. Este comportamiento de naturaleza sexual está definido como un contacto o comunicación indeseada. Estos comportamientos tanto de violencia como acoso sexual parecen crecer en el ámbito laboral. Por lo tanto, la responsabilidad de evitarlo recae en la administración para enfrentarlo con firmeza. Los gerentes frente a este asunto pueden asumir diversos consejos tales como:

- Ante cualquier denuncia no considerarse a sí mismo juez, primero se debe recopilar pruebas
- Las quejas deben ser tomadas con seriedad.
- El departamento de recursos humanos debe estar enterado de todo antes de tomar alguna acción.
- Se debe documentar las situaciones o quejas, así sean solo conversaciones.
- De manera confidencial se debe recopilar todo tipo de pruebas.
- No transferir a otros departamentos a los involucrados en un problema, con tal de solucionarlo.
- Hacer seguimiento a las acciones tomadas, asegurándose que el comportamiento agresivo se detuvo, que no se hayan tomado represalias, que exista armonía entre trabajadores.

Frente a los actos de acoso sexual, las organizaciones deben contar con políticas que permitan enfrentar y castigar dicho comportamiento. Pero el hecho de contar con políticas dirigidas a tal fin no garantiza el respaldo, la acción y la velocidad al momento de enfrentar dicho acto inaceptable.

Los conflictos entre el trabajo y otras funciones. Las personas no solo desempeñan funciones relacionadas a su vida privada, sino también dentro del ámbito laboral e incluso hay personas que tienen más de un empleo a la vez; es así que los conflictos que se presentan en un trabajo u otro se pueden llevar a la vida privada y viceversa, convirtiéndose en fuentes estresantes, como es el caso del conflicto que genera las horas extras como el tiempo que se dedica a la familia. Ello puede ser también por las expectativas que se tiene del trabajo para el cumplimiento de algunas metas y necesidades. Cabe resaltar que algunas metas y necesidades pueden tener relación con el desarrollo de una carrera profesional, siendo ahí donde se enfocan inclusive trabajando horas extras para lograr un desarrollo profesional, por lo tanto, la ausencia de ellas representa una fuente adicional de estrés tanto en el trabajo como en el ámbito familiar.

2.2.1.2. Agentes estresantes de la vida

Para Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) la distinción entre las fuentes estresantes en el ámbito laboral y los que no se relaciona con él, no siempre están claras. Existe una relación estrecha entre los conflictos laborales y la relación de familia, es así que los conflictos generados en el trabajo van más allá del ámbito laboral repercutiendo en la familia, este binomio de no ser equilibrado puede repercutir negativamente en ambos ámbitos y que genera en el trabajador problemas en su salud, en su productividad, pudiendo con ello relacionarse con el cumplimiento de metas organizacionales.

Gran parte del estrés que sufren los gerentes y los empleados tiene su origen en agentes de la vida persona. Al igual que el ambiente laboral, las personas tienen que enfrentarse a una gran variedad de agentes estresantes. Además, cada individuo tiene diferentes formas de afrontamiento a los agentes estresantes de la vida. Los acontecimientos que ocasiona estrés en una persona quizá no lo hagan en otra. Sin embargo, las fuentes estresantes de la vida que afectan a casi todas las personas son los ocasionados por cambios determinados como: el matrimonio, divorcio, muerte de un familiar y otros similares. A nivel físico el ser humano tiene una limitada capacidad para

responder a los agentes estresores, los cambios excesivos muy veloces pueden agotar la capacidad de física para responder, generando consecuencias negativas para la salud física y mental.

En tal sentido cabe reconocer que el estrés es la respuesta general del cuerpo ante cualquier exigencia, la naturaleza dual de los agentes estresantes de la vida demuestra que en ella se incluyen experiencia negativa como positivas; pero experimentar sucesos desagradables en la vida no es tal mano pues, permite a las personas hacerles frente y al mismo tiempo crecer.

Es así que, dentro del ámbito laboral no solo que se debe considerar a los generadores que se dan dentro de ella, sino también los generadores externos como el ámbito familiar y social de los trabajadores; teniendo presente que conociendo dichos agentes estresantes, se podrán asumir medidas que permitan mejorar la calidad de vida del trabajador y ello a su vez se verá reflejado en su productividad laboral.

2.2.1.3. Consecuencias del estrés

El estrés tiene consecuencias tanto positivas como negativas en el ámbito laboral, pero por lo general tiene más efectos negativos dependiendo de las funciones que desempeña dentro de una organización.

Robbins y Judge (2013) las manifestaciones del estrés son variadas, siendo estas agrupadas en tres categorías generales: fisiológicas, psicológicas y conductuales.

Síntomas fisiológicos. el estrés puede tener efectos fisiológicos dañinos. Estudios realizados reportan resultados similares entre sí, que sugieren que el estrés puede conducir cambios en el metabolismo, aumenta la frecuencia respiratoria y cardiaca, eleva la presión sanguínea, genera dolores de cabeza y puede inducir ataques cardiacos, entre otros.

Síntomas psicológicos. El efecto psicológico más simple y evidente del estrés es la insatisfacción laboral; pero también presenta manifestaciones como la tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión. Una

demanda laboral no bien definida, múltiple o conflictiva, aumenta el estrés, la insatisfacción, así como el poco control sobre el ritmo de trabajo. Al parecer el trabajador que brinda poca variedad, significancia, autonomía, retroalimentación e identidad provoca estrés y reduce la satisfacción. Pero no todas las personas reaccionan de la misma manera ante la autonomía.

Síntomas conductuales. La conducta a lo largo del tiempo ha sido investigada de manera consistente. Los resultados denotan que una alteración en la misma, producto del estrés genera reducción de la productividad del trabajador, así como el ausentismo, trastornos alimenticios, de sueño, entre los más significativos. Ante la existencia de estrés laboral, la consecuencia de éste genera diferentes resultados en la conducta del trabajador, si a este se suma situaciones que enfrentan el trabajador tales como la ambigüedad del rol, conflictos de roles, sobrecarga laboral, inseguridad en el ambiente laboral, incertidumbre en la estabilidad laboral, restricciones de sus derechos, se genera en el trabajador conductas disruptivas que pondrán a prueba su productividad y que es la administración quien deberá estar al tanto para minimizar sus efectos y minimizar sus existencias y consecuencias.

Estos efectos del estrés en el trabajo tienen implicaciones importantes en el comportamiento organizacional. Algunos de ellos se examinan en términos de salud y desempeño, entre ellos el fenómeno del desgaste por el trabajo.

Por otro lado, Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) con relación a las consecuencias del estrés, sostienen que el estrés tiene efectos positivos como negativos y ello ocurre en tres áreas: fisiológica, emocional y del comportamiento:

Efectos fisiológicos del estrés que incluyen la presión arterial alta, aceleración del ritmo cardiaco, sudoración, golpes de calor y frío, dificultades para respirar, tensión muscular y desórdenes gastrointestinales.

Efectos emocionales del estrés que incluyen la ira, ansiedad, depresión, baja en la autoestima, baja en el funcionamiento intelectual como por ejemplo la concentración y la toma de decisiones, nerviosismo, irritabilidad,

resentimiento hacia sus superiores y compañeros, e incluso descontento en el ámbito laboral.

Efectos sobre el comportamiento del estrés, que influyen un menor desempeño, tasas altas de accidentes laborales, ausentismo, alcoholismo y drogas, comportamientos impulsivos y dificultades para comunicarse.

Por lo tanto, estos efectos del estrés en el ámbito laboral tienen implicancias importantes para el cumplimiento de metas planeadas por la organización. Algunos de ellos deben ser examinados y tratados en términos de salud y desempeño relacionados al fenómeno del desgaste ocasionado por el trabajo y que pueden generar estados de agotamiento emocional, despersonalización y sentimientos de bajos logros personales.

2.2.1.4. Dimensiones del estrés

Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) sostienen que el estrés en el ámbito laboral presenta dimensiones que permiten su medición dado por su presencia o ausencia; tal es el caso que su presencia genera desgaste en el trabajo, dado por condiciones de trabajo adversos, agentes estresantes inevitables, la no existencia de satisfacción laboral entre otros. Es así que se medirá a través de tres dimensiones:

Cansancio emocional. el nivel de contacto interpersonal puede conducir al cansancio emocional experimentado una gran cantidad de estrés como resultado de los agentes estresores relacionados con el empleo y que generan una disminución emocional, repercutiendo en el ámbito laboral, dada por sentimientos de cansancio físico y psicológico, conllevando a sensaciones de impotencia y desaliento. Dichos eventos que se dan y que forman parte de la vida laboral originan fatiga y cansancio emocional en los trabajadores

Despersonalización. Consiste en el tratamiento de los individuos como objetos, donde el trabajador presenta cambios en su actitud, respuestas negativas, irritabilidad en el ámbito laboral; generando negativismo, ausencias, falta de entendimiento hacia los usuarios. En relación a su estado emocional

generan en el trabajador frialdad, distanciamiento, deshumanización, agotamiento emocional que en un nivel menor o mayor puede conducir a un desempeño menguado.

Realización personal. Esta dimensión está dada por los sentimientos de baja o falta de realización personal, el desgaste por el trabajo representa una condición de características individuales. Los trabajadores que sufren de este desgaste emocional, expectativas irreales relacionadas con su trabajo y capacidad limitada para el logro de metas; aunada a condiciones monótonas y estresantes del trabajo, junto con las expectativas o ambiciones irreales, pueden conducir a que el trabajador se sienta incapaz de hacer frente a las exigencias del trabajo, influyendo en la realización personal del trabajador.

2.2.2. Incumplimientos de metas

Para Robbins y Judge (2013) las metas son una fuente importante de motivación laboral, cuando una organización traza las metas a alcanzar los esfuerzos del trabajador irán dirigidos a lograr la fin. En la medida que estas sean específicas se incrementará el esfuerzo y por ende el desempeño del trabajador quedará a prueba, las dificultades en las metas dan como resultado un mayor desempeño.

Es así que el incumplimiento de metas puede darse por falta de un compromiso de parte del trabajador o por la falta de especificidad, siendo necesario una retroalimentación para enfrentar una posible desmotivación o baja en el compromiso del trabajador.

Una meta es el punto de llegada hacia donde se dirige un individuo u organización a través de acciones o deseos; identificados a través de objetivos o propósitos definidos.

Según Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) el establecimiento de metas es un proceso creado con la intención de aumentar la eficiencia y la efectividad gracias a la especificación de los resultados deseados hacia los que deben trabajar las personas, departamentos, equipos y organizaciones. Las

metas son los resultados futuros que desean las personas y los grupos, y luchan por obtenerlos.

2.2.2.1. Establecimiento de metas

Robbins y Judge (2013) hacen mención al establecimiento de metas, indicando que las mismas revelan efectos impresionantes acerca de la especificidad, el desafío y la retroalimentación sobre el desempeño al que se dirige todas las fuerzas labores para su cumplimiento.

Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) en la misma forma en que las organizaciones se esfuerzan por lograr ciertos objetivos, las personas también están motivadas a luchar por metas y alcanzarlas. En el proceso de establecimiento de metas se debe establecer todas las herramientas que permitan su culminación y que no afecten al trabajador. En esta sección se estudia una de las teorías más ampliamente; aceptadas de establecimiento de metas y se señala la manera en que pueden aplicarse estas técnicas para motivar a las personas y los equipos.

2.2.2.2. Razones para establecer metas

Son diversas las razones para el establecimiento de metas que una empresa se plante dentro de su actividad laboral, aunque no es una tarea fácil, el proceso de llevarlo a cabo por lo general hace que el esfuerzo valga la pena. Éstas son algunas de las razones más importantes para contar con metas:

- Las metas trazan y dirigen el comportamiento a seguir dentro de una organización. Aumentan con claridad hacia donde deben estar dirigidos los esfuerzos y la atención, reduciendo con ello la incertidumbre en la toma de decisiones.
- Las metas fijan un reto y estándar a alcanzar dentro de la organización, que permitan una evaluación del desempeño de manera individual y grupal, ya sea por áreas, departamentos, equipos o de la misma organización.

- Las metas funcionan como una fuente de legitimidad, justifican diversas acciones y el uso de recursos para lograrlas.
- Las metas definen la base en la cual se estructura una organización; permite determinar los niveles de comunicación, relaciones con la autoridad, relaciones de poder y la división del trabajo.
- Las metas dentro de una organización representan la función a la que está dirigida.
- Las metas establecen los niveles de importancia, forma y proporción de una estructura para el desarrollo de sus actividades de planeación y control.

2.2.2.3. Rol de los trabajadores en la empresa

Las metas y su establecimiento con frecuencia son objeto de desacuerdos y conflictos. Debido a que diversos grupos participan en las decisiones de la organización los gerentes enfrentan la necesidad continua de desarrollar, modificar y descartar metas. Los participantes de la empresa son grupos con poder potencial o real para influir sobre las decisiones de la organización, por ejemplo, en la elección de las metas y acciones. Por lo general, los participantes de una empresa incluyen agencias, sindicatos, grupos de interés público y prestamistas, entre otros.

Para Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) existen varias categorías de metas organizacionales de interés particular para cinco grupos de participantes de la empresa. Debido a las diversas preocupaciones de estos grupos algunas de las categorías quizá sean incompatibles. Crear un sistema unificado y lógico de establecimiento de metas para una organización es difícil cuando:

- Cada grupo de participantes de la empresa detenta poder importante en la organización;
- Cada grupo de participantes de la empresa impulsa al máximo sus propios intereses y percibe los intereses de algunos o de todos los otros grupos como incompatibles con los suyos;

- Los participantes en la empresa realizan cambios en lo que esperan (quieren) de la organización, y/o
- El equipo de administración se divide en grupos competidores dentro de la organización.

2.2.2.4. Metas de calidad en el servicio

Para Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) los clientes representan el único juez de la calidad del servicio y las organizaciones tienden a no tomar en cuenta este aspecto cuando los competidores comienzan a rivalizar por el negocio.

Las metas de servicio de los clientes se dividen en cinco categorías globales. En la siguiente relación cada categoría incluye una definición y un comentario de muestra que cita a un cliente descontento.

Confiabilidad: Es la capacidad para realizar el servicio prometido en forma segura y exacta.

Tangibilidad: Es la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.

Sensibilidad: Es la disposición de proporcionar un servicio rápido de ayuda a los clientes.

Seguridad: Es la capacidad para infundir confianza y seguridad, basada en el conocimiento y la cortesía de los empleados del servicio prestado.

Empatía: Proporcionar atención eficaz e individualizada a los clientes.

En tal sentido la calidad en la práctica, dedicada al establecimiento y el logro de metas de servicio es un proceso en marcha. Debido a que los resultados de una organización de servicios son intangibles, no es posible almacenarlos. El cliente evalúa de inmediato la calidad de un servicio cuando éste se presta.

2.2.2.5. Modelo de establecimiento de metas

Ed Locke y Gary Latham citados por Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) elaboraron un modelo cuya complejidad está dada en el establecimiento de metas a alcanzar de manera individual. Este modelo se basa en fijar una meta viable a ser alcanzada y que su cumplimiento conlleva beneficios para el trabajador, por lo que la motivación es el combustible para lograrla; es así que los trabajadores comparan su desempeño con el que se requiere para lograr cumplir las metas trazadas por la organización a la que pertenecen. En la misma medida que las personas creen que no lograrán cumplir las metas u objetivos, ello generará descontento, y por lo tanto su productividad requerirá mayor esfuerzo para alcanzar dicha meta, siempre y cuando estas sean viables. Por lo tanto el desempeño se verá incrementado con el que se requiere para cumplir las metas trazadas por la organización o empresa. Este modelo de establecimiento de metas presenta las siguientes características:

Desafío. En el establecimiento de metas, el desafío está contemplado como el proceso que permite el desarrollo, negociación y fijación de metas que representen un reto tanto para la persona como para la organización. Los empleados con metas que no estén claras, definidas o sin ellas, están propensos a trabajar con lentitud, presentar un desempeño deficiente, carecer de interés personales y lograr menos metas, a diferencia de los empleados cuyas metas son trazadas por la empresa genera un desafío para el trabajador. Por lo tanto la claridad y viabilidad de las metas que plantea la empresa permitirá que el trabajador las hagan suyas y por lo tanto se eleve su productividad de manera más activa.

Las metas bien definidas permite que sean ejecutadas a tiempo y evitan que el trabajador gire sus esfuerzos a otras actividades ajenas a las metas que plantea la empresa.

Las metas pueden ser tácitas o expresas, definidas o vagas con claridad, autoimpuestas o impuestas desde el exterior. Cualquiera que sea su forma, las metas sirven para estructurar el tiempo y el esfuerzo de la persona. Dos atributos clave de las metas tienen importancia particular:

- Dificultad de la meta. Toda meta debe ser desafiante, en la medida de su dificultad, ésta demorará en su cumplimiento, corriendo el riesgo de que se presente el desgano. Dependiendo del grado de dificultad puede que no sea aceptada y no se intente cumplirla.
- Claridad de la meta. El nivel de claridad y especificidad podría determinar el esfuerzo para lograr su eficacia. De ello dependerá su comprensión para no tener que adivinarlo.

Tener metas claras y desafiantes, generan en el trabajador un alto desempeño, a diferencia de aquellas metas que no han sido planificadas o no han considerado las habilidades del trabajador para cumplirlas, así como el grado de compromiso que tienen hacia la empresa. Las metas difíciles no son necesariamente imposibles, solo estas planteadas para conducir a un desempeño más alto a diferencia de las metas fáciles. Por lo tanto, no se aceptarán metas irrealmente altas o quizá conduzcan a un desempeño alto sólo a corto plazo. Con el tiempo, las personas se desaniman y dejan de intentarlo, tal como se predijo en la teoría de las expectativas.

El comportamiento y compromiso de los trabajadores tendrá estrecha relación con las habilidades que tengan para cumplirlas, por lo tanto su comportamiento se centrará en las tareas que sean viables, así como del grado de motivación que perciban de parte de la administración para cumplirlas. Los trabajadores por lo general se sienten motivados para cumplir las metas, cuando existe un beneficio por cumplirlas, o también por lo que la empresa les ofrece como trabajadores, ya sean monetarias como la estabilidad laboral, los beneficios sociales, compensaciones por productividad o cualquier otro beneficio que vaya beneficie al trabajador.

Un tercer factor que va de la mano con la dificultad y la claridad, que requiere para alcanzar las metas es la eficacia del personal, un trabajador eficaz cumplirá con mayor holgura las metas trazadas por mas desafiantes que estas sean. La eficacia personal como la creencia de una persona en cuanto a ser capaz de desempeñarse ante una determinada situación que se presente. Es posible evaluarla si se pide a las personas que califiquen su confianza

respecto a lograr diferentes niveles de desempeño. Como es lógico, las personas que establecen metas altas se desempeñan a niveles altos cuando también cuentan con eficacia personal alta. La eficacia personal de una persona depende de la tarea.

Moderadores. Existen Factores asociales que moderan la intensidad del desempleo del trabajador para lograr las metas establecidas por la empresa, como primer factores esta la habilidad, las habilidades del trabajador el darán la capacidad para adaptarse a la presión del trabajo en equipo, para el cumplimiento de metas, para destacar en la labor que desempeña y que le permitirá romper los límites que acarrea la función que desempeña por más dificultosa que este sea, que por falta de una adecuada inducción no han logrado poner en práctica a cabalidad sus potencialidades, limitando su capacidad laboral.

Otro factor sería el compromiso con la meta, lo que quiere decir la decisión de alcanzarla dependerá del trabajador, independiente a quien la haya fijado. ¿Qué tan comprometido está uno para alcanzar en clase una alta calificación? La respuesta dependerá del compromiso asumido consigo mismo o ante un público, lo que su logro implicará la necesidad o capacidad para alcanzarlo, contribuyendo dicho compromiso al logro de esa meta.

El efecto de la participación sobre el compromiso con la meta es complejo. Lo más probable es que exista un compromiso positivo con la meta si los empleados participan en el establecimiento de ellas, lo que con frecuencia conduce a una sensación de propiedad. No esperar o no querer participar en el establecimiento de la meta reduce la importancia de la participación del empleado en términos del compromiso con ella. Incluso, cuando el gerente tiene que, asignar metas sin la participación del empleado, hacerlo conduce a esfuerzos más dirigidos y mejor desempeño que si no se establecieran metas.

Las recompensas esperadas son un gran aliciente para el trabajador, el sueldo que perciben, la estabilidad laboral, los beneficios sociales, juegan un papel importante para generar en el trabajador un alto grado de compromiso con la empresa y por ende en las metas que este se trace. Cuanto más grande

sea la recompensa, mayor será el grado en que los trabajadores pongan en juego todo su potencial y desempeño, por lo que de ello dependerá el logro de las metas e irá de la mano con el compromiso que asuman como parte del engranaje de la empresa. Estas nociones son muy similares a las ideas que contiene la teoría de motivación de las expectativas. De igual forma, otra manera de asumir los retos de parte de la empresa está los castigos no alcanzarlas, siendo este medio una manera de generar compromiso con las metas. Pero es necesario hacer la salvedad que el castigo y el temor al castigo como medios primordiales de guiar el comportamiento son capaces de crear diversos problemas.

Los empleados tienden a comparar las recompensas recibidas con las esperadas. Si las recompensas esperadas y recibidas están acordes a las expectativas del trabajador, estas continuarán respaldando el compromiso asumido para el logro de metas. Cabe la posibilidad que las expectativas del trabajador no sean cumplidas o que éstos hayan cifrados sus expectativas muy altas, por lo que se corre el riesgo de que disminuya el compromiso de los trabajadores por cumplir las metas. A todo esto las medidas paliativas se deben dar en el trabajo en equipo, la capacidad de adaptarse y avanzar en equipo para el cumplimiento de metas.

La retroalimentación es otro factor que permite el establecimiento de metas y las respuestas individuales para que el trabajador pueda lograrlas de manera dinámica. Brinda al trabajador información de los resultados de la meta y el grado alcanzado. La retroalimentación permite la comparación de las recompensas esperadas con las recibidas. La comparación por lo tanto influye en el grado de compromiso asumido con el logro de la meta.

Otro factor a considerar es la complejidad de las tareas, este último moderador le da la intensidad al binomio metas – desempeño, el esfuerzo – estímulo no necesariamente conducen a un desempeño efectivo. El trabajador también tiene que decidir cómo y dónde asignar esfuerzos.

Mediadores. Este factor está referido a la dirección con la que se conducen los comportamientos y habilidades del trabajador hacia actividades para el logro de metas, que a pesar de ser ajenas al trabajador lo siente como propios por formar parte de ésta, los mediadores desembocan el logro de metas por mas ajenas que e irrelevantes que sean para el trabajador. El esfuerzo que el individuo aplica depende de la dificultad de la meta. Por lo general, mientras más grande sea el reto, mayor el esfuerzo aplicado, en el supuesto que la persona intente lograrla y esté comprometida con ella. La persistencia incluye la disposición para trabajar en la tarea durante un periodo amplio, hasta que se logren los resultados. La mayor parte de los deportes exigen que los participantes practiquen mucho y con intensidad para afinar sus habilidades y mantenerlas en nivel alto. Por último, la estrategia de la tarea es el plan de acción que el individuo estableció a través de la experiencia y la capacitación de la forma de hacer frente a la tarea.

Desempeño. Consiste en el acto de cumplir una actividad o tarea, este rendimiento debe alcanzar niveles de acuerdo a la destreza y esfuerzos que requiera la obligación para alcanzar las metas trazadas por las organizaciones o empresas, por lo tanto será alto el desempeño cuando haya metas que impliquen mayor desafío; requiere de moderadores que potencialicen las habilidades del trabajador relacionados con el compromiso asumido para alcanzarlas retroalimentándose de acuerdo a la complejidad de la tarea a desempeñar; por último para un buen desempeño se requiere que operan mediadores como la dirección de los esfuerzos, que permita al trabajador perseverar para lograr las tareas haciendo uso de estrategias para ello.

La medición del desempeño requiere de tipos básicos de mediciones cuantitativas de resultados. Se trata pues de tres tipos, la primera corresponde a las unidades de productividad o calidad, vale decir a la cantidad que requiera producirse con el menor número de errores; las importantes referidas a las utilidades beneficios, costos e ingresos alcanzados y por último la asistencia referida a la puntualidad en el cumplimiento de las fechas establecidas.

Cuando no se cuenta con estas mediciones o son inadecuadas es posible recurrir a metas e indicadores cualitativos. Muchas organizaciones han desarrollado un código de ética para ayudar a los empleados a tomar mejores decisiones en esta área. Algunas de las ventajas de establecer metas éticas son:

- Ayuda a identificar las prácticas aceptables de la organización que dentro de su giro de negocio permita como admisibles.
- Legitimar la consideración del aspecto ético como parte de la toma de decisiones;
- Evitar discusiones entre trabajadores sobre lo correcto e incorrecto; y
- Evitar la ambivalencia en la toma de decisiones ocasionada por un sistema de recompensas organizacional que al parecer recompensa el comportamiento alejado de la ética.

Recompensas. Vienen a ser los incentivos que impulsan la realización de tareas, este estímulo se convierte en un motivador para que el trabajador logre un nivel alto de desempeño y para que las continúe desempeñándose. Las recompensas varían desde una retribución al servicio, un premio a un mérito, entre otros, por lo son externas como las primas, periodos de descanso, entre otros, e internas como reconocimiento por el logro alcanzados, lo que genera un sentimiento de éxito y orgullo al poder alcanzar las metas. Sin embargo, lo que se considera como recompensa en una cultura quizá no lo sea en otra.

Satisfacción. El grado de conformidad respecto a la labor desempeñada tiene relación con el entorno y las condiciones de trabajo, por consiguiente en una buena marcha de la empresa. De acuerdo al modelo de Locke - Latham la satisfacción de los empleados tienen estrecha relación con el cumplimiento de metas con calidad que reditúen rentabilidad y mayor productividad, para ello se requiere generar en el trabajador el compromiso para asumir las dificultades que impliquen su cumplimiento, es así que los trabajadores pueden

experimentar menos satisfacción cuando sus esfuerzos estén dirigidos a metas de difícil alcance, sin embargo esta la motivación para alcanzarlos requerirá de una dirección y conducción de los esfuerzos para que esta experiencia sea gratificante.

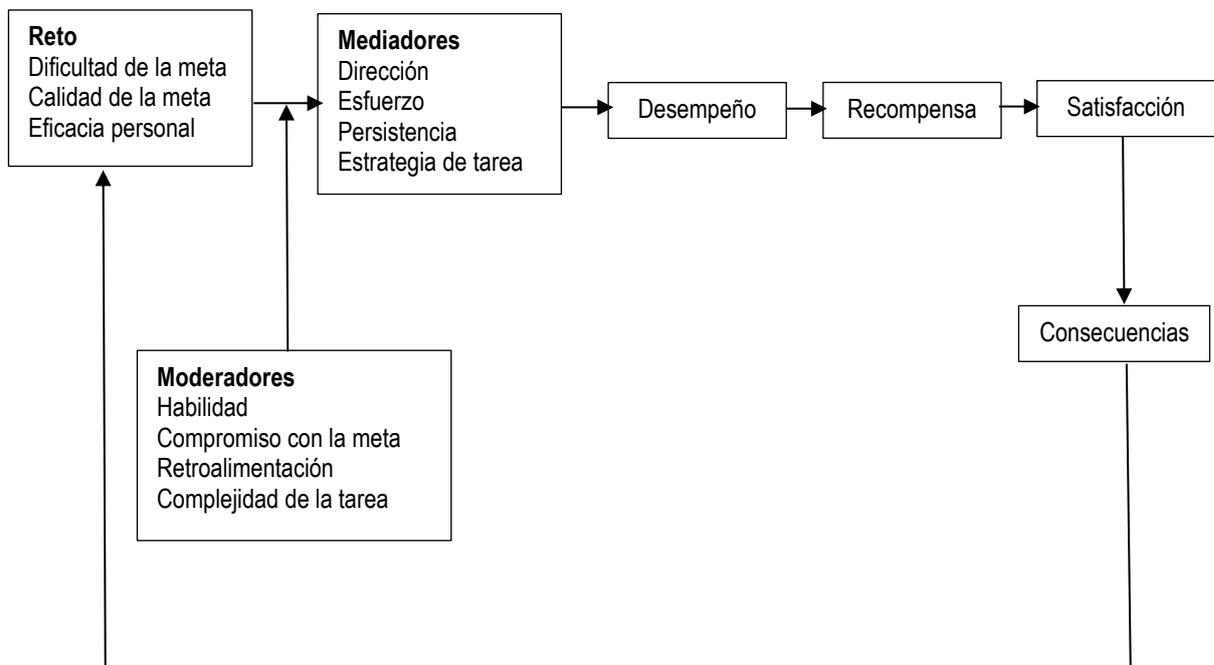
Consecuencias. El establecimiento de metas trae consigo como consecuencia la satisfacción y el compromiso del trabajador hacia la empresa lo que generará el sentimiento de seguir siendo parte de ésta por más que se presenten episodios de menor satisfacción. Las tasas de rotación y ausentismo en el caso de personas satisfechas son bajas. Este vínculo produce un círculo completo al inicio del modelo propuesto por Lócke-Latham para el establecimiento de metas.

¿Qué sucedería si las cosas salen mal y la persona resulta descontenta en vez de satisfecha? Las respuestas individuales caen en, por lo menos, seis categorías posibles: primero evitar el empleo o renunciar; segundo evitar el trabajo retrasos, ausentismo o salidas antes de hora; tercero defensas psicológicas como recurrir al alcohol o drogas; cuarto protestar constructivamente o quejarse; quinto asumir una actitud desafiante ante los requerimiento y por último asumir posturas de ataque o incluso llegar al robo. Por supuesto que la renuncia es el resultado más común de un descontento grave.

Importancia para el lugar de trabajo. El modelo propuesto por Lócke-Latham muestra aspectos relevantes para los trabajadores, los administrativos y toda la línea jerárquica que pertenece a equipo de trabajo. Primero, representa una excelente ayuda para el gerente o el equipo de trabajo poder diagnosticar los problemas potenciales relacionados con las actividades y su desempeño. Varias preguntas de diagnóstico serían: 1) ¿Cómo se establecieron metas? 2) ¿Son desafiantes las metas? 3) ¿Qué afecta el compromiso con la meta y 4) ¿Sabe el empleado cuándo realizó un buen trabajo? Segundo, proporciona gerente asesoría concreta para poder crear un ambiente motivador que genera alto desempeño del trabajador, tercero, muestra el sistema de relaciones y de interacciones entre factores

determinantes, como las dificultades para alcanzar las metas trazadas, así como compromiso que generen hacia la empresa, la retroalimentación y las recompensas para el logro de un desempeño más alto.

Modelo de establecimiento de metas



Fuente: Adaptación de A Theory of Goal Setting and Performance, Locke y Lathan (1990)

2.2.3. Incumpliendo de metas y el estrés

Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) sostienen que dentro de una organización existen factores positivos y negativos producto del estrés y estas a su vez se relacionan con el cumplimiento de metas. Por otro lado, la existencia de niveles bajos y controlados de estrés.

Los aspectos positivos y negativos del estrés son más visibles en la relación entre el estrés y el cumplimiento de metas. Con niveles bajos de estrés, los empleados quizá no cuenten con la conciencia, los retos o la participación suficientes para cumplir las metas. Es probable que exista un nivel óptimo de estrés para la mayor parte de los trabajos; sin embargo, más allá del cumplimiento de metas. Con niveles excesivos de estrés, los empleados se muestran muy agitados, estimulados o amenazados para realizar el mejor esfuerzo.

2.2.4. Dimensiones del incumplimiento de metas

A. Cumplimiento de metas y objetivos

Para Chiavenato (2014) el cumplimiento de metas supone la integración de objetivos de la organización, con un plan de trabajo logran ser estimulantes y gratificantes su cumplimiento, debido a que ofrecen la posibilidad de desarrollarse personalmente.

El esfuerzo para el cumplimiento de metas y objetivos se basa en elementos esenciales como:

- Orientación a largo plazo
- Dirección de los esfuerzos en conjunto.
- Diagnóstico e intervención

Ello supone un esfuerzo integrado para realizar cambios a nivel de la organización, lo que constituiría un proceso para energizar, actualizar, activar y renovar.

B. Compromiso con la organización

Se refiere a la determinación del trabajador para alcanzar la meta planteada por la organización, este compromiso puede estar independiente a la meta trazada por la organización, puede estar en uno mismo el deseo de alcanzarla, de ello depende el compromiso, sea esta firme si es que existe una retribución por lograrla.

La participación en el compromiso de la meta es compleja. Es posible que un compromiso positivo con la meta genere una sensación de propiedad por lo que él trabajador dirigirá todos sus esfuerzos por alcanzarla. Las recompensas esperadas por alcanzarlas juega un papel importante en el desarrollo del compromiso, así como en el tiempo por alcanzarlas.

C. Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional

Es uno de los factores más importantes del cumplimiento de metas, una labor desafiante, buenas relaciones con los compañeros, buen sueldo, la oportunidad de ascender, de incrementar su aprendizaje y las buenas condiciones laborales, influyen en el trabajador para el cumplimiento de meta, los trabajadores que establecen metas difíciles se relaciona con la satisfacción y por lo tanto con el desempeño.

Si bien es cierto la satisfacción responde a un reto, el objetivo es avanzar hacia el logro de las metas y la creencia de que es posible obtener un beneficio con la experiencia sin importar los resultados.

2.3. Definición de términos básicos

Desempeño

Valoración del desenvolvimiento de una organización o persona, referido a determinadas tareas (Stoner, 1996).

Desempeño profesional

Corresponde al nivel de logro a cumplir de una persona en el ámbito laboral, en relación a sus funciones y/o actividades, usando para ello los medios y recursos inherentes a la función que realiza (NSMP, 2016).

Desempeño laboral

Eficacia de la labor de trabajador dentro de una organización, relacionado con la satisfacción laboral, factores clave para el desempeño laboral se relacionan con el comportamiento y los resultados por la labor del trabajador como respuesta a las tareas asignadas y el cumplimiento de las metas trazadas. Chiavenato (2007).

Estrés

Proceso psicológico, producto de una combinación de altas demandas, limitada libertad de toma de decisiones y presiones ambientales que producen reacciones fisiológicas y una posible enfermedad (Lazarus, 2010).

Estrés Laboral

Condición dinámica del trabajador producto situaciones adversas o nocivas del entorno laboral, generando reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y comportamentales. (Comisión Europea, 2000).

Clima organizacional

Percepción de los integrantes de una organización sobre el ambiente laboral, relacionados con la dirección, políticas y estrategias que se practican como parte de actividad laboral.

Estructura organizacional

Nivel jerárquico de una organización visualizada a través de una cadena de mando, reflejada en organigramas y departamentos de acuerdo a las necesidades de una organización tanto en territorio como en la complejidad de la organización.

Tecnología

Conjunto de instrumentos y recursos técnico-científicos que facilitan el trabajo que permiten facilitar el procedimiento en un determinado campo o sector, pudiendo causar estrés la falta de dominio o el uso inadecuado.

Liderazgo

Habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo común o un conjunto de metas, incentivando y apoyando para responder a las funciones asignadas. (Robbins y Judge, 2013).

Cohesión

Grado en que se cohesionan las funciones de los trabajadores con las actividades asignadas y el respaldo que perciben de parte de la organización.

Respaldo del grupo

Apoyo brindado desde el nivel jerárquico hacia los trabajadores para el cumplimiento de metas dentro de una organización.

Ambiente externo

Elementos ajenos a la organización, pero de gran influencia para su desarrollo y funcionamiento de manera directa e indirecta.

Compensación

Recompensa percibida por un individuo como parte de una actividad laboral que realiza.

Compromiso organizacional

Grado en que un trabajador se identifica con la organización donde laboral y con sus metas, existiendo el deseo de ser parte de ésta.

Conflicto

Insatisfacción expresada de manera negativa que afecta a los integrantes de una organización y generan actitudes desfavorables hacia el trabajo.

Grupo de trabajo

Proceso que agrupa de manera organizada a trabajadores para que se apoyen un convaliden sus esfuerzos en su lugar de trabajo.

Motivación

Grado en el cual una organización dirige sus esfuerzos para incentivar al trabajador para lograr las metas organizacionales (Robbins y Judge, 2013).

Autoconsistencia

Congruencia entre los motivos personales para alcanzar metas con los intereses y valores esenciales para alcanzarlos (Robbins y Judge, 2013).

Compromiso organizacional

Grado de compromiso para el cumplimiento de metas a realizar por la identificación con la organización y el deseo de ser parte de ésta (Robbins y Judge, 2013).

Satisfacción laboral:

Sentimiento de agrado producto de una interacción positiva entre la obligación y el deseo de responder a una obligación laboral para el bienestar de la organización y suyo propio (Robbins y Judge, 2013).

Involucramiento laboral

Grado de identificación de un individuo con el puesto de trabajo, que lo motiva a participar de manera activa, considerando que su desempeño es algo que beneficia a la organización y a su desarrollo personal.

Visión

Establecimiento de metas a largo plazo, donde se involucra los elementos tangibles e intangibles de la organización.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Métodos y alcance de la investigación

Corresponde a una investigación no experimental, debido a que no se hizo ninguna manipulación de las variables en estudio, debido a que se evaluará una realidad ya existente (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El tipo de investigación es transversal, debido a que los datos se recolectarán en el proceso de investigación por una única vez (Malhotra, 2004).

En cuanto al nivel de la investigación, éste es descriptiva; debido a que la información obtenida servirá para la discusión de resultados, lo que permitirá analizar el problema estudiado (Namakforoosh, 2005).

3.2. Diseño de la investigación

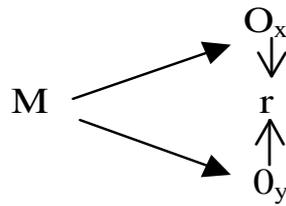
Dado que es una investigación no experimental, en esta categoría se utiliza principalmente la técnica de la encuesta.

El diseño de contrastación, permitirá la verificación de la hipótesis pro tratarse de un diseño descriptivo – correlacional.

Este diseño describe la relación entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata pues de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones incluyendo sus dimensiones.

Para Hernández, et. al. (2010), este diseño permite conocer una relación asociativa entre dos o más variables, donde el grado existente permitirá determinar en qué medida se da esa relación en un contexto y tiempo particular en que se realizar la investigación.

Esquema:



Donde:

M = Muestra.

O_x = Observación de la variable estrés .

O_y = Observación de la variable incumplimiento de metas.

R = Relación entre las dos variables.

3.3. Población y muestra

La población la conforman los colaboradores de empresas contratistas en una unidad minera de la ciudad de Arequipa, 2019

PERSONAL DE EMPRESAS CONTRATISTAS EN SMCV 2020			
Empresa	Rubro	Personal permanente	Personal eventual
IMCO SERVICIOS S.A.C.	Metal Mecánica/Mantenimiento	160	
IMCO SERVICIOS S.A.C.	Misceláneos/Proyectos	500	
PRODISE S.R.L. (Proyectos de ingeniería y Servicios)	Metal Mecánica/Mantenimiento	200	
SERIMAN S.A.C. (Servicios Industriales de Mantenimiento)	Metal Mecánica/Mantenimiento	58	100
METSO PERÚ S.A.	Ventas /Servicios Mantenimiento	30	100
PROSERGE S.R.L. (Producción y Servicios Generales)	Metal Mecánica/Mantenimiento	40	60
V y P S.A.C. (Vargas y Pumacahua)	Metal Mecánica/Mantenimiento	100	180
MAQUINSA E.I.R.L. (Maquinarias e Ingeniería Metalmecánica)	Metal Mecánica/Mantenimiento	40	80
PROSERING S.R.L. (Productos, Servicios e Ingeniería)	Andamios / Mantenimiento	200	

Muestra

Se trabajará con un muestreo no probabilístico, considerando a aquellos trabajadores que por motivos de ubicación en proyectos se encuentren en la ciudad de Arequipa, considerándose 100 trabajadores.

Hernández, et. al. (2010), sobre este tipo de muestreo sostienen al momento de elegir los elementos a encuestar queda exenta probabilidad, teniendo en consideración solo las características de la investigación que las relacionan; que, en este caso, es por la ejecución de proyectos de parte de las empresas contratistas en un determinado momento.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica usada del presente trabajo es la encuesta, para las variables: estrés (VI) e incumplimientos de metas (VD).

Para Arias (2006) las encuestas “Son procedimientos que emplean los investigadores de manera controlada para el recojo de información de acuerdo a las necesidades”.

3.4.2. Instrumentos

Son aquellos que permiten la recolección de datos, los cuales cuentan con escalas que permiten la medición de atributos y comportamientos de la(s) variables.

Los instrumentos cuentan con la validación de expertos y una confiabilidad con un alfa de Cronbach que pasa el promedio exigido, adaptado y aplicado en el Perú, pero que adicionalmente a ello se realizó una adaptación y previa a la aplicación del instrumento se realizó una prueba piloto a 15 trabajadores de características similares a la muestra determinada. En tal sentido se trabajó con los siguientes instrumentos:

Variable estrés

El instrumento usado para recolectar datos corresponde al cuestionario de estrés laboral elaborado por Maslach y Jackson (1986), el mismo que mide el cansancio emocional, despersonalización y realización personal distribuido en 25 ítems distribuidos de manera equitativa, con una escala de cuatro alternativas para su calificación: nunca 0, casi nunca 1, a veces 2, casi siempre 3 y siempre 4. Este instrumento cuenta con una escala de alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%.

Variable incumplimiento de tareas

El instrumento usado para recolectar los datos corresponde al cuestionario de desempeño laboral elaborado por Idalberto Chiavenato (2007), el mismo que mide el cumplimiento de metas y objetivos, el compromiso con la Institución y la satisfacción en el puesto y crecimiento profesional con 30 ítems distribuidos de manera equitativa, con una escala de cuatro alternativas para su calificación: nunca 0, casi nunca 1, a veces 2, casi siempre 3 y siempre 4. Este instrumento cuenta con una escala de alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%.

3.4.3. Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento a usar se realizó la medición a través de medidas de consistencia interna bajo la medición del coeficiente de alfa de Cronbach.

Hernández, et. al. (2010, p. 248), afirman que:

Los procedimientos para el cálculo de confiabilidad de un instrumento de medición son diversos, pero en su conjunto hacen uso de fórmulas con coeficientes que permiten su confiabilidad, los mismos que oscilan entre 0 como la existencia de una nulidad y 1 para representar una confiabilidad máxima. Para efectos de dar confiabilidad al instrumento se requiere un alfa de Cronbach superior a 0.70

Dicho cálculo se realizó haciendo uso del programa estadístico SPSS, que calcula el coeficiente de alfa de cronbach.

Para la confiabilidad de los instrumentos se recurrió a 15 trabajadores los cuales fueron seleccionados al azar quienes respondieron a los dos instrumentos; las respuestas dadas por los trabajadores, se tabuló en la base de datos y luego se obtuvo el grado de confiabilidad según el alfa de Cronbach, siendo los resultados.

A. Estadística de fiabilidad de la variable: Estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,880	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	40,00	119,143	,572	,872
E2	40,60	118,400	,611	,871
E3	40,00	126,000	,252	,880
E4	38,47	130,981	-,025	,889
E5	40,73	116,924	,652	,870
E6	40,67	121,381	,642	,872
E7	38,53	134,552	-,223	,889
E8	40,07	118,638	,670	,870
E9	38,73	127,210	,172	,883
E10	40,20	112,171	,649	,869
E11	39,67	120,810	,429	,876
E12	39,33	125,381	,189	,884
E13	40,60	114,971	,728	,867
E14	39,60	123,400	,395	,877
E15	41,00	116,571	,785	,867
E16	40,67	116,381	,768	,867
E17	38,27	135,067	-,305	,888
E18	38,40	134,971	-,284	,889
E19	37,87	131,695	-,047	,884
E20	40,07	115,924	,632	,870
E21	39,33	126,381	,204	,882
E22	40,93	114,495	,909	,864
E23	40,60	110,543	,828	,863
E24	40,07	120,067	,669	,871
E25	40,80	110,743	,830	,863

B. Estadística de fiabilidad de la variable: Incumplimiento de tareas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,890	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
M1	82,00	119,571	,255	,890
M2	82,27	118,352	,335	,889
M3	81,33	117,381	,592	,885
M4	82,93	118,924	,190	,894
M5	81,47	116,981	,503	,886
M6	82,00	115,143	,537	,885
M7	81,73	112,352	,848	,880
M8	81,93	117,781	,476	,886
M9	82,07	124,781	-,074	,893
M10	81,80	112,886	,728	,881
M11	81,80	120,457	,265	,890
M12	81,87	115,410	,746	,883
M13	81,80	121,029	,301	,889
M14	81,87	110,552	,731	,880

M15	81,20	122,457	,146	,891
M16	82,67	108,095	,623	,882
M17	83,73	130,924	-,308	,909
M18	82,07	106,210	,667	,881
M19	81,93	113,781	,665	,882
M20	82,20	119,457	,271	,890
M21	83,53	108,981	,649	,881
M22	83,60	112,686	,444	,888
M23	81,27	117,638	,454	,887
M24	81,27	117,067	,633	,885
M25	81,67	114,524	,642	,883
M26	81,73	113,067	,674	,882
M27	81,67	118,238	,469	,887
M28	81,87	118,124	,295	,890
M29	81,80	115,886	,829	,883
M30	82,07	118,067	,391	,888

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados del tratamiento y análisis de la información

Tabla 1. Niveles de variable estrés de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019

Niveles	fi	%
Bajo	20	19.80
Medio	69	68.32
Alto	12	11.88
Total	101	100,00

Fuente: Base de datos

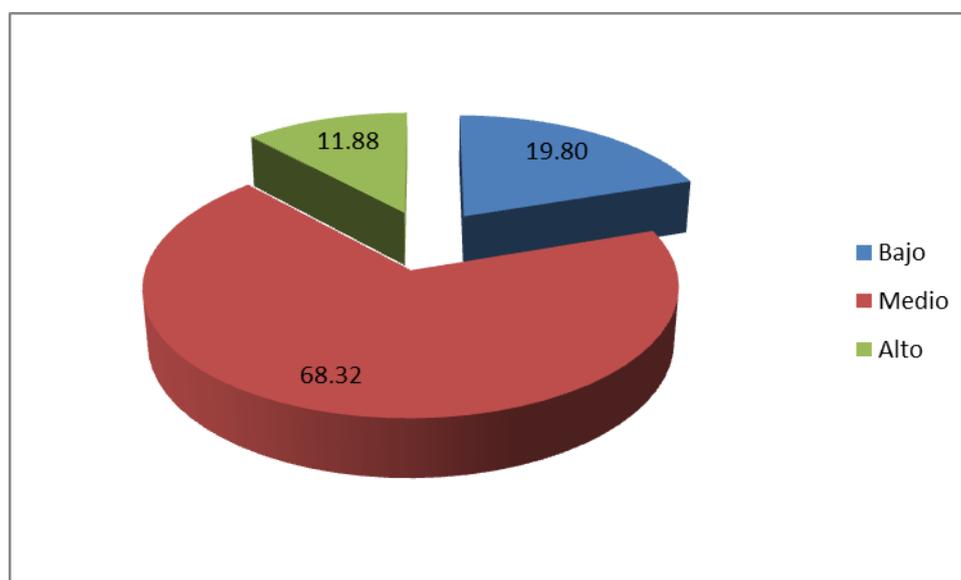


Figura 1. Niveles de variable estrés de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019

Interpretación

En la tabla 1 y figura 1 sobre el estrés se observa que en su mayoría los colaboradores de empresas contratistas de una Unidad Minera de Arequipa, evidencia que tienen un nivel medio con un 68,32 %, bajo con un 19,80% y un 11,88% se encuentra con un nivel alto.

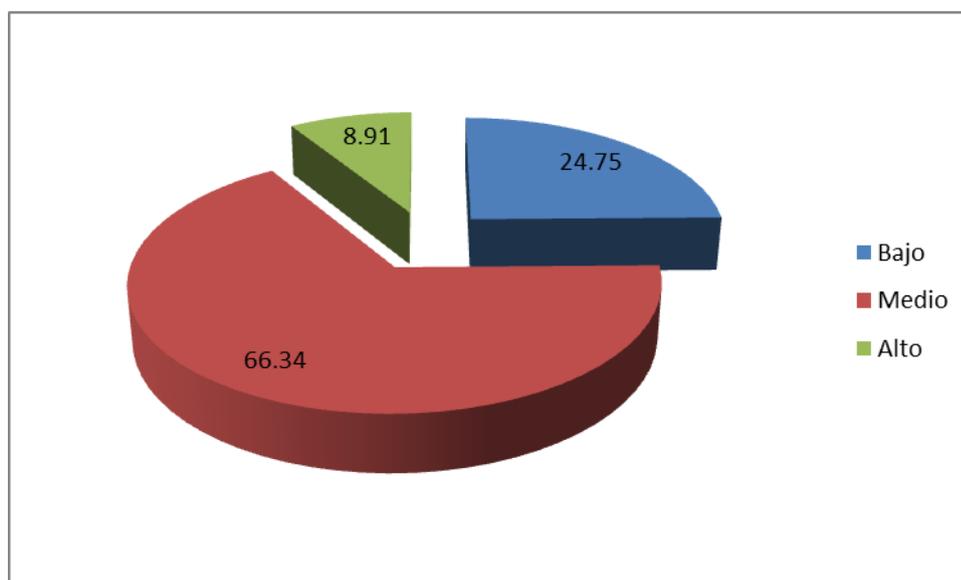
En tal sentido podemos decir que logra trabajadores se encuentran con porcentajes considerables de estrés entre medio y alto, si bien este proceso psicológico es desagradable, este ocurre como respuesta a las presiones existentes en el ambiente y/o actividades propias del trabajo.

Tabla 2. Niveles de la dimensión cansancio emocional de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019

Niveles	fi	%
Bajo	25	24.75
Medio	67	66.34
Alto	9	8.91
Total	101	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 2. Niveles de la dimensión cansancio emocional de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019



Interpretación

En la tabla 2 y figura 2 sobre la dimensión cansancio emocional se observa que en su mayoría los colaboradores de empresas contratistas de una Unidad Minera de Arequipa, presentan un nivel medio con un 66,34%, bajo con un 24,75% y un 8,91% se encuentra con un nivel alto.

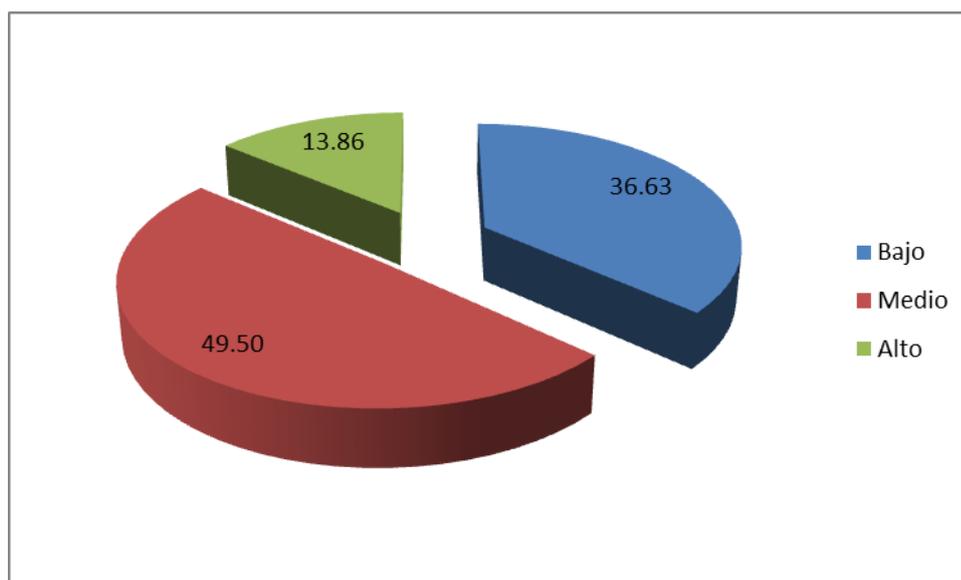
Los trabajadores muestran altos porcentajes de cansancio emocional en el nivel medio y alto, dada por las demandas de las tareas relacionadas con la actividad que desarrollan, aunadas a demandas interpersonales, pudiéndose manifestar en diversos estados, debiendo ser percibido por los supervisores para reducir sus niveles.

Tabla 3. Niveles de la dimensión despersonalización de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019

Niveles	fi	%
Bajo	37	36.63
Medio	50	49.50
Alto	14	13.86
Total	101	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 3. Niveles de la dimensión despersonalización de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019



Interpretación

En la tabla 3 y figura 3 sobre la dimensión despersonalización se observa que en su mayoría los colaboradores de empresas contratistas de una Unidad Minera de Arequipa, presentan un nivel medio con un 49,50 %, bajo con un 36,63% y un 13,86% se encuentra con un nivel alto.

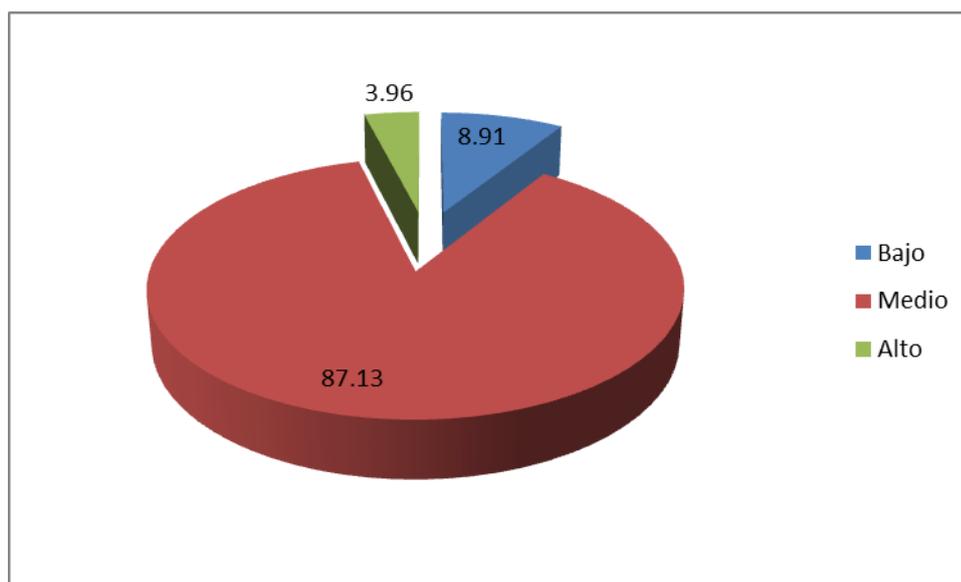
Ante situaciones como la despersonalización dentro de ámbito laboral pueden conducir a reducciones en la productividad, redundando en un desempeño menos eficiente, debido a la existencia de un estrés obstructor que generaría el incumplimiento de metas.

Tabla 4. Niveles de la dimensión realización personal de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019

Niveles	fi	%
Bajo	9	8.91
Medio	88	87.13
Alto	4	3.96
Total	101	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 4. Niveles de la dimensión realización personal de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019



Interpretación

En la tabla 4 y figura 4 sobre la dimensión realización personal se observa que en su mayoría los colaboradores de empresas contratistas de una Unidad Minera de Arequipa, presentan un nivel medio con un 87,13%, bajo con un 8,91% y un 3,96% se encuentra con un nivel alto.

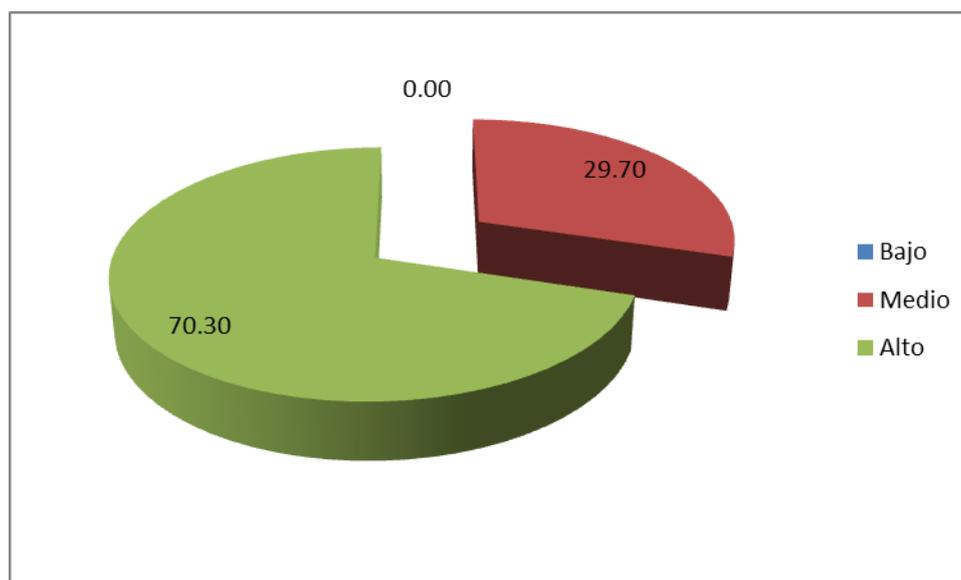
La realización personal como dimensión del estrés se debe al patrón invertido, que ante niveles bajos a moderados de estrés estimulan al trabajador a aumentar su capacidad en el desarrollo de sus tareas, con mayor intensidad y rapidez, logrando con ello una realización personal, siempre y cuando este no sea obstructor.

Tabla 5. Niveles de la Variable Incumplimiento de tareas de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019

Niveles	fi	%
Bajo	0	0.00
Medio	30	29.70
Alto	71	70.30
Total	101	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 5. Niveles de la Variable Incumplimiento de tareas de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019



Interpretación

En la tabla 5 y figura 5 sobre la variable incumplimiento de metas se observa que en su mayoría los colaboradores de empresas contratistas de una Unidad Minera de Arequipa, presentan un nivel alto de cumplimiento con un 70,30% y medio con un 29,70%.

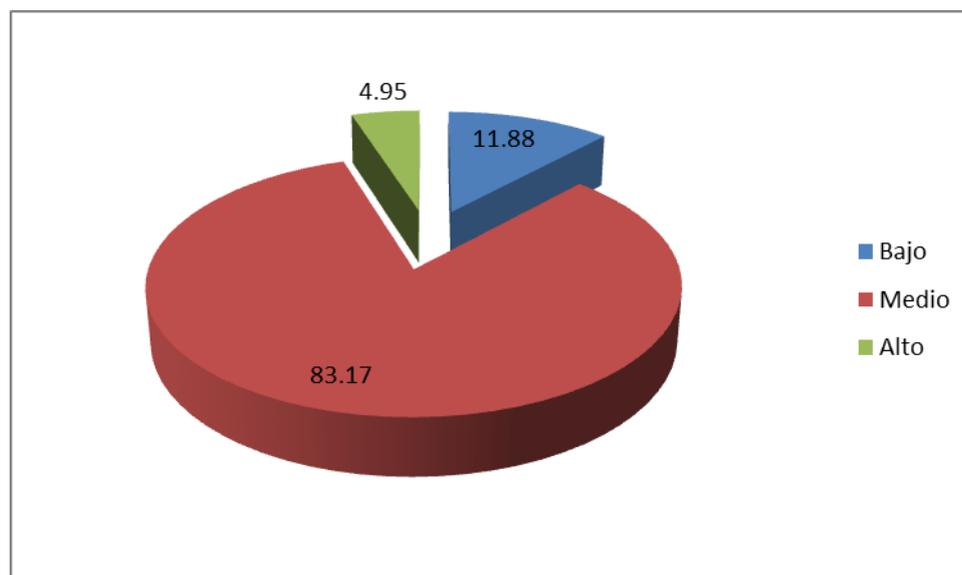
El instrumento mide el nivel de cumplimiento de metas, en tal sentido lo contrario evidenciaría su incumplimiento, como se puede observar los resultados evidencian un alto cumplimiento de metas, vale decir que su establecimiento supone un compromiso con la meta, mientras que el porcentaje para el nivel medio puede deberse a las metas relacionadas con el estrés pueden socavar la adaptación y creatividad del trabajador para su cumplimiento.

Tabla 6. Niveles de la dimensión cumplimiento de metas y objetivos de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019

Niveles	fi	%
Bajo	12	11.88
Medio	84	83.17
Alto	5	4.95
Total	101	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 6. Niveles de la dimensión cumplimiento de metas y objetivos de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019



Interpretación

En la tabla 6 y figura 6 sobre la dimensión cumplimiento de metas y objetivos se observa que en su mayoría los colaboradores de empresas contratistas de una Unidad Minera de Arequipa, presentan un nivel medio con un 83,17%, bajo 11,88% y medio con un 4,95%.

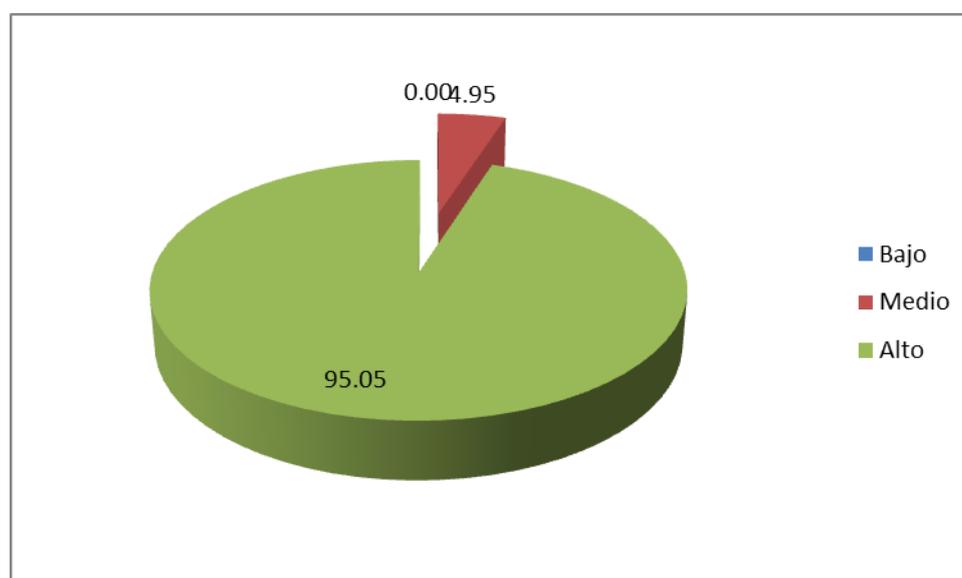
El cumplimiento de metas y objetivos, presenta altos porcentajes, ello debido a que su alcance es más importante que el comportamiento en sí. Por lo tanto, los medios ceden su lugar para alcanzarlos por lo que los medios se encuentran en manos de los trabajadores lo que se evidencia en un desempeño eficaz y no solo eficiente. Por lo tanto, las empresas deben crear condiciones ideales para obtener y mantener un alto desempeño en sus trabajadores con metas y objetivos claros.

Tabla 7. Niveles de la dimensión compromiso con la Institución de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019

Niveles	fi	%
Bajo	0	0.00
Medio	5	4.95
Alto	96	95.05
Total	101	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 7. Niveles de la dimensión compromiso con la Institución de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019



Interpretación

En la tabla 7 y figura 7 sobre la dimensión compromiso con la institución se observa que en su mayoría los colaboradores de empresas contratistas de una Unidad Minera de Arequipa, presentan un nivel alto con un 95,05% y medio con un 4,95%.

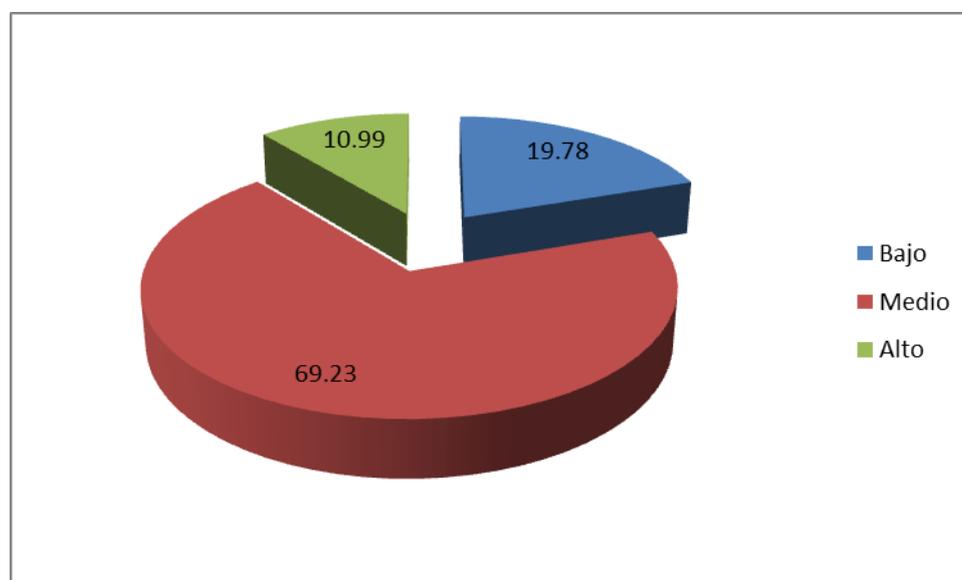
Vale decir que el compromiso es alto, debido a que esta actitud hacia el trabajo es la repercusión de los efectos laborales existentes, donde existe una intensidad en la participación de los trabajadores, así como identificación hacia su organización, por la aceptación de metas y valores lo que traduce en un deseo de mantenerse como parte de la organización.

Tabla 8. Niveles de la dimensión satisfacción en el puesto y crecimiento profesional de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019

Niveles	fi	%
Bajo	0	0.00
Medio	10	9.90
Alto	91	90.10
Total	101	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 8. Niveles de la dimensión satisfacción en el puesto y crecimiento profesional de los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019



Interpretación

En la tabla 8 y figura 8 sobre la dimensión satisfacción en el puesto y crecimiento profesional se observa que en su mayoría los colaboradores de empresas contratistas de una Unidad Minera de Arequipa, presentan un nivel medio con un 69,23%, medio con el 19,78% y bajo con un 10,99%.

La satisfacción en el puesto en el rubro evaluado evidencia un conjunto de relaciones con la satisfacción laboral y el crecimiento profesional, en la medida que el personal se involucre en el trabajo, dicha satisfacción es de por sí un sentimiento positivo respecto al puesto propio y su evaluación permitirá un crecimiento autónomo y profesional.

4.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se ha hecho uso de la prueba estadística de la R de Pearson a pesar de que la muestra no es normal, para algunos estratos. El coeficiente de Pearson varía de -1 a +1, considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables (Hernández et.al., 2010,), cuyo resultado se aprecia en el cuadro siguiente:

Tabla 9. Medida de correlación de la variable estrés e incumplimiento de tareas

	Incumplimiento de metas	Cumplimiento de metas y objetivos	Compromiso con la Institución	Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional
Estrés	,244	,257	,030	,246
Signific bilateral	.014	.010	.084	.013
N	101	101	101	101

Por lo tanto, un estrés desafiante produce menos tensión que los obstructores, y minimiza el incumplimiento de metas por parte de los colaboradores de las empresas contratistas en una unidad minera de la ciudad de Arequipa, 2019.

4.3. Discusión de resultados

Investigaciones a través del tiempo, consideran al estrés un factor para el incumplimiento de metas; en las organizaciones que para el caso las empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa se trabaja bajo presión por las características del trabajo, si bien el estrés es un proceso psicológico desagradable que ocurre como respuesta a presiones ambientales, éstas están presentes en este ámbito de estudio.

El estrés suele ser analizado bajo un contexto negativo, y no necesariamente es algo malo, también tiene un valor positivo, ello se da cuando en medio existe una ganancia potencial que representa una oportunidad de desafíos positivos para mejorar la calidad de su trabajo y les permite aumentar la satisfacción que obtienen por hacerlo (Robbins y Judge, 2013). Es importante indicar que la metodología empleada en el presente estudio corresponde a una investigación correlacional. Los datos obtenidos indican que la relación entre las variables estrés y el incumplimiento de metas el cual arroja un valor de correlación de Pearson de 0,244, este resultado indica que 68.32% (69) presentan un nivel medio, luego el 19,80% (20) presentan un nivel bajo y 11,88% (12) presenta un nivel alto en cuanto al estrés; mientras que presenta un alto nivel de cumplimiento del 70,30% (71) y medio con un 29,70% (30) en cuanto al incumplimiento de metas, como evidencia la tabla 1 y tabla 5, de manera que se puede demostrar la existencia de una correlación positiva considerable y significativa. Por otro lado, se han hecho investigaciones en otros contextos obteniendo resultados significativos en sus correlaciones Alvarez, H. (2015) quien concluyó que existen niveles inadecuados por lo que sus estudios evidencian una relación inversa significativa. Así como la investigación de Ponce y Zambrano (2017) concluyen que el trabajador alcanza un estado emocional que le permite enfrentar el estrés, pero que este estado a su vez influye en sus actividades diarias y dichos resultados permiten proponer medidas que enfrenten el estrés laboral.

En base al primer objetivo específico sobre el nivel de estrés laboral de los colaboradores de las empresas contratistas, presentan un nivel medio con

un 68.32% (69), corroborando los hallazgos realizados por Vilca (2015) quien concluyó que un nivel de exceso de estrés se relaciona con la sobrecarga laboral, al presentar porcentajes similares en su tratamiento estadístico. Mientras que teóricamente respalda lo planteado por Robbins y Judge (2013) quienes sostienen que si bien el estrés está relacionado con los recursos no necesariamente es algo malo, también tiene un valor positivo en la medida que éste no sea obstruccionista que pueda impedir que el individuo logre sus metas.

En cuanto al segundo objetivo específico referido a determinar el nivel de incumplimiento de metas de los colaboradores de las empresas contratistas, se contrapone a los hallazgos realizados por realizada por Machuca (2018) quien concluyó la presencia de una relación inversa de -0.234 considerada alta significativa, debido a que cuando se incrementa el nivel de estrés se disminuye el desempeño laboral. Teóricamente lo expuesto por Robbins y Judge (2013) la persona tiene un mejor desempeño cuando reciben una retroalimentación sobre su progreso hacia las metas, porque ello les ayuda a tener una visión más clara hacia donde se dirigen. Así como lo sostenido por Hellriegel, Slocum, y Woodman (1999) sobre el establecimiento de metas es un proceso creado con la intención de aumentar la eficiencia y la efectividad gracias a la especificación de los resultados deseados hacia los que deben trabajar las personas, departamentos, equipos y organizaciones. Las metas son los resultados futuros que desean las personas y los grupos, y luchan por obtenerlos.

En cuanto al tercer objetivo específico referido a determinar el nivel de relación entre el estrés y las dimensiones del incumplimiento de metas de los colaboradores de las empresas contratistas arrojan un valor correlación de Pearson positiva; con relación al estrés con el cumplimiento de metas y objetivos arroja un valor correlación de Pearson de 0,257 que representa una correlación positiva débil, mientras que la relación entre el estrés y el compromiso con la institución arroja un valor correlación de Pearson de 0.030 siendo positiva muy débil y finalmente la relación entre el estrés y la satisfacción en el puesto y crecimiento profesional arroja un valor correlación

de Pearson de 0,246 que corresponde positiva muy débil. Por lo tanto el establecimiento de metas puede generar en el trabajador resultados positivos como el establecimiento de metas dirigidas a la capacitación y desarrollo personal será más eficaz para el desarrollo de una meta de desempeño, a decir de Chiavenato (2009) la realización de metas dentro de una organización dependerá de la expansión del conocimiento de los trabajadores; en tal sentido vale decir que en la medida que son capacitados en las actividades que realizan, las metas planteadas serán de asumidas de mejor manera, ya que al parecer los trabajadores pueden convertir el estrés en algo desafiante que le permite aumentar su productividad, los trabajadores que reciben mayor apoyo de la organización presentan un mejor desempeño y cumplimiento de metas, a diferencia de aquellos que no reciben apoyo de la organización.

Es así que el estrés presente en los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019 representa un desafío, debido a no se presenta incumplimiento en las metas trazadas, evidenciado en el nivel de correlación de Pearson que arroja positivo débil.

4.4. Propuesta

La propuesta se relación con la falta de cumplimiento de meta, cumplimiento con los requisitos y los requerimientos de la Unidad Minera en tiempo y calidad, ello se debe a una mala gestión existente en los procesos, inadecuada planificación, así como de metodologías, entre otros.

Los que se requiere es maximizar la eficacia de todos los recursos estableciendo una medición de tiempos reales para cada trabajo asignado a las diferentes contratistas considerando las diversas situaciones particulares de cada equipo intervenido, asimismo estandarizar detalladamente las herramientas a utilizar y plasmarlas dentro del procedimiento de trabajo para eliminar tiempos muertos.

En función a ello se debe diseñar un sistema de control que evalúe el avance permanente en campo durante toda la ejecución del servicio para estar atentos frente a cualquier eventualidad.

Tras una revisión de las diferentes metodologías expuestas se evidencia que no existe una mejor herramienta que la gestión de procesos, ésta permitirá la creación de valores en la organización, a través del orden de procesos que permitan mejorar las relaciones entre las contratistas y la unidad minera dentro y fuera de los procesos.

Esta herramienta permitirá que los problemas existentes y causas puedan mitigarse y lograr que las empresas contratistas puedan cumplir con los requerimientos de la unidad minera y así obtener una ventaja competitiva en tiempo y calidad.

Este desarrollo de gestión procesos es una herramienta que permitirá documentar y normalizar la aplicación de lineamientos y requisito, así como la aplicación de la norma ISO 9001 como herramienta de eficiencia y se pueda establecer un Sistema de Gestión que permita mejorar los procesos y cumplir con las metas planteadas.

Es necesario diferenciar la eficacia, satisfacción y cumplimiento, por lo que la gestión por procesos debe aplicarse como una herramienta para proveer eficacia a la gestión a través del cumplimiento de requisitos.

4.4.1. Objetivos

- Maximizar la eficacia en la medición de tiempos reales para eliminar los retrasos.
- Reducir Controlar el avance para evitar quejas y reclamos por el avance.
- Mejorar la gestión operativa y administrativa a través de un control de procesos y metodologías.

4.4.2. Causas

- Inadecuada planificación y control operacional
- Deficiencia en los procedimientos de trabajo.
- Falta de control de tiempos
- Deficiente mantenimiento y usos de herramientas

4.4.3. Propuesta de mejora

La propuesta planteada de Gestión por Procesos y de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 deben ser adaptados a la problemática existente en las Empresas contratistas en una Unidad Minera de Arequipa.

La primera brindará un ordenamiento dentro de las contratistas para permitir la gestión, regulación y control de los procesos, que permita que los colaboradores realicen una sinergia en las funciones que realizan.

La segunda debe aplicarse en las contratistas sin importar el servicio que prestan, puesto que la finalidad es cumplir con los requerimientos solicitados por la Unidad Minera y lograr así la satisfacción de éste.

Por lo tanto la propuesta permitirá mejorar los tiempos y la calidad del servicio prestar, se podrá lograr por lo tanto una mejora considerable en el desempeño de las contratistas, basada en la organización y ordenamiento del trabajo, basado en una comunicación asertiva, mejorar los tiempos y las políticas de calidad, planificar y controlar las herramientas a utilizar.

CONCLUSIONES

- PRIMERA** La relación entre las variables estrés y el incumplimiento de metas arroja un valor de correlación de Pearson de 0,244, donde el estrés presente en los colaboradores de empresas contratistas en una Unidad Minera de la ciudad de Arequipa, 2019 representa un desafío, debido a no se presenta incumplimiento en las metas trazadas.
- SEGUNDA** El nivel de estrés laboral de los colaboradores de las empresas contratistas evidencia que un 68.32% (69) presentan un nivel medio, luego el 19,80% (20) presentan un nivel bajo y 11,88% (12) presenta un nivel alto en cuanto al estrés.
- TERCERA** El nivel de incumplimiento de metas de los colaboradores de las empresas contratistas no está presente, debido a que se evidencia un alto nivel de cumplimiento del 70,30% (71) y medio con un 29,70% (30), ello a que las actividades que desarrollan están dentro de un estrés desafiante y no obstruccionista.
- CUARTA** En cuanto al nivel de relación entre el estrés y las dimensiones del incumplimiento de metas de los colaboradores de las empresas contratistas, con relación al estrés con el cumplimiento de metas y objetivos arroja un valor correlación de Pearson de 0,257 que representa una correlación positiva débil, mientras que la relación entre el estrés y el compromiso con la institución arroja un valor correlación de Pearson de 0.030 siendo positiva muy débil y finalmente la relación entre el estrés y la satisfacción en el puesto y crecimiento profesional arroja un valor correlación de Pearson de 0,246 que corresponde positiva muy débil.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA** A los gerentes de las empresas contratistas en una Unidad Minera de Arequipa considerar este estudio como base para el análisis del estrés y el incumplimiento de metas, que permite aplicar políticas de gestión, centrado en el desarrollo del recurso humano.
- SEGUNDA** Fijar una visión clara de las metas que permitan mejorar el involucramiento laboral, pues el personal pasa la tercera parte de su vida inmerso en este entorno, considerando que el estrés por la carga laboral influye en su productividad.
- TERCERA** Aconsejar a los gerentes a que escuchen al personal. Otorgándoles los espacios dentro de las horas laborales para tratar temas netamente de trabajo y del logro de metas, que permita fortalecer el lazo entre jerárquico a través de una visión de metas claras.
- CUARTA** Realizar evaluaciones periódicas del estrés y cumplimiento de metas, con la finalidad de identificar la existencia de un incumplimiento producto del estrés y que influyen de manera negativa en el desempeño laboral, de esta manera asumir medidas preventivas para lidiar con ello.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, H. *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. Tesis (Maestría en Administración del trabajo y Relaciones laborales). Venezuela: Universidad Carabobo, 2015, 105 pp. [Fecha de consulta: 02 de diciembre de 2019]. Disponible en: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Arias, F. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ª Ed. Venezuela: Episteme Editorial, 2006. 146 pp. [Fecha de consulta: 02 de diciembre de 2019]. Disponible en: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.FIDIAS-G.ARIAS.pdf>
- Biblioteca virtual. Universidad Autónoma de Nuevo León. [Fecha de consulta: 02 de diciembre de 2019]. Disponible en: <https://academicimpact.un.org/content/universidad-aut%C3%B3noma-de-nuevo-le%C3%B3n>
- Biblioteca virtual. Universidad Católica San Pablo [Fecha de consulta: 02 de diciembre de 2019]. Disponible en: <https://ucsp.edu.pe/biblioteca/>
- Biblioteca virtual. Universidad San Martín de Porres [Fecha de consulta: 02 de diciembre de 2019]. Disponible en: www.repositorioacademico.usmp.edu.pe
- Chiavenato, I. Administración de recursos humanos. 8va. Ed. México: McGRAW-Hill interamericana editores, 2007. 518 pp. [Fecha de consulta: 05 de diciembre de 2019]. Disponible en <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Coach, Reportaje Especial: Cifras de Estrés Laboral en América Latina. 2018. 148 pp. [Fecha de consulta: 02 de diciembre de 2019]. Disponible en: <http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-en-am%C3%A9rica-latina>.

Comisión Europea, La responsabilidad social de las empresas y la seguridad y la salud en el trabajo. Bélgica: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. 2000. 148 pp. [Fecha de consulta: 02 de diciembre de 2019]. Disponible en: <https://docplayer.es/6844170-La-responsabilidad-social-de-las-empresas-y-la-seguridad-y-la-salud-en-el-trabajo.html>

Hellriegel, D., J. Slocum, y R. Woodman. Comportamiento Organizacional. 8va. Ed. México: Thonson. 2009. 635 pp.

Hernández, R., C. Fernández, y P. Baptista. Metodología de la investigación. 5a. ed. México DF : McGraw - Hill Interamericana. 2010. 601 pp.

Hernández, R., C. Fernández, y P. Baptista. Metodología de la investigación. 6ta. ed. México DF : McGraw - Hill Interamericana. 2014. 601 pp.

Lazarus R. Theory Based Stress Measurement. Chicago: Psychological Inquiry; 2010. [Fecha de consulta: 05 de diciembre de 2019]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1467-6494.2005.00368.x>

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ley 29783. [Fecha de consulta: 02 de diciembre de 2019]. Disponible en: <https://es.scribd.com/docs>

Machuca, J. *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018*. Tesis (Maestra en Gestión pública). Arequipa: Universidad Cesar Vallejo, 2018, 128 pp. [Fecha de consulta: 28 de noviembre de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29935>

Maslach, C. y Jackson, S. (1986), Burnout Inventory Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. [Fecha de consulta: 02 de diciembre de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/>

Méndez, G. *Evaluación del coeficiente de fatiga en los operadores de carga pesada de la empresa Santiago Rodríguez Banda y su relación con los*

niveles de estrés desarrollados, Arequipa 2018. Tesis (Bachiller en Ingeniería Industrial). Arequipa: Universidad Continental, 2019, 88 pp. [Fecha de consulta: 05 de diciembre de 2019]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6111>

Naghi, M. Metodología de la investigación. 2da. Ed. México: Limusa. 2000. 525 pp. [Fecha de consulta: 05 de diciembre de 2019]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n.html?id=ZEJ7-0hmvhwC&redir_esc=y

Ponce, C. y Zambrano, R. *El estrés laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la UNEMI.* Tesis (Ingeniero Industrial). Ecuador: Universidad Estatal de Milagro, 2017, 26 pp. [Fecha de consulta: 12 de diciembre de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3659>

Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. México: Pearson

Robbins, S. y Judge, T. Comportamiento organizacional. 15va. Ed. México: Pearson. 2013. 676 pp.

Salirrosas, E. y Rodríguez, C. *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza"* Trujillo. Tesis (Licenciado en administración). Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, 2015, 76 pp. [Fecha de consulta: 12 de diciembre de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1388>

Stavroula, L. y Griffiths, A; y Cox, Tom; *World Health Organization.* Protección de la Salud de los Trabajadores; N° 3. Ginebra: OMS, 2004. 37 p. [Fecha de consulta: 10 de diciembre de 2019]. Disponible en: <https://www.ucacue.edu.ec/>

Stoner J. Administración. 6ta. Ed. Bogotá: Prentice-Hall Hispanoamericana. 1996. 687 pp.

Universidad de San Martín de Porres. Curso: Gestión de recursos estratégicos en salud, módulo II. Lima: USMP; 2016 NSMP

Universidad de San Martín de Porres. Curso: Gestión de recursos estratégicos en salud, módulo II. Lima: USMP; 2016. [Fecha de consulta: 10 de diciembre de 2019]. Disponible en: www.repositorioacademico.usmp.edu.pe

Vilca, C. *Estrés ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa administración de empresas S.A. Unidad Minera San Rafael*. Puno. (2015). Tesis (Licenciada en trabajo social). Perú: Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2015, 105 pp. [Fecha de consulta: 02 de diciembre de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8912>

ANEXOS

FICHA TÉCNICA DEL PRIMER INSTRUMENTO

Ítem	Descripción
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Estrés Laboral
Autor	Maslach y Jackson
Año	1986
Procedencia	Palo Alto, California: Consulting Psychologist press.
Adaptación	Eduardo Concepción Pérez Chuy
Dimensiones	Cansancio emocional, Despersonalización, Realización personal.
Escalas	Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre
Número de Ítems	25
Aplicación	Individual

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más confiable y por ello gran parte del mundo lo utiliza. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 25 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

Sub-escala de cansancio emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo

Sub-escala de despersonalización. Está formada por 8 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Sub-escala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22, 23, 24, 25.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

Tabla: Valores de medición

Valor	Respuesta
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

Para la obtención de las escalas bajo, medio y alto se toma la media de los valores procesados y junto con la desviación standard se establecen 2 líneas de corte y 3 niveles de escala, donde se encuentran unos puntajes divididos de la siguiente manera.

Tabla: Escala de medición variable nivel de estrés

Valor	Nivel de escala
0-33	Estrés Bajo
34-49	Estrés Medio
50-73	Estrés Alto

Los indicadores de las tres dimensiones quedan especificados en los ítems del propio instrumento, los cuales se suman. Las dos primeras dimensiones son positivas y la última negativa. Las puntuaciones se calificarán con base a la norma americana determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones, así.

Tabla: Sub-escala de cansancio emocional

Valor	Nivel de escala
Mayor a 17	Alto
7-16	Medio
0-6	Bajo

Tabla: Sub-escala de despersonalización

Valor	Nivel de escala
Mayor a 14	Alto
5-13	Medio
0-4	Bajo

Tabla: Sub-escala de realización personal

Valor	Nivel de escala
Menor a 16	Alto
17-27	Medio
28-32	Bajo

En las sub-escalas de cansancio emocional y despersonalización, "altas" puntuaciones corresponden a los síntomas del estrés laboral, en la escala falta de realización personal "bajas" puntuaciones correspondientes a altos sentimientos del estrés laboral. Las tres dimensiones suman 25 ítems. Según conclusiones de Maslach y Jackson (1986), un individuo que se encuentre en la categoría "alto" en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, y "bajo" para la falta de realización personal, puede presentar estrés laboral.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre de estrés en el centro laboral. Las respuestas a las 25 preguntas miden tres dimensiones diferentes: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, el Test se presenta en el Anexo

FICHA TÉCNICA DEL SEGUNDO INSTRUMENTO

Ítem	Descripción
Nombre del Instrumento	Desempeño Laboral
Autor	Idalberto Chiavenato
Año	2007
Procedencia	Instituto Chiavenato de educación
Adaptación	Liliana Chacón Gallardo
Dimensiones	Cumplimiento de metas y Objetivos, Compromiso con la Institución, Satisfacción con el puesto y Crecimiento profesional
Escalas	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
Número de Ítems	30
Aplicación	Individual

Se utilizará una evaluación de desempeño, según Chiavenato (2007) se afirma que las prácticas de evaluación de desempeño no son nuevas. Desde el momento en que una persona emplea a otra, el trabajo de esta última pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio. Además, el autor nos dice que no son recientes los sistemas formales de evaluación del desempeño.

Sub-escala de cumplimiento de metas y objetivos - corresponden los ítems del cuestionario: 1, 4, 6, 7, 12, 16, 19, 21, 22 y 27.

Sub-escala de compromiso con la Institución - corresponden los ítems de cuestionario: 2, 5, 9, 11, 15, 18, 20, 24, 28 y 30.

Sub-escala de satisfacción en el puesto y crecimiento profesional - corresponden los ítems de cuestionario: 3, 8, 10, 13, 14, 17, 23, 25, 26 y 29.

La escala se mide según los siguientes rangos:

Tabla: Valores de medición

Valor	Respuesta
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

De igual forma para la obtención de los niveles de escala de desempeño laboral se divide los puntajes en 2 líneas de corte y 3 niveles de escala, obteniéndose.

Tabla: Escala de medición

Valor	Nivel de escala
37-59	Bajo desempeño
60-81	Mediano desempeño
82-87	Alto desempeño

Los indicadores de las tres dimensiones quedan especificados en los ítems del propio instrumento, los cuales se suman. Las dimensiones son positivas. Las puntuaciones se calificarán con base a la norma americana determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones, así.

Tabla: Sub-escala de cumplimiento de metas y objetivos

Valor	Nivel de escala
Mayor a 31	Alto
21-30	Medio
0-20	Bajo

Tabla: Sub-escala compromiso con la institución

Valor	Nivel de escala
Mayor a 27	Alto
19-26	Medio
0-18	Bajo

Tabla: Sub-escala de satisfacción del puesto y crecimiento profesional

Valor	Nivel de escala
Mayor a 26	Alto
20 - 25	Medio
0 – 19	Bajo

Este test pretende medir el grado de cumplimiento y satisfacción que siente los trabajadores en una institución. Las respuestas a las 30 preguntas miden tres dimensiones diferentes: cumplimiento de metas y objetivos, compromiso con la Institución y satisfacción en el puesto y crecimiento profesional el Test se presenta en el Anexo

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Estimado trabajador, el cuestionario que a continuación va a llenar, pretende conocer algunos aspectos del estrés laboral, de lo que siente o piensa, marcando con una (X) el cuadrado contiguo a la respuesta que considere se aplica mejor a su situación, las respuestas son confidenciales.

Valoración

Nunca	0
Casi Nunca	1
A veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4

PREGUNTAS	0	1	2	3	4
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2. Cuando termino mi jornada laboral me siento vacío					
3. Me siento cansado cuanto me levanto y me enfrento a otra jornada laboral					
4. Siento que puedo entablar relaciones fácilmente con mis compañeros					
5. Siento que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales					
6. Siento que trabajar todo el día con mis compañeros me cansa					
7. Siento que enfrento los problemas con mucha eficiencia					
8. Siento que el trabajo que realizó todos los días me cansa					
9. Siento que influyó positivamente en otras personas a través de mi trabajo					
10. Siento que me he vuelto más duro con la gente					
11. Siento que este trabajo me endurece emocionalmente					
12. Me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo					
13. Me siento frustrado por el trabajo que realizo					
14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo					
15. Siento que no me importa realmente lo que le ocurra a mis compañeros					
16. Siento que el trabajo en contacto directo con mis compañeros me cansa					
17. Siento que puedo generar un clima agradable con mis compañeros					
18. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis compañeros					
19. Creo que mi trabajo me permite conseguir muchas cosas valiosas					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales se tratan de forma adecuada					
22. Me parece que mis compañeros me culpan de sus problemas					
23. Siento que no brindo la misma calidad en mi desempeño laboral					
24. Siento que me estreso cuando me presionan en mi labor					
25. Siento que baja mi calidad laboral cuanto me encuentro en mis labores					

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DE METAS

Estimado trabajador, el cuestionario que a continuación va a llenar, pretende conocer algunos aspectos del cumplimiento de metas, de lo que siente o piensa, marcando con una (X) el cuadrado contiguo a la respuesta que considere se aplica mejor a su situación, las respuestas son confidenciales.

Valoración

Nunca	0
Casi Nunca	1
A veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4

PREGUNTAS	0	1	2	3	4
1. Trabajo en función a lo que me ordenan					
2. Me interesa la forma como se dirige la empresa					
3. Acepto las críticas constructivas en relación a mi labor					
4. Trabaja mejor cuanto estoy bajo presión					
5. Soy atento y cortés con mis compañeros y clientes					
6. Contribuyo en la toma de decisiones para el logro de metas					
7. Genero confianza para el logro de los objetivos institucionales					
8. Tengo iniciativa en mi entorno laboral					
9. Me preocupó por los servicios que presta la empresa					
10. Demuestro una formación adecuada en mis funciones					
11. Propicio una buena apariencia en el servicio que presta la empresa					
12. Soy proactivo y dinámico en las actividades que realizo					
13. Me expreso adecuadamente con mi entorno					
14. Conozco bien el trabajo que realizo					
15. Cuido las instalaciones de la empresa					
16. Por una buena labor espero recompensa					
17. Me da temor pedir ayuda					
18. Conservo mi área de trabajo siempre ordenado					
19. Siempre estoy atento a las ocurrencias que se dan en mi labor					
20. Informo cuando detecto errores en el servicio que ofrece la empresa					
21. Interrumpo el trabajo de otros de manera constante					
22. Me dejo influencia por situaciones externas					
23. Siempre estoy dispuesto a aprender nuevas cosas					
24. Cuido el material de trabajo que se me encomienda					
25. Se lo que debo hacer y también sugiero para mejorarlo					
26. Estoy a gusto con la labor que realizo					
27. Tengo buena memoria de las actividades que realizo					
28. Cuando veo algo inadecuado que afecta a la empresa lo reporto					
29. Aplico diversos criterios para la toma de decisiones					
30. Cuando veo el uso inadecuado de recursos llamo la atención.					

Sábana de datos piloto Estrés laboral

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25	
Encuestado 1	0	0	1	4	1	0	4	0	4	0	0	4	0	1	0	0	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 2	0	0	1	2	2	1	3	1	3	3	3	2	0	3	1	1	2	3	4	0	2	0	1	1	1	0
Encuestado 3	1	1	1	0	0	0	4	1	4	1	1	2	0	1	0	0	4	3	4	1	2	0	0	1	1	0
Encuestado 4	2	1	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	0	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	1
Encuestado 5	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
Encuestado 6	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2
Encuestado 7	1	2	0	3	0	1	3	2	2	0	3	3	2	0	0	0	3	4	3	2	3	0	0	1	1	0
Encuestado 8	1	0	2	3	0	1	3	2	3	1	2	3	1	2	0	0	3	3	4	1	3	1	0	2	1	0
Encuestado 9	2	1	2	4	0	1	3	1	3	1	1	1	0	2	0	1	4	3	4	1	2	0	1	1	1	1
Encuestado 10	3	2	3	3	0	0	2	2	3	0	1	0	1	1	0	1	3	3	4	2	3	0	0	1	1	1
Encuestado 11	1	1	2	4	0	0	4	1	1	0	2	3	0	3	0	0	3	3	3	1	3	0	0	2	1	0
Encuestado 12	1	0	0	4	0	0	3	0	3	1	2	2	0	2	0	0	4	4	4	2	3	0	0	1	1	1
Encuestado 13	2	1	2	3	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	0	1	3	3	3	2	2	1	1	2	1	0
Encuestado 14	1	0	1	3	0	1	2	1	2	0	0	2	0	2	1	1	3	3	4	2	2	0	1	2	1	0
Encuestado 15	2	0	2	3	2	1	3	1	2	3	3	1	1	2	1	1	3	3	3	0	1	1	1	1	1	0

Sábana de datos piloto Incumplimiento de tareas

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	M23	M24	M25	M26	M27	M28	M29	M30
Enc. 1	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
Enc. 2	3	2	3	0	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	1	0	4	3	3	0	1	4	4	4	4	4	3	3	3
Enc. 3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	0	4	4	3	2	0	4	4	4	4	3	3	3	4
Enc. 4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
Enc. 6	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Enc. 7	2	3	4	0	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1	1	4	3	3	4	3	4	3	3
Enc. 8	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 9	2	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	1	3	4	3	1	1	4	4	4	2	4	4	3	3
Enc. 10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	1	1	3	3	1	1	4	4	3	3	3	4	3	3
Enc. 11	4	2	3	1	3	1	2	3	3	2	4	3	3	2	4	0	3	0	2	3	1	0	3	3	2	2	3	1	3	2
Enc. 12	2	2	4	1	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	0	4	3	4	0	0	4	4	4	3	4	3	3	2
Enc. 13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc. 14	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3
Enc. 15	3	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	1	3	2	2	1	1	4	4	3	3	3	3	3	2