

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**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 - 2015**

PRESENTADA POR:

Bach. CLOTILDE VILCA MONRROY

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2016

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

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 - 2015

PRESENTADA POR:

Bach. CLOTILDE VILCA MONRROY



Escobedo
DR. JOSE OCTAVIO ESCOBEDO RIVERA
UNIDAD DE INVESTIGACION
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Fecha de sustentación: 20 de julio de 2016

APROBADA POR:

PRESIDENTE :

A. Zenteno
T.S. Angélica Esperanza Zenteno Mamani

PRIMER MIEMBRO :

M. Margot
MSc. Eladia Margot De La Riva Valle

SEGUNDO MIEMBRO :

MSc. Yolanda Pari Ccama

DIRECTOR / ASESOR :

Luz Marina Delgado Santos
MSc. Luz Marina Delgado Santos

Área : Desarrollo humano y calidad de vida

Tema : Problemas y políticas sociales

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de forma muy especial a mis padres: Ladislao Vilca y Estefanía Monrroy, a quienes quiero y admiro por su fortaleza y perseverancia para seguir adelante, a pesar de todas las pruebas que Dios pone en el camino. Quien más que a Ustedes para dedicarles este triunfo, por ser las personas que están siempre a mi lado apoyándome; gracias por sus consejos, dedicación y enseñanza. Los amo con mi vida.

A mis queridas hermanitas: Marleny y Luz Estefanía, porque son una bendición para mi vida y sé que siempre cuento con ellas.

A mis amigos que han sido incondicionales conmigo que me han apoyado desde el comienzo y han estado pendiente de mis progresos y con los cuales he compartido momentos increíbles.

Bach. Clotilde Vilca Monrroy

AGRADECIMIENTO

Le agradezco en primer lugar a Dios, por fortalecer mi espíritu de mucha sabiduría para seguir avanzando hacia delante y no caer ante las adversidades de la vida.

Agradezco a mi asesora y directora de tesis M.Sc. Luz Marina Delgado Santos, por haberme guiado con sus conocimientos y motivación en la realización de este trabajo de investigación.

Agradezco a la Empresa Administración de Empresas S.A. en la cual se desarrolló esta investigación, por las facilidades que me brindaron en la culminación de esta investigación.

A la Universidad Nacional del Altiplano, por ser la Casa de estudio que me brindó la oportunidad de formarme profesionalmente, con los conocimientos y enseñanzas aportadas por todos los profesores que conforman esta prestigiosa casa de estudio.

Y todas aquellas personas y amigos, que de una u otra manera estuvieron a mi lado apoyándome en todo momento.

Bach. Clotilde Vilca Monroy

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11
I.INTRODUCCIÓN.....	12
1.1.Planteamiento del Problema.....	14
1.2.Formulación del Problema.....	19
1.2.1.Planteamiento de problema General.....	19
1.2.2.Planteamiento de problema Específicos.....	19
1.3.Hipótesis de la Investigación.....	20
1.3.1.Hipótesis General.....	20
1.3.2.Hipótesis Específicas.....	20
1.4.Objetivos de la Investigación.....	20
1.4.1.Objetivo General.....	20
1.4.2.Objetivos Específicos.....	20
1.5.Justificación del Estudio.....	21
II. REVISIÓN DE LITERATURA	24
2.1.Marco Teórico.....	24
2.1.1.Antecedentes del Estrés.....	24
2.1.2.Estrés.....	26
2.1.3.Estrés Laboral.....	27
2.1.4.Modelos teóricos de estrés ocupacional.....	28
2.1.5.Fuentes de Estrés Laboral.....	34
2.1.5.1.Fuentes Individuales.....	34
2.1.5.2.Fuentes Ambientales.....	36
2.1.5.3.Fuentes Organizacionales.....	36
2.1.6.Niveles del Estrés.....	39
2.1.7.Fases del Estrés.....	40
2.1.8.Síntomas del Estrés Laboral.....	41
2.1.9.Consecuencias del Estrés Laboral.....	42
2.1.10.Consecuencias para la Organización.....	43
2.1.11.Tipos de Estrés.....	44

2.1.12.Desempeño Laboral.....	46
2.1.13.Elementos que influyen en el Desempeño Laboral	47
2.1.14.Satisfacción Laboral.....	50
2.1.15.Enfermedad Profesional	53
2.2.Antecedentes	54
III. MATERIALES Y MÉTODOS	56
3.1.Ubicación Geográfica.....	56
3.2.Población y Muestra de Estudio.....	57
3.3.Diseño Estadístico	58
3.3.1.Métodos Estadísticos utilizados para el baseado de datos.....	58
3.3.2.Tratamiento Estadístico para el Análisis de los Datos	59
3.3.3.Prueba estadística de las hipótesis:.....	59
3.4.Tipo de Investigación	66
3.5.Técnicas y instrumentos de recolección de datos	66
3.5.1.Técnicas	66
3.5.2.Instrumentos	67
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	69
5.1.Resultados en Función al Objetivo General.....	69
5.1.1.Contrastación de la Hipótesis General	72
5.2.Resultados en Función al Objetivo Especifico 1:	73
5.2.1.Contrastación de la Hipótesis Específica 1	78
5.3.Resultados en Función al Objetivo Especifico 2:	79
5.3.1.Contrastación de la Hipótesis Específica 2	83
5.4.Resultados en Función al Objetivo Especifico 3:	85
5.4.1.Contrastación de la Hipótesis Específica 3	89
V. CONCLUSIONES	91
VI. RECOMENDACIONES.....	93
VII. REFERENCIAS.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: UBICACION GEOGRAFICA DE LA MINA SAN RAFAEL	57
FIGURA 2: POBLACION DE ESTUDIO DE LA MINA SAN RAFAEL	58

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: estrés ocupacional según desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional.....	69
TABLA 2: correlación de pearson entre la dimensión: estrés ocupacional y desempeño laboral	72
TABLA3: Sobrecarga laboral segun satisfaccion en reconocimiento, recompensas.....	73
TABLA 4: ambigüedad de rol según satisfaccion de horario de trabajo de los colaboradores.....	76
TABLA 5: correlación de pearson entre la dimensión: fuente de estres individual y satisfaccion laboral	78
TABLA 6: las condiciones ambientales - fisicos del lugar de trabajo según eficacia en la realización de la actividad laboral l	80
TABLA 7: falta de medios y recursos en la empresa según eficiencia.....	82
TABLA 8: correlación de pearson entre la dimensión: fuentes de estrés ambiental del estrés ocupacional y productividad laboral.....	84
TABLA 9: clima organizacional segun cooperacion	85
TABLA 10: políticas generales iniciadas por la gerencia según participacion.....	87
TABLA 11: Correlación de pearson entre la dimensión: fuentes de estrés organizacional y trabajo en equipo.....	90

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

AESA	Administración de Empresas SA
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
MINEM	Ministerio de Energía y Minas
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
ISM	Instituto de Seguridad Minera

RESUMEN

La investigación denominada: El 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-2015.Tiene como objetivo general: Determinar y explicar el estrés ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores con enfermedad profesional de la Empresa AESA -U.M San Rafael, y como hipótesis general comprobar la relación entre el estrés ocupacional y desempeño laboral de los trabajadores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

La metodología de investigación comprende el diseño de investigación no experimental, conocido también como diseño transversal de tipo descriptivo correlacional. La población estuvo determinada por 50 colaboradores con enfermedad profesional; como instrumento se utilizó la escala de Likert para las variables de estudio; la técnica el cuestionario.

Los principales resultados; se observa en estrés ocupacional y desempeño laboral un 34 % de colaboradores manifiestan un nivel de exceso de estrés, donde a veces existe satisfacción laboral, productividad y trabajo en equipo. Asimismo, en las fuentes de estrés individual un 30 % de colaboradores manifiestan un nivel de exceso de estrés ocasionado por la sobrecarga laboral durante su jornada de trabajo, por ello a veces sienten satisfacción en cuanto a reconocimiento y recompensas. De igual forma en las fuentes de estrés ambiental un 28 % indica que las condiciones ambientales y físicas del lugar de trabajo a veces permiten realizar con eficacia la realización total de su actividad laboral. Por otro lado, en las fuentes de estrés organizacional un 26 % de colaboradores muestra que el clima organizacional genera un nivel de exceso de estrés donde a veces existe cooperación entre compañeros, esto a consecuencia de las manifestaciones físicas y psicológicas de la enfermedad que influye en las relaciones interpersonales y crear un ambiente laboral negativo.

Palabras claves: Estrés ocupacional, desempeño laboral, enfermedad profesional, fuentes individual, ambiental y organizacional.

ABSTRACT

The research called: Occupational Stress and its relation to the work performance of employees with occupational disease of the company Business Administration SAUnidad Minera San Rafael-2015. Its general objective is: To determine and explain the occupational stress and its relationship with the labor performance of workers with occupational disease of the AESA -UM San Rafael Company, and as a general hypothesis to verify the relationship between occupational stress and work performance of workers with occupational disease of the AESA UM San Rafael Company.

The research methodology includes the design of non-experimental research, also known as cross-sectional design of correlational descriptive type. The population was determined by 50 collaborators with occupational disease; As an instrument, the Likert scale was used for the study variables; the technique the questionnaire.

The main results; Occupational stress and job performance are observed in 34% of employees who show a level of excess stress, where there is sometimes job satisfaction, productivity and teamwork. Likewise, in the sources of individual stress, 30% of employees show a level of excess stress caused by work overload during their work day, which is why they sometimes feel satisfaction in terms of recognition and rewards. Similarly, in the sources of environmental stress, 28% indicate that the environmental and physical conditions of the workplace sometimes allow the full performance of their work activity to be carried out effectively. On the other hand, in the sources of organizational stress 26% of employees show that the organizational climate generates a level of excess stress where sometimes there is cooperation between colleagues, this as a result of the physical and psychological manifestations of the disease that influences interpersonal relationships and create a negative work environment.

Key words: Occupational stress, job performance, occupational disease, individual, environmental and organizational sources.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: El 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”.

Las enfermedades ocupacionales relacionadas a factores psicosociales, pueden aparecer en cualquier sector productivo, con mayor probabilidad de ocurrencia en el sector minería, por ser gran generador de empleo, con formas de contratación, externalización, que aumenta la complejidad de las relaciones de trabajo así lo señala el Manual de Riesgos Psicosociales. Por lo tanto el estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad ,a través de las manifestaciones físicas y psicológicas ,donde presentan síntomas físicos como; (frecuentes dolores de cabeza, tensión ,dolor en los músculos (cuello, espalda y pecho), molestias en el pecho, fatiga frecuente, elevada temperatura corporal (manifestada como una fiebre), desórdenes estomacales (indigestión, diarrea), insomnio y pesadillas, sequedad en la boca y garganta) y psicológicas se asociada al estrés de tipo emocional en cual se manifiesta la ansiedad, miedo, depresión, ira , los estados de ánimo que se manifiestan con la impaciencia o la frustración y las manifestaciones a nivel de comportamiento se presenta mediante risa nerviosa, trato brusco hacia los demás, incurrir al consumo de tabaco, alcohol y otras drogas, aumento o disminución del apetito, llantos, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas, dormir en exceso o sufrir de insomnio estos cambios de estados de ánimo , representa una señal de alerta, que merece atención, ya que esto incide de forma directa en su desempeño y esto a su vez, en la productividad de la empresa. Los

desencadenantes del estrés son diversos, y diferentes en cada persona, pero de igual forma cuando un trabajador se encuentra expuesto a un nivel de estrés alto, esto afecta en el ámbito laboral, influyendo negativamente en la satisfacción laboral tanto en las relaciones interpersonales a tal punto de desgastar e incapacitar su desempeño y productividad; lo cual implica que los porcentajes de rotación y ausentismo se ven afectados, por lo tanto esto causa efectos negativos no solo en el clima organizacional sino en la rentabilidad de la empresa. Toda empresa desea que sus colaboradores, tengan un desempeño excelente, y que cumplan con todas las funciones asignadas, y aporten a la organización más ganancias, pero muchas veces esto no se logra debido a diversos factores.

Una causa del estrés ocupacional que repercute en el desempeño laboral de los trabajadores es el factor individual el cual son; la carga excesiva de trabajo y no considerando su estado de salud, el conflicto y ambigüedad de rol, ya que no tienen en claro sus funciones todos estos factores crean una insatisfacción en los trabajadores y esta se manifiesta mediante el ausentismo continuo.

Asimismo, las condiciones ambientales- físicas del lugar de trabajo en la empresa son inadecuadas por lo tanto también tienen una incidencia directa sobre el desempeño y la productividad de los trabajadores mediante el incumplimiento de las tareas asignadas, Adalberto Chiavenato (2009), refiere que el trabajo de las personas en la organización está influido por condiciones como la cantidad de luminosidad presente en el sitio de trabajo del empleado.

De tal forma en la fuente organizacional se observa un mal clima organizacional a consecuencia de las manifestaciones físicas y psicológicas de la enfermedad que influye en las relaciones interpersonales y crea un ambiente laboral

negativo. Tal como menciona Almirall (2006), La falta de apoyo de los compañeros y las malas relaciones interpersonales pueden causar mucho estrés, especialmente en los trabajadores con grandes necesidades sociales, por ello es muy importante el apoyo del jefe /compañero para proporcionar un ambiente laboral favorable.

La presente investigación tiene siete ítems, las que a continuación se presentan: En el Ítem I: Se presenta la introducción de la investigación, el planteamiento del problema, donde se identifica la formulación del problema, objetivo general, específicos e hipótesis general y específicos como sirvieron como guía al trabajo de investigación.

En el Ítem II: Se desarrolla la Revisión de Literatura donde se señalan el marco teórico y los antecedentes que se utilizó como base del trabajo de investigación

En el Ítem III: En este apartado se presentan los Materiales y Métodos en donde se plantea el tipo, método, diseño, alcance y población de la investigación.

En el Ítem IV: Se muestran los Resultados y Discusión se expresan en forma de tablas con su respectivo análisis interpretativo. Seguidamente en los últimos tres ítems se tienen las conclusiones, recomendaciones y referencias.

1.1. Planteamiento del Problema

Durante las últimas décadas, el mercado de trabajo se ha caracterizado por su profunda transformación: cambio en las tareas, las funciones y los puestos de trabajo, flexibilidad en la contratación y la producción. Esta reestructuración, junto con los avances en las tecnologías de la información y la globalización, han traído consigo nuevos retos para las organizaciones y para los trabajadores.

En la definición de la Comisión Europea del término estrés laboral está implícito que “el estrés en el trabajo es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo”. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. Así, por ejemplo, en una encuesta reciente patrocinada por la Comisión Europea entre casi 16,000 trabajadores de los 15 estados miembros de la Unión Europea el 42% indica que su ritmo de trabajo es demasiado alto. En ella se ponen también de manifiesto diversas experiencias de estrés laboral.

En América Latina los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año siendo Venezuela y Perú uno de los países afectados; De un total cuatro mil trabajadores encuestados, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeñan.

En Perú el Congreso Nacional Gerencia, Ejecutivos y secretarías (Conages) indica que la carga laboral, los problemas familiares, la incapacidad de delegar funciones y la falta de trabajo en equipo generan que los empleados sufran estrés. En el país, el 70% de estos asalariados de empresas privadas y estatales padecen la enfermedad, pero pocas firmas adoptan una solución al respecto.

El estrés ocupacional que manifiestan los colaboradores de la Empresa AESA SA. Es debido a que asumen muchas responsabilidades definida como un conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometida el trabajador a lo largo de

su jornada laboral. Se habla en términos de cantidad ya que cuando al trabajador se exige mucho más de lo que pueda dar mediante el cumplimiento de su orden de trabajo por día, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Y asimismo el conflicto y la ambigüedad de rol también es un factor estresor que manifiestan los colaboradores con enfermedad profesional ya que han sido reubicados de mina interior a superficie, debido a su enfermedad (neumoconosis, acuisiosis) ocasionando conflicto en cuanto a las tareas y a la inexistencia de claridad en cuanto a las funciones del puesto de trabajo. Provocando una insatisfacción laboral definida como una actitud negativa hacia el trabajo. Chiang y Nuñez (2010) comentan que, si un colaborador no siente motivación por las tareas realizadas en el trabajo, sus ánimos por cumplir con ellas se verán afectados. Provocando la aparición de disfunciones en la organización, tales como un nivel bajo de compromiso organizacional en el que los colaboradores no aceptan los objetivos y valores de la organización como propio, aumento de incidentes y accidentes se ha encontrado que un 80 % de colaboradores reportan por lo menos cinco incidentes por día, ausentismo y rotación al no sentirse motivado por el trabajo algunos colaboradores constantemente suelen llegar tarde al trabajo y pedir permiso.

Con respecto a las fuentes Ambientales se entiende que es el lugar de trabajo donde se desenvuelven los colaboradores, donde el estrés es ocasionado por los condiciones ambientales y físicas del lugar de trabajo, como son; climas secos, fríos, ruidos altitud. Aunado a ello también la escasez de equipos y materiales para la realización de las actividades laborales. En consecuencia, esto conlleva al colaborador a una Preocupación por no cumplir con su trabajo de manera eficiente, temor e inseguridad a ser despedido, dificultad para decidir, pensamientos negativos sobre uno mismo y sobre su actuación ante los otros. Las condiciones ambientales- físicas del

lugar de trabajo también tienen una incidencia directa sobre el desempeño y la productividad de los trabajadores, En consecuencia, estrés ocupacional para las empresas es la disminución de la productividad, donde el rendimiento del trabajador es mínimo y de baja calidad. Por lo tanto el Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo: menciona la importancia de las condiciones físicas adecuadas para crear un entorno que facilite la percepción, la atención y, en definitiva, la realización de tareas con exigencias de trabajo, De tal forma Werther y Davis (2004), afirman que: “el ambiente de trabajo debe ofrecer condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan positivamente sobre el comportamiento de las personas.

Se habla de estrés organizacional debido a un mal clima organizacional en los trabajadores con enfermedad profesional debido a que no existe una cultura basada en una escala de valores que esbozca la formación de una atmósfera particular que condicione la conducta de los colaboradores que integran la empresa. Aunado a ello también las políticas iniciadas en la empresa debido a que existe una gran cantidad de colaboradores mayores de 50 años que presentan enfermedad adquirida en su centro laboral, donde la empresa empezó a reubicar a los colaboradores de mina interior a superficie con el fin de que el trabajador ya no esté en riesgo y poder negociar para que se retiren de la empresa. Frente a ello los trabajadores se sentían susceptibles ya que era difícil para ellos adaptarse al nuevo puesto de trabajo, además sentían preocupación, uno; porque piensan que los van a despedir, dos; aún no habían tramitado su renta vitalicia de la enfermedad adquirida y sentían que la empresa los estaba abandonando. En consecuencia, ocasiona; conflictos psicológicos en el trabajador que son capaces de generar estados de ánimos negativos, desequilibrios

emocionales y otros malestares que afectan no solo a la salud mental y física. Sino también en las interrelaciones entre compañeros de trabajo

Por lo tanto, estas fuentes de estrés ocasionan estrés de tipo fisiológico psicológico y conductual. Donde se manifiestan a nivel fisiológico son los siguientes: frecuentes dolores de cabeza, tensión y dolor en los músculos (cuello, espalda y pecho), molestias en el pecho, fatiga frecuente, elevada temperatura corporal (manifestada como una fiebre), desórdenes estomacales (indigestión, diarrea), insomnio y pesadillas, sequedad en la boca y garganta, en lo psicológico se asociada al estrés es de tipo emocional en cual se manifiesta la ansiedad, miedo, depresión, ira, los estados de ánimo que se manifiestan con la impaciencia o la frustración y las manifestaciones a nivel de comportamiento se manifiesta mediante risa nerviosa, trato brusco hacia los demás, incurrir al consumo de tabaco, alcohol y otras drogas, aumento o disminución del apetito, llantos, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas, dormir en exceso o sufrir de insomnio.

EL estrés laboral no sólo perjudica al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en la organización, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral. Según Mora (2001), menciona que los costos evidentes por enfermedad, ausentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la

disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo ,la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, el aumento de incidentes y accidentes, el aumento de quejas al servicio médico y el aumento del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1. Planteamiento de problema General

- ¿En qué medida el estrés ocupacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael?

1.2.2. Planteamiento de problema Específicos.

- ¿Cómo las fuentes de estrés individual se relacionan con la satisfacción laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael?
- ¿De qué manera las fuentes de estrés ambiental se relacionan con la productividad laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael?
- ¿En qué medida las fuentes de estrés organizacional se relacionan con el trabajo en equipo de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael?

1.3. Hipótesis de la Investigación.

1.3.1. Hipótesis General.

- El estrés ocupacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

1.3.2. Hipótesis Específicas.

- Las fuentes de estrés individual asociados a sobrecarga laboral, conflicto y ambigüedad de rol se relacionan directamente con la satisfacción laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.
- Las fuentes de estrés ambiental ligadas a las condiciones del lugar de trabajo se relacionan directamente con la productividad laboral de los colaboradores con enfermedad ocupacional de la Empresa AESA U.M San Rafael.
- Las fuentes de estrés organizacional asociadas a un mal clima organizacional, estructura organizacional con el trabajo en equipo de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

1.4. Objetivos de La Investigación

1.4.1. Objetivo General

- Determinar y explicar estrés ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el grado de relación entre las fuentes de estrés individual con la satisfacción laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

- Identificar la relación entre las fuentes de estrés ambiental con la productividad laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.
- Describir la relación entre las fuentes de estrés organizacional con el trabajo en equipo de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

1.5. Justificación del Estudio

El estrés afecta a gran cantidad de colaboradores de las empresas, a tal punto de poder desgastar e incapacitar su desempeño y productividad; lo cual implicaría que los porcentajes de rotación y ausentismo se vean afectados, y por lo tanto esto podría causar efectos negativos no solo en el clima organizacional sino en la rentabilidad de la empresa.

Los desencadenantes del estrés son diversos, y diferentes en cada persona, pero de igual forma cuando un trabajador se encuentra expuesto a un nivel de estrés alto, esto afectará en su desempeño laboral, y le impedirá realizar sus funciones de una manera óptima. Toda empresa desea que sus colaboradores, tengan un desempeño excelente, y que cumplan con todas las funciones asignadas, y aporten a la organización más ganancias, pero muchas veces esto no se logra debido a diversos factores.

Una causa del estrés ocupacional que repercute en el desempeño laboral de los trabajadores es el factor individual el cual son; la carga excesiva de trabajo y no considerando su estado de salud, el conflicto y ambigüedad de rol ya que no tienen en claro sus funciones, creando una insatisfacción en los trabajadores. Las condiciones ambientales- físicas del lugar de trabajo en la empresa son inadecuadas por lo tanto

también tienen una incidencia directa sobre el desempeño y la productividad de los trabajadores mediante el incumplimiento de las tareas asignadas, Adalberto Chiavenato (2009), refiere que el trabajo de las personas en la organización está influido por condiciones como la cantidad de luminosidad presente en el sitio de trabajo del empleado. El factor organizacional se observa un alto nivel de estrés de los trabajadores debido a un mal clima organizacional; estilos gerenciales inadecuados; tecnología obsoleta; diseños y características de los puestos antiergonómicos; fechas de finalización de los trabajos no racionales,

Otro de los motivos por el que se realiza este proyecto de investigación, es porque este tema está presente en nuestro contexto y requiere de especial atención sea en el factor intraorganizacional y extraorganizacional.

Todas estas son razones para investigar este problema del estrés ocupacional y cómo influye en el desempeño laboral en los trabajadores con enfermedad ocupacional de la empresa Administración de Empresa SAC –unidad minera San Rafael, de tal modo este trabajo de investigación permitirá sugerir estrategias de afrontamiento de estrés en el plan de acción, asimismo que ciertas condiciones dignas y mínimas de trabajo, se den en las organizaciones para lograr rendimiento productivo para la empresa y para el propio trabajador, gozando de un bienestar psicológico, libre de estrés.

El profesional en Trabajo Social tiene un rol fundamental en el manejo del estrés a través de las unidades de bienestar del personal, desarrollando competencias para realizar atención, tratamiento y seguimiento de quienes se encuentran afectados por una problemática social, siendo capaces de facilitar y mediar en situaciones

sociales, siendo un agente de apoyo social formal para las personas, familias, grupos y comunidades.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Antecedentes del Estrés

Según Hernández (2004), menciona que en 1920 el filósofo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés. Por lo tanto el empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye (1936), endocrinólogo de la universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”, ya que sus estudios del estrés sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones. Quizá la contribución más significativa de Selye haya sido la publicación de la obra sobre el estrés. En 1971 modificó su definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo.

Hasta a mediados del siglo XIX el filósofo francés Claude Bernard (1858), sugirió que los cambios extremos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del medio interior, pudiendo ser uno de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés. Para Richard Lazarus en 1966 el estrés ocurre cuando se estima que cierta situación va más allá de los recursos de adaptación de la persona. Techera (2000), citando a Appley que uniéndose con Trumbull (1966), hablan

de las condiciones ambientales que generan estrés como: aburrimiento, sucesos catastróficos, alteraciones cotidianas.

Mason en (1958), estableció su teoría neuroendocrina del estrés retomando el término como la actividad emocional con su implicación hipotalámica, que posteriormente junto con Weitz en (1971), demostraron que la respuesta del organismo esta generado más por un estímulo emocional que por el físico. Holmes y Rahe (1972), realizan una Escala de Evaluacion de Reajuste social, Stone y Neale (1982), elaboraron una valoración de experiencias cotidianas; así también Gonzales de Rivera y Morena (1983), realizan una Escala de acontecimientos vitales en población española. En (1984), Flokman y Lazarus surgieren el término de agotamiento: el que se enfoca en los problemas que trata de realizar acciones directas para solucionar la dificultad y el afrontamiento enfocado en emociones que trata de reducir las acciones emotivas relativas al estrés. Rosse y Hubert en (1985), hablan del escaso nivel económico como fuente importante de estrés. Mary jasnosky y Gay Schwartz (1985), crean la teoría de los sistemas de la medicina donde la salud interactúa con los sistemas biológicos, psicológicos y sociales.

Anderson en (1991), realizó un estudio para explicar los estresantes que afectan la población africana norteamericana partiendo de las estrategias de afrontamiento que acuden para combatirlos. En el mismo año Michael Seller y Charles Carves (1991), señalan que los optimistas afrontan con más éxito los hechos estresantes y gozan de mejor salud. Tras controversias discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld (1990), comienza a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado. Consecuentemente aparece en los documentos

divulgativos del Instituto Nacional de Trabajo y Asuntos Sociales el concepto de estrés laboral Slipak (1996), desde una perspectiva integradora, cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

2.1.2. Estrés

Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

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

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

De igual forma Rodríguez (2008), define el estrés como la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. Se entiende como una sobrecarga para el individuo, que depende tanto de las demandas

de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo para afrontar dicha situación.

El estrés no se considera en principio como una enfermedad sino como la respuesta, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales. Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés; esto incluye tanto situaciones positivas como negativas.

2.1.3. Estrés Laboral

Según Gelpi, Cano y Romero (2009), definen el estrés laboral un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.

Asimismo, Rodríguez (2005), define estrés laboral como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo. Cooper Eaker (1988), El estrés laboral puede verse también como “cualquier fuerza” que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo

De tal manera Siegrist (1996), el estrés laboral se asocia al desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. El esfuerzo en el trabajo se empeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y

beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico.

Por consiguiente, Peiró (1992), sus efectos provocan retardo, ausentismo, decisiones deficientes, cesantías y elevados costos de atención médica. Además, existen tres conjuntos de factores (ambientales, organizacionales e individuales) que actúan como posibles fuentes de estrés. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además, produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento.

2.1.4. Modelos teóricos de estrés ocupacional

A. Modelo demanda-control

El modelo teórico demanda-control propuesto por Karasek y Theorell (1990), citado por Calnan, Wainwright & Almond, (2000), postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: en primer lugar, las demandas laborales y en segunda instancia el control que se tiene sobre las mismas. La dimensión demandas hace referencia a las exigencias psicológicas del trabajo (exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas). En la dimensión control sobre la tarea hace referencia a la determinación o la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, contando con la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste; el control sobre las capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el mismo.

De acuerdo con este modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos es baja).

En el Modelo demanda-control el estrés se identifica con tensión psicológica (mental) y actúa como variable control aquella que modula la transformación del estrés en energía para la acción. Si por otro lado existe un bajo poder de decisión se transformará en tensión psicológica. Por el contrario, se ha comprobado que los trabajadores alcanzan una eficacia óptima y se sienten bien si se les permite opinar e influir en las condiciones de su trabajo, siempre dentro de límites razonables. Si se le permite ejercer tal influencia es más probable que el trabajador viva la situación como un desafío y no como una carga. En otras palabras, para la postulación de estrategias tendientes a minimizar los factores de riesgo psicosocial es fundamental tener en cuenta que el involucrar al sujeto en la propuesta de solución, el escuchar su voz y posibilitar su empoderamiento propicia la creación de ambientes laborales saludables.

B. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

Para Johnson y Hall (1988), la dimensión Apoyo social hace referencia a las interacciones en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores. De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. Un factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la

combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

Es así como el apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos: como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés.

C. Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador

El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas (Harrison, 1978). Propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de las personas para afrontarlas, es decir por una falta de ajuste entre las habilidades y capacidades disponibles por la persona y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar, y también entre las necesidades de los individuos y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas, es así como el proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desajuste percibido.

Según esto, la falta de ajuste entre la persona y el entorno puede conducir a diversos tipos de respuestas en los sujetos. A nivel psicológico pueden suponer insatisfacción laboral, ansiedad, quejas o insomnio. A nivel fisiológico puede implicar una presión sanguínea elevada o incremento del colesterol; y a nivel comportamental pueden implicar incrementos en la conducta vinculadas con fumar, comer, ingerir

bebidas alcohólicas o mayor número de visitas al médico. Por el contrario, un buen ajuste tendrá resultados positivos en relación al bienestar y el desarrollo personal. Esta primera aproximación nos permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés ocupacional: 1) los recursos con los que cuentan las personas para hacerle frente a las demandas y requisiciones del medio, 2) la percepción de dichas demandas por parte del sujeto, 3) las demandas en sí mismas. Estos elementos continúan siendo factores indispensables para comprender la dinámica de estrés ocupacional.

En este aspecto es necesario enfatizar que el estrés, como tal, es una fuerza que condiciona el comportamiento de cada persona, es el motor adaptativo para responder a las exigencias del entorno, pero cuando estas se perciben con continuidad en el tiempo y su intensidad y duración exceden el umbral de tolerancia de la persona, comienzan a ser dañinas para el estado de salud y calidad de vida del sujeto. Niveles muy bajos de estrés están relacionados con frustración, conformismo y desinterés; toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente, no sólo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno.

D. Modelo del desequilibrio- esfuerzo-recompensa

El Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996, 1998) Investiga la relación entre factores psicosociales y salud, a través de los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador; y más concretamente en el desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias). Cuando en el trabajo falta el feedback, especialmente en cuanto a una recompensa razonable del esfuerzo realizado por el trabajador, esto puede

conducir en una insatisfacción repetida y permanente, en un sentimiento de injusticia que conduce, irremediablemente, al estrés.

Es por esto que, al estudiar los efectos adversos del aumento de esfuerzo por parte del trabajador unido a bajas recompensas, se encuentra que el rol laboral en la vida adulta juega un papel crucial en el desarrollo del empleado, ya que las experiencias en el entorno laboral influyen en la autorregulación del sujeto al controlar la autoestima, la auto-eficacia, y el sentimiento de pertenencia a un grupo.

Por lo que según Siegrist (2000), Estas funciones de autorregulación proporcionan bienestar y salud al trabajador cuando los intercambios entre los roles laborales y las recompensas se realizan con éxito, Sin embargo, la amenaza de un desequilibrio entre costes y ganancias, o el estar excluido de ese intercambio, pueden deteriorar estas funciones de autorregulación del sujeto. Bajo estas condiciones es probable que aparezcan sentimientos recurrentes de amenaza, ira, depresión que aumentan la susceptibilidad a la enfermedad como resultado de la tensión.

Así, el constructo control sobre el estatus ocupacional (status control) es fundamental en el modelo, refiriéndose a aquellos aspectos de la carrera laboral que amenazan las funciones de autorregulación del trabajador. Según Siegrist (1996), Esta pérdida o interrupción del rol laboral constituirá una de las principales fuentes de estrés laboral, ya que bajo estas circunstancias se restringe el control sobre las recompensas, afectando a la salud y bienestar del trabajador.

Es por esto que los trabajadores que presentan un patrón motivacional caracterizado por un compromiso elevado en el trabajo y una alta necesidad de aprobación (sujetos sobre comprometidos), tienen un mayor riesgo de experimentar

tensión debido a un intercambio no simétrico. Se exponen con mayor frecuencia a altas demandas en el trabajo o exageran sus esfuerzos más allá de lo formalmente necesario; como resultado, son más vulnerables a la frustración debido a las elevadas expectativas con respecto a las recompensas.

En este sentido, este modelo postula que los mayores efectos sobre la enfermedad y el bienestar del trabajador se producirán cuando los factores estructurales (entorno laboral) y de personalidad (esfuerzo intrínseco) actúan a la vez. Por tanto, a partir del modelo se estudian dos factores: esfuerzo y recompensa. La dimensión esfuerzo hace referencia a las demandas del trabajo en sí y esfuerzo intrínseco, que se define como la motivación de los trabajadores en relación a dichas demandas. Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: dinero, estima y seguridad laboral.

Según Siegrist (1996), es por ello que, de acuerdo con la teoría de las expectativas, el trabajador, al ser racional, haría algo para compensar el desequilibrio producido entre esfuerzos y recompensas. En algunas ocasiones estos postulados no son válidos, ya que no tienen en cuenta las limitaciones sociales en las que los sujetos toman sus decisiones, en especial aquellas relacionadas con la inestabilidad laboral.

Para concluir, la percepción del estrés en el trabajo es un fenómeno que refleja la experiencia mediada por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas. Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, suscitando muchas consideraciones. Algunas de estas consideraciones se refieren al trabajador individual, mientras otras están ligadas a las condiciones y medio ambiente. Es por

ello que se hace indispensable tener en cuenta todas las perspectivas y ámbitos para lograr realizar un real diagnóstico de la problemática.

2.1.5. Fuentes de Estrés Laboral

El estrés puede ser producido por varias causas. Entre ellas se encuentran un conjunto de tres fuentes como: fuentes individuales, ambientales y organizacionales, los cuales son generadores potenciales de estrés.

Según el reglamento de seguridad y salud ocupacional (2011), determina tres factores.

2.1.5.1. Fuentes Individuales

Aquí aparece la sobrecarga de trabajo; los conflictos de roles; ambigüedad de roles (no está claramente definido el organigrama de la empresa); discrepancias con las metas de la carrera laboral.

- **Sobrecarga del trabajo:** Este problema podría ser objetivo o subjetivo de acuerdo a la valoración que cada persona haga de sus tareas. Si a una persona se le asignan demasiadas tareas donde tiene que asumir responsabilidades que exceden su capacidad normal, se le puede provocar una elevación del nivel de estrés, si son fumadores incrementarán su vicio, se le elevará la presión arterial, el índice de colesterol, etc.

Además, tendrá cierto grado de insatisfacción, se le disminuirá la autoestima, tendrá una sensación de amenaza, se le puede provocar taquicardia y podría aumentar el consumo de estupefacientes, etc.

En el ámbito laboral puede disminuir su motivación, lo aportes o sugerencias que pueda realizar y puede aparecer un aumento del índice de accidentes y el deterioro de las relaciones interpersonales con un aumento del ausentismo.

- **Conflicto de roles:** Este problema también puede ser objetivo o subjetivo. Es objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias; será subjetivo si aparece una contradicción entre la orden que tiene que dar un individuo y la escala de valores que dicho individuo sustenta. Esto genera gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, se disminuye la creatividad de la persona sometida al conflicto, se suele dar un aumento de la presión arterial y aumento del nivel de colesterol.
- **La ambigüedad de roles:** Cuando hay falta de claridad en las misiones y funciones del puesto de trabajo; no están claramente definidas las responsabilidades del puesto. En estos casos se suele producir un alto nivel de estrés, depresión, deseos de abandonar el puesto, hay disminución de la autoestima por la falta de satisfacción en la tarea que se realiza. Se hace necesario desarrollar un buen nivel de comunicación e información.
- **Discrepancias con las metas de la carrera laboral:** En este caso, cuando hay dudas sobre la carrera laboral o profesional de la persona dentro de la organización comienzan a marcarse las inseguridades laborales, dudas sobre los ascensos y legítimas ambiciones que se van frustrando. Esto puede provocar cierto nivel de ansiedad, frustración, depresión especialmente entre los 40 y 50 años. El rendimiento laboral va a decrecer y se pueden facilitar ciertas adicciones hacia el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, etc.

2.1.5.2. Fuentes Ambientales

Según Werther y Davis (2004), afirman que: “el ambiente de trabajo debe ofrecer condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan positivamente sobre el comportamiento de las personas, para evitar efectos emocionales como fatiga, ansiedad, tensión, apatía y estrés”.

Los principales estresores del ambiente laboral son; físico que han recibido una especial atención en la investigación psicológica y ergonómica desarrollada en el ámbito de la salud laboral son: el ruido, la existencia de vibraciones, la iluminación, la temperatura, la higiene, la utilización de productos tóxicos, las condiciones climatológicas y la disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo. Además, existen otras características del mismo que pueden ser estresantes para los trabajadores como son el trabajo por turnos y nocturno, y la sobrecarga de trabajo.

Respecto a los contenidos del trabajo se han identificado una serie de características de la propia actividad de trabajo que si están presentes de forma adecuada presentan un importante potencial motivador y contribuyen al bienestar psicológico de los trabajadores. Sin embargo, si están inadecuadamente representadas (bien por exceso o defecto) pueden ser una fuente importante de estrés para ellos. Entre estas características es posible destacar las siguientes: la oportunidad de control, la variedad de las tareas, la oportunidad para el uso de habilidades, el "feedback" de la propia tarea, la identidad de la tarea y la complejidad del trabajo.

2.1.5.3. Fuentes Organizacionales

En este caso puede elevarse el nivel de estrés de los trabajadores debido a un mal clima organizacional; estilos gerenciales inadecuados; tecnología obsoleta;

diseños y características de los puestos antiergonómicos; fechas de finalización de los trabajos no racionales, etc.

- **Mal clima organizacional:** Una organización posee una cultura basada en una escala de valores que va estableciendo la formación de una atmósfera particular. Esta atmósfera da paso a un clima que condiciona la conducta de las personas que integran la organización. Su valoración es de carácter subjetivo. Por lo tanto, se pueden apreciar climas tensos, relajados, cordiales, etc. Etc. Estos climas facilitan o no el aumento de los niveles de estrés en las personas según su susceptibilidad o vulnerabilidad.
- **Estilos gerenciales inadecuados:** Los estilos que adopte la gerencia pueden estar caracterizado por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión autocrática donde la participación está vedada con lo que esto seguramente incrementará el nivel de estrés de los integrantes de la organización.
- **Tecnología obsoleta:** Si la empresa posee una tecnología obsoleta y con alto nivel de riesgo esto ayuda a elevar el nivel de estrés de los operarios. Otro aspecto podría ser, en un extremo opuesto, tener tecnología de última generación y no capacitar correctamente en el manejo de la misma con lo que también puede elevar el nivel de estrés de las personas.
- **Diseño y características de los puestos antiergonómicos:** Se puede elevar el nivel de estrés de las personas si se las coloca a trabajar en puestos donde los esfuerzos tanto físicos como cognitivos son elevados con lo que es importante realizar un análisis de las condiciones ergonómicas de los mismos.
- **Fechas de finalización de los trabajos no racionales:** Cuando se colocan fechas que son en realidad inalcanzables se contribuye en la elevación del nivel de estrés de aquellos que están comprometidos en las tareas en cuestión.

Las conductas también juegan un papel modulador en muchas relaciones entre los estresores y la tensión (strain) y falta de bienestar de los empleados. De hecho, las conductas positivas de los líderes, a menudo, tienen un efecto amortiguador sobre estas relaciones. Este efecto amortiguador se ha investigado ampliamente con respecto al apoyo social del líder y hay una amplia evidencia que muestra el papel jugado por los diferentes tipos de apoyo (material, informativo, emocional, etc.) como estrategia para afrontar el estrés. Sugiere Peiró y Salvador (1993), que el apoyo recibido es más eficaz cuando proviene del mismo ámbito que el estresor. Así, el supervisor es una fuente privilegiada de apoyo porque, a menudo, puede proporcionarlo en el mismo ámbito en que surge el estresor, por ejemplo. El estrés de rol, la sobrecarga, la evaluación del desempeño, entre otros.

En resumen, las conductas y prácticas de los líderes juegan un importante papel ya sea amortiguando o potenciando los efectos de los diferentes estresores sobre el bienestar de los empleados. De hecho, los líderes a menudo juegan un rol limítrofe entre sus empleados y la organización o los clientes. En este rol limítrofe desempeñan varias funciones tales como la de representación, sensor, filtración y “traducción” de información, amortiguación de impactos, negociación y transacción según Richter, West, Van Dicky Dawson, (2006). Todas estas funciones pueden contribuir a amortiguar la experiencia negativa o, por el contrario, potenciarla cuando no se desempeñan adecuadamente.

Los tres grupos de factores antes mencionados, son orígenes potenciales de estrés. Cada uno afecta el desarrollo personal de los empleados, en cuanto a su rendimiento profesional y desempeño laboral, así como su buen desenvolvimiento dentro de las organizaciones.

2.1.6. Niveles del Estrés

El estrés se puede presentar en cualquier situación que se considere peligrosa y que no se puede resolver positivamente. En este sentido Selye (1975), afirma “el estrés se puede clasificar en cuatro niveles: estrés disminuido, estrés necesario, exceso de estrés y estrés negativo”.

De lo afirmado por el autor anterior, los niveles se caracterizan por:

- **Estrés Disminuido o Leve:** En este nivel el estrés es muy escaso, pues sólo se manifiesta cuando las personas asumen algún desafío ante la vida, o cuando se ha perdido la motivación y las sensaciones de logro, ejemplo falta de ganas de ir al trabajo o presencia de dolor de cabeza y espalda.
- **Estrés Necesario o Moderado:** Es el nivel en el cual se posee la cantidad precisa de estrés, ya que se activa al sistema nervioso o muscular, que no produce daños, sino que exalta las funciones vitales. Empieza a molestar la relación con otros comienza una sensación de persuasión (todos están en contra mío) aumenta el ausentismo y rotación.
- **Exceso de Estrés o Marcado:** Es un estado de ansiedad en el cual la persona siente que nunca le alcanza el tiempo para hacer las cosas ni para descansar, es notable la disminución de la capacidad laboral puede comenzar a aparecer enfermedades psicosomáticas, durante esta etapa en los periodos previos abandonar el trabajo. Como vemos en cualquiera de las emociones que generan son tensión, ansiedad, miedo, esto afecta a la calidad de tareas y servicios por ende se deteriora el trabajo institucional, se potencia la insatisfacción, incrementa el ausentismo, baja la productividad, y esta influye en el desempeño laboral.

- **Estrés Negativo o severo:** Cuando se llega a este nivel se ha perdido en gran parte el control. La persona suele enfermarse con facilidad tanto física como mentalmente. A veces puede recurrir a estimulantes tales como el alcohol, píldoras o tranquilizantes para tratar de calmar su estado de ansiedad.

En la clasificación que hace Selye, de los distintos tipos de niveles del estrés, se evidencian los cambios que cada uno produce en las personas, comenzando con el estrés disminuido caracterizado por la falta de motivación hasta llegar a un nivel negativo en el cual la persona suele enfermarse con facilidad producto de su falta de Control y la ansiedad.

2.1.7. Fases del Estrés

Según Vialfa (2010), menciona que el estrés se divide en tres fases las cuales son:

- **Fase de alarma:** Las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés, durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia. Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.
- **Fase de resistencia:** Esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo. Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al

nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos. A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros viven sin preocuparse por solucionar su estado o tratan de evitar situaciones que puedan activarlo.

- **Fase de agotamiento:** Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota, el estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones, el organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión. Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.

2.1.8. Síntomas del Estrés Laboral

El estrés se manifiesta de varias maneras y trae consigo consecuencias en el ámbito laboral. Robbins (1999), las consecuencias del estrés se pueden ubicar en tres categorías de síntomas: fisiológicos, psicológicos y conductuales y se definen de la siguiente manera:

- **Síntomas Fisiológicos:** Son aquellos que pueden producir cambios en el metabolismo tales como aceleración del ritmo cardiorrespiratorio, aumento de la tensión arterial, además de producir jaquecas e inducir ataques al corazón.
- **Síntomas Psicológicos:** El estrés laboral, entre otros aspectos, causa insatisfacción en el trabajo, el cual es el efecto más simple y obvio, pero también se expresa en otros estados psicológicos como problemas de tensión, ansiedad, irritabilidad y aburrimiento.

- **Síntomas Conductuales:** Estos síntomas se relacionan con la conducta, incluyen cambios en la producción, faltas de los empleados, así como también cambios en los hábitos alimenticios, mayor consumo de tabaco y alcohol, habla apresurada, agitación y trastornos del sueño.

El padecimiento de cualquiera de estos síntomas por parte de la persona, afecta significativamente su desempeño laboral, incluso un estrés moderado puede tener una influencia negativa sobre el desempeño a largo plazo, así como un estrés de intensidad continuada puede producir daños al sujeto, agotar sus recursos energéticos y generar niveles de ausentismo en los empleados, poco favorable para la productividad en el ámbito de trabajo.

2.1.9. Consecuencias del Estrés Laboral

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

- **Consecuencias físicas:** Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros.

- **Consecuencias psíquicas:** El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal según INSHT (2001).

Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001), El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad. Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

2.1.10. Consecuencias para la Organización

Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad.

Pueden inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que

es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral.

Asimismo, Mora (2001), menciona que los costos evidentes por enfermedad, ausentismo laboral, accidentes un alto tributo, pero también lo hacen los ocultos como la ruptura o suicidios representan de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida. Por tanto, el estrés laboral la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, el aumento de incidentes y accidentes, el aumento de quejas al servicio médico y el aumento del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

2.1.11. Tipos de Estrés

Según Miller y Dell (2010), citan los diferentes tipos que manifiesta el estrés, los cuales son:

- **Estrés agudo:** Este surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. La mayoría de las personas logran reconocer los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas

ocasionales de su hijo en la escuela, y demás. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo.

- **Estrés agudo episódico:** Las personas que sufren este tipo de estrés, asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "mucho energía nerviosa". Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas. A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas. Culpan a otras personas y hechos externos de sus males. Estas personas pueden ser sumamente resistentes al cambio. Sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.
- **Estrés crónico:** Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman

conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

Es importante mencionar que, en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, existen los trastornos de ansiedad entre los que se encuentran: el Trastorno por Estrés Post-Traumático, y el Trastorno por Estrés Agudo y que pueden ser codificados en el eje IV de problemas psicosociales y ambientales, entre los que se encuentran los problemas laborales.

2.1.12. Desempeño Laboral

Según Mora (2007), establece que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además, agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. Asimismo, Chiavenato (2007), define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Según Stoner (2002), el desempeño laboral es la manera de como los miembros de la organización trabaja eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas además básicas establecidas con anterioridad, así se puede notar que esta definición plantea que el desempeño laboral está referido a la manera en la que los

empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa con el fin de avanzar las metas propuestas.

Así, se puede notar que esta definición plantea que el desempeño laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Sin embargo Milkovich (1994), define otro concepto fundamental sobre desempeño laboral se utiliza como algo ligado a las características de cada persona, entre los cuales se pueden mencionar las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúa entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

2.1.13. Elementos que influyen en el Desempeño Laboral

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de quienes aseguran que el desempeño laboral por factores como: capacidad, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talento, potencia el diseño de trabajo, maximizar el desempeño, la exigencia de roles causa un estrés ocupacional definida por la disminución notable de la capacidad laboral, ello influye de manera directa en el cumplimiento de tareas sintiéndose cansados, desmotivados, presionados cuando la presión empieza a acumularse, causa tensión y tiene efectos adversos en emociones, procesos intelectuales por ende influye en el rendimiento del trabajador.

- **Iniciativa:** Según Keith (1994), menciona que es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje apoyando en la auto responsabilidad y la auto dirección. Tener iniciativa supone adoptar una actitud proactiva, despierta ante la realidad y con la madurez suficiente para asumir las consecuencias de la acción. Implica marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no solo de palabras.
- **Trabajo en Equipo:** Según Ayestaran (2009), es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas también involucra la habilidad y disposición para trabajar coordinado tanto a nivel del departamento al que pertenece, como a nivel de otros departamentos, compañeros y la empresa en general.
- **Planificación:** Según Terry (2006), es prever y decidir las acciones que conduzcan desde el presente al futuro deseable. Es tomar decisiones pertinentes. Asimismo, Tosch (2000), menciona que la planificación es una herramienta útil en muchos campos de la vida, ya que de esa manera se supera la imprevisión, la planificación es el proceso de anticipar hechos futuros y determinar estrategias para alcanzar los objetivos institucionales.
- **Calidad de trabajo:** Calidad es equivalente a hacer las cosas bien, enfocando nuestros procesos a ello, asegurando nuestro servicio y su garantía. Boterf (2002). incluye el nivel de calidad del trabajo realizado y los logros alcanzados, en función de eficiencia, es decir, el cumplimiento de metas y objetivos trazados para cada tarea realizada y el cumplimiento de la misión general del puesto que ocupa.

- **Productividad:** Es la elaboración general de bienes y servicios dividida entre los insumos necesarios donde se genere esa fabricación. Cada institución busca siempre ser innovadora para que la producción pueda competir con el mundo globalizado de hoy en día. Al hablar de ella se refiere directamente el tipo de trabajo que realizaran los colaboradores de la empresa, habiendo utilizado habilidades, recursos o tiempo más allá del solicitado con el fin de colocar un sello personal de calidad en el cumplimiento de su trabajo. La productividad es sinónimo de rendimiento. Es aprovechar al máximo los recursos y cumplir con las labores en los tiempos establecidos.

Por otro lado, Chiavenato (2009), expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo e equipo, liderazgo.

- **Capacitación:** Define Drovertt (2002), es un proceso de formación implantado por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. Según Nash (2000), indica que el objetivo de esta área es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos.

- **Motivación:** Es importante motivar y alentar a los empleados para que tengan una iniciativa propia y dar un mejor servicio al cliente. Tener iniciativa propia requiere de un esfuerzo extra y compromiso con la organización que debe ser

recompensado apropiadamente. Según Conry (2004), indica que la motivación es un proceso psicológico que favorece un sentido de dirección en el comportamiento individual.

La teoría de la motivación se concentra en los motivos por los cuales los individuos actúan. En otras palabras, esas teorías buscan entender el impulso del individuo para proceder y así actuar sobre el proceso que genera ese impulso. Asimismo, Chillan (2007), las teorías sobre la motivación se desarrollaron a partir de la visión de tres áreas de inquietud, ósea, los motivos que llevan a un individuo a proceder de una forma y no de otra. Esas áreas, que representa tres grandes momentos históricos en el desarrollo de las teorías son: las necesidades, las expectativas y los incentivos.

2.1.14. Satisfacción Laboral.

Según Chiang y Núñez (2008), comentan que la crítica más fuerte y fundamentada entre la relación del clima organizacional con la satisfacción o desempeño laboral, se deriva principalmente de la construcción de cuestionarios de clima a partir de otros ya existentes de satisfacción. A la pregunta de si al hablar de clima se refiere simplemente a una variante de la satisfacción, la respuesta generalizada es evitar el solapamiento.

Así se desprende de la investigación dada la naturaleza descriptiva más evaluativa del clima, mientras que la satisfacción es una respuesta efectiva evaluativa de aspectos del trabajo. La satisfacción laboral ha sido uno de los temas que se han estudiado con más intensidad en el campo de la psicología industrial y organizacional. Literalmente, han sido miles los libros y artículos que se han escrito sobre ella. Ello se

refleja de la importancia del tema tanto para los investigadores como para el público en general. Es totalmente notorio las causas por la que la satisfacción laboral porque para la mayoría de los empleados tiene significado en el trabajo realizado. Al momento de existir se debe de tener en cuenta las consecuencias dentro de la organización y logren ser más efectivas, en cambio en el momento cuando hay falta de está la institución se verá significativamente afectada.

La satisfacción laboral, se puede analizar como una forma en la cual el empleado se sienta en su ambiente de trabajo, como lo lleve a cabo y como es que el clima favorece o no a las expectativas sobre él. La satisfacción en el trabajo no solamente será de buen desempeño brindado por el trabajador a la empresa sino también será una actitud de él mismo como persona, donde su vida cotidiana tendrá mayor optimismo incluso los resultados presentados serán mejor que si no lo tuviera. Por tal razón el desempeño se vuelve una dimensión valiosa en sí misma para la intervención organizacional.

- **Satisfacción con el trabajo.** Robbins (2004), comenta que se quiere analizar el concepto con más atención, como se mide la satisfacción laboral, la motivación de los empleados con su trabajo, cual es el efecto de la satisfacción en sus tasas de productividad, ausentismo y rotación.
- **Satisfacción y productividad.** Se puede hacer notar que los empleados contentos no siempre son personas productivas. En el plano individual, las pruebas indicando lo contrario como más exacto, donde la productividad es la que lleva a la satisfacción. Por lo tanto, es interesante hacer notar la relación existente entre satisfacción y desempeño será notorio dentro de la organización para su mejor productividad. Al momento en la relación se califica en plano a la organización

como un grupo de trabajo y no de forma individual se encuentran a las instituciones donde poseen colaboradores satisfechos son más efectivos de las que no los tienen o el rango es menor.

La productividad no puede ser medida únicamente en el cumplimiento de metas y objetivos y si no son logrados como la empresa requiere se sancione o se culpe a los empleados por no obtener estos resultados, sino más bien se debe de brindar un apoyo de manera individual como colectivo y así exista satisfacción para no forzar el rendimiento, sino más bien sea un resultado nato de parte del grupo de trabajadores.

- **Evaluación del desempeño laboral.** Chiavenato (2000), afirma que las prácticas de evaluación de desempeño no son nuevas. Cuando una persona emplea a otra, el trabajo de esta última pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio. Tampoco son recientes los sistemas formales de evaluación del desempeño.
- **En qué consiste la evaluación del desempeño.**

Cuando se establecen recompensas a los colaboradores por la forma en que se lleva a cabo el trabajo que realizan, es importante tener en consideración el cumplimiento de sus tareas para ser los esperados por la empresa. Por lo que la calificación, aunque pueda brindarse de manera grupal la respuesta más específica se realiza de forma individual, esto ayudará a la empresa a percibir las habilidades y aptitudes de sus empleados.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del rendimiento de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. Al calificar a los individuos de la organización por medio de una evaluación

donde se medirá el desempeño que este tenga se puede realizar desde varios enfoques los cuales se pueden denominar como evaluación de empleados, evaluación de mérito, informes de progreso, eficiencia funcional, entre otros.

La ventaja de este tipo de evaluaciones es poder ser dinámico ya que no solamente las puede aplicar el gerente sino también el jefe inmediato, los compañeros de área o incluso el propio empleado calificar su trabajo. Entre otros beneficios que se encuentran en una evaluación de desempeño es constituir una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es una forma en la cual se pueden detectar los problemas más significativos que puedan afectar tanto al colaborador como a la empresa y son identificados de manera más concreta e incluso se pueden aplicar técnicas motivacionales o incentivos a quienes así lo merezcan.

2.1.15. Enfermedad Profesional

Ministros de Salud y Trabajo. En el CAP I, considera enfermedad profesional todo estado patológico crónico que sufra el trabajador y que sobrevenga como consecuencia de la clase de trabajo que desempeña o hubiese desempeñado o del medio de trabajo causada por agentes físicos, químicos o biológicos. Asimismo, Guillermo Cabanellas establece lo siguiente “Consideramos que se entiende por enfermedad profesional la alteración en la salud del trabajador motivada por la ocupación o ejercicio del trabajo.

Es la enfermedad contraída como consecuencia directa del ejercicio de una determinada ocupación, por la actuación lenta y persistente de un agente de riesgo, inherente al trabajo realizado. Trastornos en la salud ocasionados por las condiciones de trabajo de riesgos derivados del ambiente laboral y de la organización del trabajo.

2.2. Antecedentes

González y Quiroa (2011), en la tesina “Consecuencias del Estrés Laboral hacia la institución, estudio realizado con personal de una institución educativa”, planteo como objetivo medir el nivel de estrés que puedan presentar los empleados de ese lugar. Hipótesis: la influencia del estrés dentro del ámbito laboral afecta de manera significativa el desempeño en la empresa. Conclusión el estrés puede llegar a ser positivo si se maneja de manera adecuada e incluso apoya al trabajador en la realización de sus tareas, pero si sobrepasan los parámetros normales se corre el riesgo de tener consecuencias negativas como la falta de actividad física y mental. Como principal recomendación establecieron brindar más atención a los colaboradores de la institución para mejorar su desempeño y reducir el estrés.

Paris (2011), investigación titulada “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”. Objetivo: Identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Hipótesis: Los trabajadores cerealeros se encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre su bienestar psicológico y satisfacción con el trabajo. Conclusión: Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento.

Orihuela (2008), realizo una investigación titulada “Influencia del estrés ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa minera Anglo América- Chile 2008”. Hipótesis: El estrés laboral depende de la motivación extrínseca

en los trabajadores de la empresa minera Anglo América- Chile 2008. Conclusión: un porcentaje significativo de los trabajadores manifestaron que la sobrecarga de trabajo y el exceso de responsabilidades les producen estrés, así como la falta de materiales y equipos.

Empresa minera Shouther Peru (2008), investigación titulada “Estrés Ocupacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la minera Shouther Peru , Toquepala Tacna” objetivo: Determinar el nivel de estrés ocupacional y satisfacción laboral de los trabajadores Shouther Peru , Toquepala Tacna de la minera. Hipótesis: A mayores niveles de estrés ocupacional menor son la satisfacción laboral. Conclusión: Existe influencia significativa del estrés ocupacional en la satisfacción laboral ya que los trabajadores se sienten insatisfechos en el trabajo.

Rodríguez (2013), investigación titulada “Influencia de estrés ocupacional en el desempeño laboral de los trabajadores del proyecto Tambomayo de la compañía de minas buenaventura Arequipa” objetivo: Determinar la influencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral de los trabajadores del proyecto Tambomayo .Conclusión el 57 % de trabajadores presenta un nivel de estrés marcado , y nunca cumplen con un trabajo eficiente por ende tiene un bajo desempeño laboral , trayendo como efecto el bajo rendimiento del trabajador y por ende la disminución de la productividad , y que en un 29% de trabajadores presentan una disminución notable de la capacidad laboral , ocasionando principalmente por factores medioambientales , clima laboral , condiciones de trabajo , falta de capacitación.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ubicación Geográfica

La mina San Rafael se halla situado en la ladera sur del cerro Quenamari, en el distrito de Antauta. Provincia de Melgar departamento de Puno, a una altitud que varía entre los 4,500 y 5,200 m.s.n.m. en la cordillera oriental de los Andes del Perú. Que es la altura que corresponde a la mayor agrupación de campamentos.

El cerro Quenamari es un contrafuerte de la cordillera de carabaya, la misma que pertenece a los andes Orientales. La cumbre de este cerro está cubierta de nieve permanente y tiene una elevación de 5,300 metros sobre el nivel del mar; su forma es alargada y se halla rodeado de valles de tipo glaciar con lagos escalonados. Los centros poblados más cercanos son: Antauta, capital del distrito, a 11Km al N-NW; Ayaviri, la capital provincial, a 144Km al SE; y Juliaca a 190 Km.

La principal vía de acceso a la Mina San Rafael, es la carretera de penetración a la selva que une Tirapata con Macusani y Ollachea. De esta carretera se desvía a la altura del lugar llamado Rosario, pasando por Antauta que está a 8 km. Del desvío; se cruza el río Antauta por un badén de piedras y se continua a la mina por una carretera ascensional de 19 km. Desde Rosario.

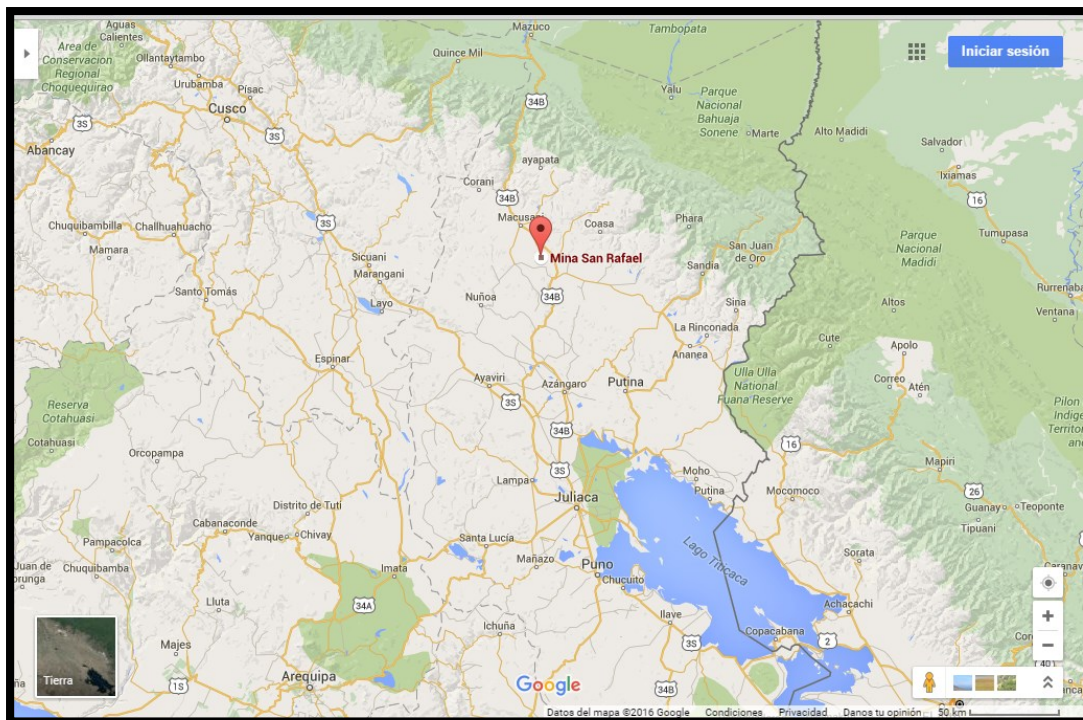
La mina San Rafael es la principal productora de estaño en el país y una de las más importantes del mundo. Los métodos de explotación en subsuelo empleados son el almacenamiento provisional y el derribo por subniveles con capacidad de extracción de 2,700 toneladas/día, con leyes que promedian el 5% de estaño.

En la planta concentradora, adyacente a la mina, se realiza el chancado, trituración, molienda y concentración del mineral producido. Este mineral es

alimentado a un circuito de concentración gravimétrica en donde se recupera el 50% del estaño obtenido. El material remanente es molido a un grado de mayor finura y remolido a malla 100 micrones antes de ser sometido a flotación, con lo que se alcanza una recuperación total del 90%. Los concentrados con ley promedio de 60% de estaño son enviados a Pisco.

FIGURA 1

UBICACIÓN GEOGRAFICA DE LA MINA SAN RAFAEL



FUENTE: Figura Nro. 01 Ubicación Geográfica de La Mina San Rafael

3.2. Población y Muestra de Estudio

En la presente investigación las unidades de análisis están representadas por la totalidad de los trabajadores de la Empresa AESA. Específicamente son 50 trabajadores que presentan enfermedad profesional, que tienen diversos cargos como: supervisor técnico, operadores scoop, jumbo, perforistas y choferes. El cual están influenciados por ciertos factores que les ocasiona estrés. De tal forma Según Arias (2006), define “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes

para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

FIGURA 2

POBLACIÓN DE ESTUDIO DE LA MINA SAN RAFAEL



FUENTE: Figura Nro. 02 Población de Estudio de la Mina San Rafael

3.3. Diseño Estadístico

La información es presentada en tablas de frecuencias y porcentajes. En la parte analítica en el cruce de variables se presentan cuadros de doble entrada (tablas de contingencia del programa SSPS versión 22) relacionado con los indicadores de ambas variables (independiente y dependiente) para poder aplicar el Coeficiente de Correlación Pearson.

3.3.1. Métodos Estadísticos utilizados para el baseado de datos

Definición de los sujetos, personas u objetos que van a ser investigados: Serán evaluados los trabajadores con enfermedad ocupacional de la empresa Administración de Empresas SA –Unidad Minera San Rafael.

Selección de las técnicas empleadas en el proceso de recolección de información: que se utilizaron son: el cuestionario, revisión bibliográfica.

3.3.2. Tratamiento Estadístico para el Análisis de los Datos

Se toma en cuenta los siguientes aspectos:

Como primer momento se realizó la clasificación de la Información, ya que es una etapa básica en el tratamiento de datos. Con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables X, Y. También se realizó el análisis e interpretación de datos, donde se aplicó la estadística descriptiva para cada variable luego se realizó la codificación de los instrumentos. El cual se procedió con el vaciado de datos al programa SPSS (Programa estadístico para el análisis de datos en áreas sociales), donde se realizó la elaboración de cuadros de doble entrada. Y por último se hizo la contratación de la hipótesis con la prueba del Coeficiente de Correlación de Pearson.

3.3.3. Prueba estadística de las hipótesis:

Para la presentación de la correspondiente investigación ha sido dividido en las siguientes secciones:

Prueba estadística de la Hipótesis General:

- El estrés ocupacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

Planteamiento de hipótesis para la relación el estrés ocupacional con el desempeño laboral:

- **Hipótesis nula Ho:** No existe relación significativa entre estrés ocupacional con

el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

- **Hipótesis Alterna Ha:** Existe relación significativa entre estrés ocupacional con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

Prueba de hipótesis usada:

Correlación Rectilínea de Pearson

La relación de las variables toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.

El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.

El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Fórmula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Prueba estadística para la hipótesis específica N°1

- Las fuentes de estrés individual se relacionan directamente con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

Planteamiento de hipótesis para la relación fuentes de estrés individual con el desempeño laboral:

- **Hipótesis nula Ho:** No existe relación significativa de las fuentes de estrés

individual con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael

- **Hipótesis Alterna Ha:** Existe relación significativa de las fuentes de estrés individual con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael

Prueba de hipótesis usada:

Correlación Rectilínea de Pearson

La relación de las variables toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.

El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.

El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Formula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Prueba estadística para la hipótesis específica N°2

- Las fuentes de estrés ambiental se relacionan directamente con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad ocupacional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

Planteamiento de hipótesis para la relación de las fuentes de estrés ambiental con el desempeño laboral:

- **Hipótesis nula Ho:** No existe relación significativa de las fuentes de estrés

ambiental con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad ocupacional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

- **Hipótesis Alterna Ha:** Existe relación significativa de las fuentes de estrés ambiental con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad ocupacional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

Prueba de hipótesis usada:

Correlación Rectilínea de Pearson

La relación de las variables toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.

El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.

El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Formula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Prueba estadística para la hipótesis específica N°3

- Las fuentes de estrés organizacional se relacionan directamente con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad ocupacional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

Planteamiento de hipótesis para la relación de las fuentes de estrés organizacional con el desempeño laboral:

- **Hipótesis nula Ho:** No existe relación significativa de las fuentes de estrés

organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad ocupacional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

- **Hipótesis Alterna Ha:** Existe relación significativa de las fuentes de estrés organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad ocupacional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

Prueba de hipótesis usada:

Correlación Rectilínea de Pearson

La relación de las variables toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

El r = -1 Comprende a una correlación negativa perfecta.

El r = +1 Comprende a una correlación positiva perfecta.

El r = 0, No existe ninguna correlación entre variable.

Formula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

PRUEBA					
	ESTRÉS OCUPACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL	X ²	Y ²	X*Y
1	1	1	2	2	4
2	2	1	4	2	8
3	3	1	6	2	12
4	2	2	4	4	16
5	2	1	4	2	8
6	3	1	6	2	12
7	2	1	4	2	8
8	2	2	4	4	16
9	1	1	2	2	4
10	3	1	6	2	12
11	3	2	6	4	24
12	3	1	6	2	12

13	2	1	4	2	8
14	3	1	6	2	12
15	2	2	4	4	16
16	2	1	4	2	8
17	3	1	6	2	12
18	2	1	4	2	8
19	2	2	4	4	16
20	3	1	6	2	12
21	2	1	4	2	8
22	2	2	4	4	16
23	3	1	6	2	12
24	3	3	6	6	36
25	3	1	6	2	12
26	3	2	6	4	24
27	3	2	6	4	24
28	2	1	4	2	8
29	3	1	6	2	12
30	3	1	6	2	12
31	3	1	6	2	12
32	2	1	4	2	8
33	3	1	6	2	12
34	3	1	6	2	12
35	3	2	6	4	24
36	2	1	4	2	8
37	3	1	6	2	12
38	3	1	6	2	12
39	3	1	6	2	12
40	2	2	4	4	16
41	2	3	4	6	24
42	3	2	6	4	24
43	3	2	6	4	24
44	3	1	6	2	12
45	3	2	6	4	24
46	3	1	6	2	12
47	2	1	4	2	8
48	3	1	6	2	12
49	3	1	6	2	12
50	3	2	6	4	24
	128	68	256	136	696

Calculo del coeficiente de correlación usando la formula.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Datos de la tabla

$$\Sigma X=128 \quad \Sigma X^2=256 \quad \Sigma X*Y=696$$

$$\Sigma Y=68 \quad \Sigma Y^2=136$$

$$r = \frac{50(696) - (128)(68)}{\sqrt{[50(256) - (128)^2][50(136) - (68)^2]}}$$

$$r = \frac{34800 - 8704}{\sqrt{[12800 - 16384][6800 - 4624]}}$$

$$r = \frac{26096}{\sqrt{[3589][2176]}}$$

$$r = \frac{26096}{\sqrt{779878}}$$

$$r = \frac{26096}{883.107015}$$

$$r = 0,29.55021255$$

Por tanto, como el valor de r (coeficiente de correlación) es de 0.29 es de positiva porque es más próximo a la unidad que al cero, entonces se rechaza la hipótesis estadística nula H_0 , es decir, se rechaza la suposición de que no existe la relación significativa entre ambas variables. En consecuencia, se concluye que si existe

una relación altamente significativa entre Estrés Ocupacional y Desempeño Laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa Administración de Empresas SA Unidad Minera San Rafael.

3.4. Tipo de Investigación

Según Carrasco (2009). El tipo de investigación utilizado fue el correlacional, porque se observó la relación de variables, para establecer la existencia de vínculos y asociaciones que se dieron entre las categorías o variables. El cual está orientado a comprobar la hipótesis planteada en el proyecto de investigación.

3.5. Técnicas y instrumentos de recolección de datos

Todo proceso de investigación requiere de técnicas e instrumentos que faciliten la obtención de datos necesarios para alcanzar los resultados. Para el proceso de recolección de datos se aplicará las siguientes técnicas: observación, encuesta modalidad escrita y la revisión bibliográfica ya que se consideraron las más adecuadas para el nivel y diseño de la investigación.

3.5.1. Técnicas

- Revisión bibliográfica.

Esta técnica se utilizó para la recopilación de la información necesaria en la construcción o desarrollo tanto del problema de investigación como del marco teórico. En tal sentido, se hizo uso de diversos instrumentos para el almacenamiento de información, tales como: hojas y fichas con la finalidad de hacer más accesible la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo.

- Escala de Likert.

La escala de Likert tiene el honor de ser uno de los ítems más populares y utilizados en las encuestas. A diferencia de las preguntas dicotómicas con

respuesta sí/no, la escala de Likert nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos. Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación.

3.5.2. Instrumentos

- Cuestionario de estrés ocupacional

Para evaluar el grado de estrés existente se utilizara el cuestionario de estrés ocupacional, el cual estará estructurado en 17 items , distribuido en tres partes :

Con el objetivo de recolectar información acerca de las apreciaciones que tiene la unidad de muestra acerca de las fuentes de estrés ocupacional, en el factor individual, ambiental y organizacional. Con opciones de respuesta.

1. Nada = Estrés disminuido o leve
2. Un poco =Estrés Necesario o Moderado
3. Bastante =Exceso de estrés o Marcado
4. Mucho =Estrés negativo o severo

- Cuestionario de desempeño laboral

Así mismo para evaluar el desempeño de los trabajadores se utilizará un cuestionario, usando la escala de likert, la cual fue desarrollada por Rensis Likert, y consiste en una serie de oraciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción de la persona a quien se le administra. Se presenta cada sentencia u oración (estimulo), que expresa un enunciado favorable o desfavorable sobre un objeto de actitud, y se solicita al encuestado que responda eligiendo uno de los puntos de la

escala. A cada punto se le otorga un valor numérico. Y al final se suman para sacar las escalas de punteos.

El cuestionario se enfoca a evaluar el desempeño de los colaboradores seis aspectos que son: Asistencia y Puntualidad Trabajo en Equipo Productividad Respeto y Responsabilidad Calidad en el Trabajo bajo presión.

1. Siempre= Excelente: los resultados exceden todo el tiempo los estándares del puesto.
2. Casi siempre= Bueno: los resultados satisfacen generalmente las expectativas y estándares del puesto.
3. A veces= Debe Mejorar: los resultados eventualmente no satisfacen los estándares del puesto.
4. Nunca =Malo: los resultados no satisfacen en ninguna ocasión los estándares del puesto.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Resultados en Función al Objetivo General

Con el objetivo de:” Determinar y explicar el estrés ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael”, se utilizó las técnicas de estadística descriptiva (Cuadro de frecuencias), la estadística inferencial para la contratación de la hipótesis (Correlación de Pearson), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación:

TABLA 1

ESTRÉS OCUPACIONAL SEGÚN DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES CON ENFERMEDAD PROFESIONAL DE LA EMPRESA AESA SA UNIDAD MINERA SAN RAFAEL-PUNO

DESEMPEÑO LABORAL	ESTRÉS OCUPACIONAL						TOTAL	
	ESTRÉS NECESARIO		EXCESO DE ESTRÉS		ESTRÉS NEGATIVO			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
NUNCA	-	-	15	30.0%	-	-	15	30.0%
A VECES	-	-	17	34.0%	11	22.0%	28	56.0%
CASI SIEMPRE	3	6.0%	-	-	4	8.0%	8	16.0%
TOTAL	3	6.0%	32	64.0%	15	30.0%	50	100.0%

FUENTE: Cuestionario aplicada por la investigadora a los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa AESA SA –Unidad Minera San Rafael-2015.

En la presente tabla N°01 podemos apreciar en un menor porcentaje que un 22% de colaboradores manifiestan tener un estrés negativo por ello a veces existe un buen desempeño laboral. Y un 34 % de colaboradores indican que el estrés ocupacional

manifiestan en exceso y por lo tanto a veces se da un buen desempeño laboral. Por ello podemos señalar que el exceso de estrés es un estado de ansiedad en el cual la persona siente que nunca le alcanza el tiempo para hacer las cosas ni para descansar, es notable la disminución de la capacidad laboral; puede comenzar aparecer enfermedades psicosomáticas donde generan tensión, ansiedad, miedo y esto afecta a la calidad de tareas y servicios por ende se deteriora el trabajo. Ello genera las fuentes de estrés individual, ambiental y organizacional.

Según el modelo teórico demanda-control propuesto por Karasek y Theorell (1990), citado por Calnan, Wainwright & Almond, (2000), propone dos aspectos que generan estrés en el trabajo. Por un lado, las exigencias demandantes que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas y, por el otro, el escaso control que el individuo puede ejercer sobre éstas, entendido como el grado de libertad que tenga un trabajador para tomar decisiones sobre su tarea y utilizar sus habilidades, según Tsutsumi & Kawakami (2004). De acuerdo con este modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones.

Por consiguiente, el estrés se debe a un desajuste entre los individuos y las condiciones de trabajo (inseguridad laboral, tipo de contratación, horarios.), la tarea (escasez o excesivo trabajo, monotonía, ciclos de trabajo breves o sin sentido, plazos ajustados de entrega, presión en el tiempo de ejecución, etc.) y la organización de la empresa (ambigüedad en la definición de funciones, poco apoyo en la resolución de problemas, ausencia de sistemas de comunicación y participación. Asimismo, según Zegarra y Uribe (2006), estudiaron los factores desencadenantes del estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral donde encontraron que el exceso de tareas,

presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afecta en el desempeño laboral, disminuye la calidad y la productividad laboral.

En consecuencia, el estrés laboral puede inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral.

Los costes evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida INSHT (2001).

De la misma manera Rodríguez (2013), en su investigación “Influencia de estrés ocupacional en el desempeño laboral de los trabajadores del proyecto Tambomayo de la compañía de minas buenaventura Arequipa” indica que el 57 % de trabajadores presenta un nivel de estrés marcado, y nunca cumplen con un trabajo eficiente por ende tiene un bajo desempeño laboral, trayendo como efecto el bajo rendimiento del trabajador y por ende la disminución de la productividad, y que en un 29% de trabajadores presentan una disminución notable de la capacidad laboral, ocasionando principalmente por factores medioambientales, clima laboral, condiciones de trabajo, falta de capacitación.

5.1.1. Contrastación de la Hipótesis General

Pearson por tratarse de datos cualitativos ordinales.

- **Hipótesis nula Ho:** No existe relación significativa entre el estrés ocupacional con desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad ocupacional de la Empresa AESA U.M San Rafael.
- **Hipótesis Alterna Ha:** Existe relación significativa entre el estrés ocupacional con desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad ocupacional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

TABLA 2

CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA DIMENSIÓN: ESTRÉS
OCUPACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

		Estrés Ocupacional	Desempeño Laboral
Estrés Ocupacional	Correlación de Pearson	1	,627**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,627**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaborado por la investigadora, 2015- en SPSS versión 22.

En el Tabla N° 02 muestra el coeficiente de correlación de Pearson, donde resulta que existe correlación positiva moderada entre la variable estrés ocupacional

y desempeño laboral, donde se muestra estadísticamente significativo ($r= 0,620^{**}$, $p=0,000<0.05$).

En consecuencia, la hipótesis alterna afirma “Existe relación significativa entre el estrés ocupacional y desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael -2015, ha sido confirmada.

5.2. Resultados en Función al Objetivo Especifico 1:

Con el objetivo de: “Determinar la relación entre las fuentes de estrés individual con la satisfacción laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.”, se utilizó la técnica estadística descriptiva, la estadística inferencial para la contratación de la hipótesis (Correlación de Pearson), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación:

TABLA 3
SOBRECARGA LABORAL SEGÚN SATISFACCIÓN EN RECONOCIMIENTO, RECOMPENSAS DE LOS TRABAJADORES CON ENFERMEDAD PROFESIONAL DE LA EMPRESA AESA SA UNIDAD MINERA SAN RAFAEL-PUNO

SATISFACCIÓN EN RECONOCIMIENTO, RECOMPENSAS	SOBRECARGA LABORAL									
	ESTRÉS DISMINUIDO		ESTRÉS NECESARIO		EXCESO DE ESTRÉS		ESTRÉS NEGATIVO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
NUNCA	-	-	-	-	3	6.0 %	2	4.0%	5	10.0%
A VECES	2	4.0%	3	6.0%	15	30.0%	6	12.0%	26	52.0%
CASI SIEMPRE	1	2.0%	2	4.0%	9	18.0%	7	14.0%	19	38.0%
TOTAL	3	6.0%	5	10.0%	27	54.0%	15	30%	50	100%

FUENTE: Cuestionario aplicada por la investigadora a los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa AESA SA –Unidad Minera San Rafael -2015.

En la presente tabla N°03 según estos resultados se puede establecer que, en fuentes de estrés individual y satisfacción laboral, en un menor porcentaje se muestra que un 4% de colaboradores manifiestan un nivel de estrés necesario por ello a veces sienten satisfacción en cuanto a reconocimiento y recompensa. Y un 30% de colaboradores, indican que la sobrecarga laboral genera un nivel de exceso de estrés y por lo tanto a veces sienten satisfacción en cuanto a reconocimiento y recompensas.

Según Chiang y Nuñez (2010), si un colaborador no siente motivación por las tareas realizadas en el trabajo, sus ánimos por cumplir con ellas se verán afectados. Provocando la aparición de disfunciones personales y organizacionales, tales como: Cambios en el estado de ánimo, agotamiento emocional, actitudes negativas, falta de realización personal, baja autoestima, cansancio, estrés, comportamientos paranoides y agresivos, cefaleas, malestar general. Y organizacionales como: Nivel bajo de compromiso organizacional en el que los colaboradores no aceptan los objetivos y valores de la organización como propio.

Tal como explica según Siegrist (1998), en el Modelo teórico del desequilibrio esfuerzo-recompensa. El desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias). Cuando en el trabajo falta el feedback, especialmente en cuanto a una recompensa razonable del esfuerzo realizado por el trabajador, esto puede conducir a una insatisfacción repetida y permanente, en un sentimiento de injusticia que conduce, irremediablemente, al estrés.

Es por esto que el rol laboral en la vida adulta juega un papel crucial en el desarrollo del colaborador, ya que las experiencias en el entorno laboral influyen en la autorregulación del sujeto al controlar la autoestima, la auto-eficacia, y el sentimiento de pertenencia a un grupo. Estas funciones de autorregulación proporcionan bienestar

y salud al trabajador cuando los intercambios entre los roles laborales y las recompensas se realizan con éxito. Así como menciona Siegrist, (2000). La amenaza de un desequilibrio entre costes y ganancias, o el estar excluido de ese intercambio, pueden deteriorar estas funciones de autorregulación del sujeto. Bajo estas condiciones es probable que aparezcan sentimientos recurrentes de amenaza, ira, depresión que aumentan la susceptibilidad a la enfermedad como resultado de la tensión.

Por lo tanto, es importante motivar y alentar a los trabajadores para que tengan una iniciativa propia. Tener iniciativa propia requiere de un esfuerzo extra y compromiso con la organización que debe ser recompensado apropiadamente. Según Conry (2004), indica que la motivación es un proceso psicológico que favorece un sentido de dirección en el comportamiento individual.

La teoría de la motivación se concentra en los motivos por los cuales los individuos actúan. En otras palabras, esas teorías buscan entender el impulso del individuo para proceder y así actuar sobre el proceso que genera ese impulso. Asimismo, Chillan (2007), las teorías sobre la motivación se desarrollaron a partir de la visión de tres áreas de inquietud, ósea, los motivos que llevan a un individuo a proceder de una forma y no de otra. Esas áreas, que representa tres grandes momentos históricos en el desarrollo de las teorías son: las necesidades, las expectativas y los incentivos.

TABLA 4

AMBIGÜEDAD DE ROL SEGÚN SATISFACCIÓN DE HORARIO DE TRABAJO
DE LOS COLABORADORES CON ENFERMEDAD PROFESIONAL DE LA
EMPRESA AESA SA- UNIDAD MINERA SAN RAFAEL -PUNO

SATISFACCIÓN DE HORARIO DE TRABAJO	AMBIGÜEDAD DE ROL								TOTAL	
	ESTRÉS DISMINUI DO		ESTRÉS NECESARI O		EXCESO DE ESTRÉS		ESTRÉS NEGATIV O			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
NUNCA	-	-	3	6.0%	4	8.0%	1	2.0%	8	16.0%
A VECES	-	-	6	12.0%	18	36.0%	4	8.0%	28	56.0%
CASI SIEMPRE	1	2.0%	5	10.0%	3	6.0%	2	4.0%	10	20.0%
SIEMPRE	-	-	1	2.0%	2	4.0%	-	-	4	8.0%
TOTAL	1	2.0%	15	30%	27	54.0%	7	14.0%	50	100.0%

FUENTE: Cuestionario aplicada por la investigadora a los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa AESA SA –Unidad Minera San Rafael -2015

En la presente tabla N°04 se puede apreciar que, en fuentes de estrés individual y satisfacción laboral, en un menor porcentaje se muestra que un 8.0% de colaboradores presentan un nivel de estrés negativo o marcado por ello a veces existe satisfacción de horario de trabajo. Y un 36 % de colaboradores manifiesta que la ambigüedad de rol genera un nivel de exceso de estrés y por ello a veces sienten satisfacción en cuanto al horario de trabajo.

La reubicación del colaborador con enfermedad profesional ocasionó la falta de claridad en las funciones del puesto de trabajo, generando una ambigüedad de rol donde el colaborador no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados. En definitiva, dispone de una información inadecuada para hacerse una idea clara del rol que se le asigna, bien por ser incompleta, bien por ser interpretable de varias maneras, o bien por ser muy cambiante. Según

Newton y Keenan (1991), refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo. Es decir, debe existir una concordancia entre la persona y su puesto para que puedan tener un alto nivel de satisfacción.

Por lo que Viforcós, Fernández, López, (2004), mencionan que, si el trabajador se ve forzado a actuar contra sus propios principios, creencias o convicciones, o se encuentra permanentemente confuso respecto a cuáles sean sus competencias o responsabilidades dentro de la empresa, lo cual le provoca tensión, ansiedad, agotamiento emocional, depresión, fatiga, quejas somáticas, propensión a abandonar la organización, sentimientos de resentimiento y pérdida de autoestima. Como menciona Peiró (1992), desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además, produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria y las respuestas de afrontamiento.

En ese sentido coincide la investigación con Orihuela (2008), “Influencia del estrés ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa minera Anglo América- Chile”, el mismo presentó un porcentaje de 53 % que la sobrecarga de trabajo y la ambigüedad de responsabilidades les produce estrés. Así mismo para contribuir a los resultados obtenidos de la Empresa minera Shouther Peru, (2008) investigación titulada “Estrés Ocupacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la minera Shouther Peru, Toquepala Tacna” objetivo: Determinar el nivel de estrés ocupacional y satisfacción laboral de los trabajadores.

5.2.1. Contrastación de la Hipótesis Específica 1

Se realizó con la prueba de Correlación Pearson por tratarse de datos cuantitativos ordinales.

- **Hipótesis nula Ho:** No existe relación significativa las fuentes de estrés individual asociados a sobrecarga laboral, conflicto y ambigüedad con la satisfacción laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.
- **Hipótesis Alterna Ha:** Existe relación significativa las fuentes de estrés individual asociados a sobrecarga laboral, conflicto y ambigüedad con la satisfacción laboral de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

TABLA 5

CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA DIMENSIÓN: FUENTE DE ESTRES INDIVIDUAL Y SATISFACCION LABORAL

		Fuente de estrés Individual	Satisfacción Laboral
Fuente de estrés Individual	Correlación de Pearson	1	,603**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,603**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaborado por la investigadora, 2015 - en SPSS versión 22.

En el Tabla N° 05 muestra el coeficiente de correlación de Pearson, donde resulta que existe correlación positiva moderada entre las fuentes de estrés individual

y la variable satisfacción laboral, y es estadísticamente significativo ($r= 0.603^{**}$, $p=0,000<0.05$).

En consecuencia, la hipótesis alterna afirma que “Existe relación significativa entre las fuentes de estrés individual asociados a sobrecarga laboral, conflicto y ambigüedad de tareas con la satisfacción laboral de los trabajadores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael, ha sido confirmada.

5.3. Resultados en Función al Objetivo Especifico 2:

Con el objetivo de: “Identificar la relación entre las fuentes de estrés ambiental con la productividad de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael”, se utilizó la técnica estadística descriptiva (cuadro de frecuencias), la estadística inferencial para la contratación de la hipótesis (Correlación de Pearson), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación:

TABLA 6

LAS CONDICIONES AMBIENTALES - FISICOS DEL LUGAR DE TRABAJO
SEGÚN EFICACIA EN LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL DE
LOS COLABORADORES CON ENFERMEDAD PROFESIONAL DE LA EMPRESA
AESA SA UNIDAD MINERA SAN RAFAEL

EFICACIA		CONDICIONES AMBIENTALES Y FISICOS DEL LUGAR DE TRABAJO						TOTAL	
		ESTRÉS NECESARIO		EXCESO DE ESTRÉS		ESTRÉS NEGATIVO			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
		INTERÉS EN ALCANZAR LOS OBJETIVOS QUE LE SON ASIGNADOS	NUNCA A VECES CASI SIEMPRE	4	8.0%	5	10.0%	2	4.0%
		5	10.0%	14	28.0%	11	22.0%	30	60.0%
		1	2.0%	5	10.0%	3	6.0%	9	18.0%
TOTAL		10	20.0%	24	48.0%	16	32.0%	50	100.0%

FUENTE: Cuestionario aplicada por la investigadora a los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa AESA SA –Unidad Minera San Rafael -2015

En la presente tabla N°06 se puede constituir que, en las fuentes de estrés ambiental y productividad laboral, en un mínimo porcentaje se muestra que un 10 % de colaboradores manifiestan un nivel de estrés necesario por lo tanto a veces logran realizar los trabajos con eficacia. Y un 28% de colaboradores indican que las condiciones ambientales y físicas del lugar de trabajo, como; clima secos, fríos, ruidos altitud genera un nivel de exceso de estrés y, por lo tanto, a veces existe eficacia en la realización total de la actividad laboral. Lo cual significa que no logran cumplir al 100% los objetivos trazados por la empresa.

En consecuencia, el estrés ocupacional ocasiona una disminución de la productividad laboral, por ende, el rendimiento del trabajador es mínimo y de baja calidad. Según Robbins (1999), puede ser producido por factores ambientales los cuales son generadores de estrés. De igual forma según datos de Bumeran .com Peru (2008), indica que el 60 % de los peruanos padecen estrés ocupacional que es ocasionada principalmente por factores medioambientales , clima demasiado frio , ruido , la actitud , la excesiva carga laboral además de las condiciones de trabajo , lo que provoca en el trabajador preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, pensamientos negativos sobre sí mismo y sobre la actuación frente a los otros , ello incide directamente en la productividad .

Asimismo, Werther y Davis (2004), afirman que: “el ambiente de trabajo debe ofrecer condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan positivamente sobre el comportamiento de las personas. Por lo tanto, el Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo: menciona la importancia de las condiciones físicas adecuadas para crear un entorno que facilite la percepción, la atención y, en definitiva, la realización de tareas con exigencias de trabajo, por consiguiente, para poder tener una eficacia, es necesario conocer los objetivos o metas que tiene la empresa. Los principales estresores del ambiente laboral físico que han recibido una especial atención en la investigación psicológica y ergonómica desarrollada en el ámbito de la salud laboral son: el ruido, la existencia de vibraciones, la iluminación, la temperatura, la higiene, la utilización de productos tóxicos, las condiciones climatológicas y la disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo.

TABLA 7

FALTA DE MEDIOS Y RECURSOS EN LA EMPRESA SEGÚN EFICIENCIA EN LOS COLABORADORES CON ENFERMEDAD PROFESIONAL DE LA EMPRESA AESA SA –UNIDAD MINERA SAN RAFAEL

EFICIENCIA	FALTA DE MEDIOS Y RECURSOS EN LA EMPRESA						TOTAL		
	ESTRÉS DISMINUIDO		ESTRÉS NECESARIO		EXCESO DE ESTRÉS		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
CUMPLE CON LA REALIZACIÓN TOTAL DE SU ACTIVIDAD LABORAL	A VECES	2	4.0%	4	8.0%	17	34.0%	23	46.0%
	CASI SIEMPRE	-	-	2	4.0%	13	26.0%	15	30.0%
	SIEMPRE	1	2.0%	2	4.0%	9	18.0%	12	24.0%
TOTAL		3	6.0%	8	16.0%	39	78.0%	50	100.0%

FUENTE: Cuestionario aplicada por la investigadora a los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa AESA SA –Unidad Minera San Rafael -2015

En la presente tabla N°07 se puede constituir que, en fuentes de estrés ambiental y productividad laboral, en menor porcentaje se muestra que un 4 % de colaboradores presentan un nivel de estrés disminuido o leve por lo que a veces logran realizar sus actividades con eficiencia. Y un 34 % de Trabajadores muestran que la falta de medios y recursos en la empresa genera un nivel de exceso de estrés y por lo tanto a veces logran con eficiencia cumplir la realización total de la actividad laboral.

De tal forma se entiende por eficiencia la disponibilidad de medios y recursos que permite lograr el objetivo. Harrison (1978), propone en el Modelo teórico Ajuste entre el individuo y el ambiente laboral, que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el

trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo. Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral: a) los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral, b) la percepción de dichas demandas por parte del trabajador. De igual forma según el modelo demanda – control, indica que el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos es baja).

Asimismo, Trejo (2008), menciona que los recursos son los medios utilizados por las empresas para ejecutar sus actividades y de esta manera alcanzar sus objetivos. En las empresas hay gran cantidad de recursos tales como: Capital Humano, recursos materiales, financieros, etc., los cuales son obtenidos del medio ambiente exterior y entran a la empresa a cumplir diferentes funciones. Entre las condiciones de realización de la tarea también deben considerarse los efectos del uso de equipos de protección individual. Por ejemplo, la utilización regular de algunos equipos como: gafas, guantes, mascarilla, ropas especiales, etc. no debería interferir con las capacidades perceptivas y de rapidez de respuesta motora necesarias para la tarea. Sin embargo, al no contar con todos los materiales conlleva al colaborador a una Preocupación por no cumplir con su trabajo de manera eficiente, temor e inseguridad a ser despedido, dificultad para decidir, pensamientos negativos sobre uno mismo y sobre su actuación ante los otros.

5.3.1. Contrastación de la Hipótesis Específica 2

Se realizó con la prueba de Correlación de Pearson por tratarse de datos cualitativos ordinales.

- **Hipótesis nula Ho:** No existe relación significativa entre las fuentes de estrés ambiental ligadas a las condiciones del lugar de trabajo con la productividad de los colaboradores con enfermedad ocupacional de la Empresa AESA U.M San Rafael.
- **Hipótesis Alterna Ha:** Existe relación significativa entre las fuentes de estrés ambiental ligadas a las condiciones del lugar de trabajo con la productividad de los colaboradores con enfermedad ocupacional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

TABLA 8

CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA DIMENSIÓN: FUENTES DE ESTRÉS AMBIENTAL DEL ESTRÉS OCUPACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

		Fuente de estrés Ambiental	Productividad
Fuente de estrés Ambiental	Correlación de Pearson	1	,687**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Productividad	Correlación de Pearson	,687**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaborado por la investigadora, 2015 - en SPSS versión 22.

En la tabla N° 08 muestra el coeficiente de correlación de Pearson, donde resulta que existe correlación positiva alta entre las fuentes de estrés ambiente y la variable productividad laboral, y es estadísticamente significativo ($r= 0.687^{**}$, $p=0,000<0.05$).

En consecuencia, la hipótesis alterna afirma que Existe relación significativa

entre las fuentes ambientales asociados a las condiciones del lugar de trabajo con la productividad laboral de los trabajadores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael -2016”, ha sido confirmada.

5.4. Resultados en Función al Objetivo Especifico 3:

Con el objetivo de: “Describir la relación entre las fuentes de estrés organizacional con el trabajo en equipo de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.”, se utilizó la técnica estadística descriptiva (cuadro de frecuencias), la estadística inferencial para la contratación de la hipótesis (Correlación de Pearson), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación:

TABLA 9

CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN COOPERACIÓN DE LOS COLABORADORES CON ENFERMEDAD PROFESIONAL DE LA EMPRESA AESA SA –UNIDAD MINERA SAN RAFAEL

TRABAJO EN EQUIPO	CLIMA ORGANIZACIONAL							TOTAL	
	ESTRÉS NECESARIO		EXCESO DE ESTRÉS		ESTRÉS NEGATIV O				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
A VECES	12	24.0%	13	26.0%	4	8.0%	29	58.0%	
COOPERA CIÓN CASI SIEMPRE	3	6.0%	11	22.0%	-	-	14	28.0%	
SIEMPRE	2	4.0%	5	10.0%	-	-	7	14.0%	
TOTAL	17	34.0%	28	56.0%	4	8.0%	50	100.0%	

FUENTE: Cuestionario aplicada por la investigadora a los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa AESA SA –Unidad Minera San Rafael -2015

En la presente tabla N°09 se puede establecer que, en fuentes de estrés organizacional y trabajo en equipo, en menor porcentaje se presenta que un 8.0% de colaboradores manifiestan un estrés negativo donde a veces existe cooperación entre compañeros. Y un 26 % de colaboradores muestra que el clima organizacional genera un nivel de exceso de estrés y por lo tanto a veces existe cooperación entre compañeros, esto a consecuencia de las manifestaciones físicas y psicológicas de la enfermedad que influye en las relaciones interpersonales donde crear un ambiente laboral negativo.

Según, Almirall (2006), menciona que las exigencias interpersonales son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo de los compañeros y las malas relaciones interpersonales pueden causar mucho estrés, especialmente en los trabajadores con grandes necesidades sociales, por ello es muy importante el apoyo del jefe /compañero para proporcionar un ambiente laboral favorable

Asimismo, Johnson y Hall (1988), precursores del Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social, hace referencia a las interacciones en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores. De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. Un factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe y es adecuado puede amortiguar parte potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

Es así como el apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos: como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés.

TABLA 10

POLÍTICAS GENERALES INICIADAS POR LA GERENCIA SEGÚN PARTICIPACIÓN DE LOS COLABORADORES CON ENFERMEDAD PROFESIONAL DE LA EMPRESA AESA SA –UNIDAD MINERA SAN RAFAEL

TRABAJO EN EQUIPO	POLÍTICAS GENERALES INICIADAS POR LA GERENCIA						TOTAL	
	ESTRÉS NECESARIO		EXCESO ESTRÉS		ESTRÉS NEGATIVO			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
A VECES	4	8.0%	20	40.0%	7	14.0%	31	64.0%
CASI SIEMPRE	2	4.0%	7	14.0%	3	6.0%	12	24.0%
SIEMPRE	-	-	4	8.0%	3	6.0%	7	14.0%
TOTAL	6	12.0%	31	62.0%	13	26.0%	50	100.0%

FUENTE: cuestionario aplicada por la investigadora a los colaboradores con enfermedad profesional de la empresa AESA SA –Unidad Minera San Rafael -2015

En la presente tabla N°10 según estos resultados se puede constituir que, en fuentes de estrés organizacional y trabajo en equipo, un menor porcentaje de 8.0 % de colaboradores manifiestan un estrés necesario y a veces existe participación en la toma de decisiones. Y un 40 % de colaboradores manifiestan que a veces existe participación en cuanto a las políticas iniciadas por la gerencia, en tanto esto genera un nivel de exceso estrés.

Según Karasek y Theorell (1990), en el Modelo demanda-control, se ha comprobado que los trabajadores alcanzan una eficacia óptima y se sienten bien si se les permite opinar e influir en las condiciones de su trabajo, siempre dentro de límites razonables. Si se le permite ejercer tal influencia es más probable que el trabajador viva la situación como un desafío y no como una carga. En otras palabras, para la postulación de estrategias tendientes a minimizar los factores de riesgo psicosocial es fundamental tener en cuenta que el involucrar al sujeto en la propuesta de solución, el escuchar su voz y posibilitar su empoderamiento propicia la creación de ambientes laborales saludables.

Por lo tanto, según Chiavenato (2001), indica que el proceso de cambio organizacional comienza cuando surgen fuerzas que crean la necesidad de producir transformaciones en una o varias unidades de la organización. De esta manera, el cambio puede ocasionar importante resistencia en los individuos y en la organización. Asimismo, Maristany (1994) indica que el proceso de cambio hay que empezarlo por el cumplimiento de algunas de las acciones que satisfacen características de las personas. De tal forma Rebollo y Martí (2002) señalan que la participación no es una finalidad en sí misma sino un medio para conseguir algo, advierten que debe ser comprendida como un derecho y no como un mero cumplimiento formal.

De tal forma Esquivel (2005), indica “La gerencia es una propuesta estratégica, que conforma personal preparado”, para no sólo hacer rentable las organizaciones, sino administrar adecuadamente las personas o talento humano. Actualmente el estilo del gerente es la comunicación y participación, gestionar un sistema grato que estimule el trabajo individual y en equipo. La idea en torno a la cual se estructura esta obra es la actitud de la gerencia ante la velocidad del cambio que exige nuevas características del

gerente, el cual necesita diferentes maneras de liderar el capital, la tecnología y en especial las personas, para lograr los objetivos de la organización en un marco de internacionalización acelerada de la economía.

5.4.1. Contrastación de la Hipótesis Específica 3

Se realizó con la prueba de Correlación de Pearson por tratarse de datos cualitativos ordinales.

- **Hipótesis nula Ho:** No existe relación significativa entre las fuentes de estrés organizacional asociadas a un mal clima organizacional, estructura organizacional con el trabajo en equipo de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.
- **Hipótesis Alterna Ha:** Existe relación significativa entre las fuentes de estrés organizacional asociadas a un mal clima organizacional, estructura organizacional con el trabajo en equipo de los colaboradores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael.

TABLA 11

CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA DIMENSIÓN: FUENTES DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO

		Fuentes de estrés organizacional	Trabajo en equipo
Fuente de estrés organizacional	Correlación de Pearson	1	,908**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Trabajo En Equipo	Correlación de Pearson	,908**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaborado por la investigadora, 2015 - en SPSS versión 22.

En el Tabla N° 11 muestra el coeficiente de correlación de Pearson, donde resulta que existe correlación positiva muy alta entre las fuentes organizacional y la variable trabajo en equipo, y es estadísticamente significativo ($r = -0,908^{**}$, $p = 0,000 < 0.05$).

En consecuencia, la hipótesis alterna afirma que “Existe relación significativa las fuentes organizacionales con trabajo en equipo de los trabajadores con enfermedad profesional de la Empresa AESA U.M San Rafael”, ha sido confirmada.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se muestra que el estrés ocupacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores con enfermedad profesional, con un grado de correlación positiva moderada, donde un 34 % de colaboradores manifiestan un nivel de exceso de estrés; generando un estado de ansiedad, tensión, miedo que afecta la calidad de tareas y servicios, ocasionado por las fuentes de estrés individual, ambiental y organizacional. Y por lo tanto a veces existe satisfacción laboral, productividad y trabajo en equipo

SEGUNDA: Las fuentes de estrés individual se relacionan directamente con la satisfacción laboral de los colaboradores con enfermedad profesional, con un grado de correlación positiva moderada. Por ello se muestra que un 30 % de colaboradores manifiestan un nivel de exceso de estrés generado por la sobrecarga laboral durante su jornada de trabajo, Por lo tanto, a veces se sienten satisfechos en cuanto a reconocimiento y recompensas, si un colaborador no siente motivación por las tareas realizadas en el trabajo, sus ánimos por cumplir con ellas se verán afectados.

TERCERA: Las fuentes de estrés ambiental se relacionan directamente con la productividad de los trabajadores con enfermedad profesional con un grado de correlación positiva alta. Donde se muestra que un 28 % de colaboradores manifiestan que las condiciones ambientales y físicas del lugar de trabajo, como son; clima secos, fríos, ruidos altitud genera un nivel de exceso de estrés y por lo tanto, a veces existe eficacia en la realización total de la actividad laboral. Lo cual significa que no se logra cumplir al 100% los objetivos trazados por la empresa.

CUARTA: Las fuentes de estrés organizacional se relacionan directamente con el trabajo en equipo de los trabajadores con enfermedad profesional , donde el grado de correlación es positiva muy alta .De tal forma un 26 % muestra que un mal clima organizacional genera un nivel de exceso de estrés y por lo tanto a veces existe cooperación entre compañeros esto a consecuencia de las manifestaciones físicas y psicológicas de la enfermedad que influye en las relaciones interpersonales y crear un ambiente laboral negativo .

VI. RECOMENDACIONES

1. Es importante que, desde el ministerio de energía y minas, a través de la dirección General de Minería establezcan normas, asimismo fiscalizar los programas de vivienda, salud, bienestar y seguridad minera. Según el reglamento de Seguridad e higiene Minera en el Artículo 132° señala que las viviendas para los trabajadores y sus dependientes registrados asegurarán un nivel de decoro, higiene y comodidad, considerando las condiciones topográficas, climáticas de acuerdo con el Reglamento Nacional de Construcciones
2. Desde la gerencia de la empresa Administración de empresas S.A. se implemente una sala de esparcimiento con el fin de que los colaboradores puedan tener momentos entretenimiento en horas libres que contribuya su desarrollo personal y profesional , asimismo desde el área de recursos Humanos de la empresa se sugerir que tomen en cuenta el diseño ,verificación de los puestos y volumen de trabajo para que sea compatibles con las habilidades y capacidades de los trabajadores con enfermedad profesional y así puedan brindar el estímulo y las posibilidades de desarrollar sus habilidades.
3. Desde el área de bienestar social organizar programas de capacitación , talleres, terapias y actividades recreativas con el fin de reducir los niveles de estrés ,de esa manera dar un seguimiento específico a cada trabajador mediante la asistencia a sesiones regulares de técnicas de relajación , Realizar pruebas constantes de estrés para determinar cómo se encuentran y así crear un mejor ambiente y por consecuencia elevar el desempeño laboral por medio de incentivos no económicos los cuales servirán para motivar a los colaboradores.

4. Asimismo, la trabajadora social desde el área de bienestar social presentara una propuesta sobre la “formación de habilidades sociales de los trabajadores con enfermedad profesional” así como también la implementación y mejora de los elementos como el Clima Organizacional, los Sistemas de Comunicación Interna, los Sistemas de Recompensas y Reconocimiento y las Políticas de Formación, Promoción y Desarrollo del colaborador (que incluya cursos de actualización y formación de los trabajadores).
5. Al campo de la investigación, realizar más estudios sobre este tema, en cuanto a la relación de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral en los trabajadores con enfermedad profesional, ya que Estas lesiones ocupacionales y enfermedades se han dirigido casi exclusivamente al costo económico directo y a la duración de la incapacidad, raramente se les ha prestado atención a sus amplias consecuencias sociales o a su impacto en la familia de esos trabajadores.

VII. REFERENCIAS

- Arias, Fidas (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme
- Aritzeta, A., Ayestaran, S. (2002). *Utilidad de los equipos de trabajo para incrementar la participación, autogestión, interdependencia, satisfacción e integración de conductas cooperativas y competitivas*. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, CIRIECEspaña, 040 ,95–212.
- Conde, M. (2009). *Estrés y consecuencias*. Recuperado noviembre 2015 http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_estres.htm
- Carrasco D., S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica* (2a. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Calnan, M., Wainwright, D. & Almond, S. (2000). *Job strain, effortreward imbalance and mental distress: a study of occupations in general medical practice*. *Work and Stress*, 14(4), 297-311.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (9ª. ed.) México: Mc.Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (8ª. ed.) México: Mc.Graw-Hill.
- Chiavenato. I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Cooper C.L & Payne R, (1978) *Stress at Work*, (Londres): John Wiley. & Parasuraman y Alutto Sources and Outcomes of Stress in Organizational Setting .
- Churden Y Sherman (2005). *Administración de Organizaciones*. Bogotá: Mc Graw

Hill Interamericana, S.A.

Chiang Vega M.M, Salazar Botello C.M, Núñez Partido A (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital. Tipo1*. Revista Theoria; 16 (2):61-76.

Davis, Keith. (1994). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mc Graw Hill 3° Edición. México.

Goldman Zuloaga Kurt. (2014). *Variables que afectan el desempeño laboral*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/variables-que-afectan-el-desempeno-laboral/>

Hall, D.T. Y Hall, F.S. (1980). *Stress and the two-career couple*. En C.L. Cooper y R.L. Payne. *Current Concerns in Occupational Stress*. London, John Wiley and Sons.

Harrison .R.V. (1978), *Modelo teórico Ajuste entre el individuo y el ambiente laboral*. Recuperado mayo 2016 <https://www.psicologia-online.com/el-estres-laboral-concepto-y-modelos-teoricos-1166.html>

INSHT (2001). *Estrés Laboral*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado mayo 2016 www.insht.es/InshtWeb/.../Documentacion/.../DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/.

I.S.M (2011), *el nuevo reglamento de seguridad y salud ocupacional*, manejo del estrés.

Instituto De Salud Ocupacional (1967). *Revista del Instituto de Salud Ocupacional*, Volumen XII, Lima, Perú.

Johnson, J. V. y E. M. Hall. (1988). *Job Strain, Work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the*

Swedish working population. American Journal of Public Health 78:1336-1342. <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/viewFile/543/565>

Karasek, R. y T. Theorell. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of the working life*. Nueva York: Ed. Basic Books. <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/viewFile/543/565>

Leka ,Stavroula (2010). *La organización del trabajo y el Estrés*. Recuperado junio 2016 www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf

Lazarus Y Folkman (1984). *Estrés y Procesos Cognitivos*, Barcelon. España Ediciones Martínez Roca .

Lyle, H., Miller, D., y Alma Dell Smith. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Washington..[En Red].Disponible en: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Martínez Selva J.M (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación.

Mora, M (2001). *Consecuencias del Estrés Laboral*. Mimeografiado

Mora, C. (2007). *Rendimiento, Desempeño, Alcance*. Venezuela. Recuperado el 30 de noviembre en: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimientoy-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>

Munuera Moreno, G (2002): *Estrés laboral. Mobbing y organización del trabajo*, Madrid (CC.OO. Federación de Servicios y Administraciones Públicas).

Milkovich G, Boudreau J(1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. Un enfoque de estrategia. 6ª ed. México, D. F: Addison-Wesley Iberoamericana.

NTP 438: *Prevención del estrés: intervención sobre la organización*, (1997) (Martín Daza, F. Y Nogareda Cuixart, C.) ó NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación, 1997 (Martín Daza, F. Y Pérez Bilbao, J.).

NTP 388:(1995) Ambigüedad y conflicto de rol .Recuperado el 15de septiembre 2015
www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../NTP/Ficheros/.../ntp_388.pdf

Organización Internacional Del Trabajo. (2002.) *Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud Ocupacional en la Minería del Perú*. Convenio 145.

Peiro, J.M. (1999): *Desencadenantes del estrés Laboral*. Madrid. Pirámide.

Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Robbins, S. (2004): *Comportamiento Organizacional*, San Diego, Estados Unidos: Pearson Educación.

Rincón Serrano, A. (2003) *Mauro: El camino del líder*. Barcelona: Robinbook, SL Cop.

Ruiz González, M. (2003). *La encrucijada del líder: el liderazgo en las organizaciones* Madrid: International Thomson, Cop.

Rodríguez, Y. (2008). *El estrés en nuestras vidas*. Mexico. Disponible en:
<http://www.tecnologiahechapalabra.com/salud/especialidades/articulo.asp?i>

Rodríguez (2013). *Influencia de estrés ocupacional en el desempeño laboral de los trabajadores del proyecto Tambomayo de la compañía de minas buenaventura Arequipa*. Tesis Publicada en la Universidad Nacional del Altiplano.

Selye, H. (1975). *Tensión sin Angustia*. Madrid: Guadarrama.

- Selye, H. (1936). *Estrés un síndrome producido por diversos agentes nocivos*. Revista Nature.
- Sánchez, Vázquez, J.F. (2010). *Liderazgo: Teorías y aplicaciones*. Salamanca: Publicaciones de la Universidad Pontificia de Salamanca. Demiurgo Colecciones.
- Suárez, A. (Junio, 2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT- OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. Revista Psique Mag. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Vialfa, C. (2010). *Las tres fases del estrés*. España. Recuperado el 17 de marzo de 2015. <http://salud.kioskea.net/faq/293-las-3-fases-del-estres>
- Siegrist, J., (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. *Journal of Occupational Health Psychology*. Recuperado 22 de junio 2016 <file:///C:/Users/hp/Downloads/DialnetFactoresPsicosocialesEnElEntornoLaboraIEstresYEnf-1071126.pdf>
- Werther. W. y Davis. K. (1995). *Administración de Personal y Recursos Humano* (4ª. ed.) México: McGraw-Hill.
- Werther, J. Y Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (5ta Ed). Mc Graw Hill.
- Zegarra R y Uribe A. M(2007). *Factores que desencadenan el estrés y sus Consecuencias en el desempeño laboral en Emergencia* .Recuperado el junio del 2015 <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/543/415>

ANEXOS

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable X: Estrés Ocupacional

Variable Y: Desempeño Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
V. X: ESTRÉS OCUPACION AL	FUENTES INDIVIDUA LES	Sobrecarga laboral	<ul style="list-style-type: none"> • NADA • UN POCO • BASTAN TE • MUCHO 	Cuestionario sobre estrés laboral
		Conflicto de rol		
		Ambigüedad de rol		
	FUENTES AMBIENT ALES	Condiciones fisico – ambientales del lugar de trabajo		
	FUENTES ORGANIZAC ION ALES	Clima organizacional		
		Estilos Gerenciales		
Estructura organizacional				
V. Y: D ESEMPEÑO LABORAL	SATISFACCIO N	Retribucion e incentivo Economico	<ul style="list-style-type: none"> • SIEMPRE • CASI SIEMPR E • A VECES • NUNCA 	Cuestionario sobre desempeño laboral
		Reconocimieto y recompensas		
		Condiciones de trabajo como el horario y ,descanso.		
	PRODUCTIV IDA D	Eficiencia		
		Efectividad		
		Eficacia		
	TRABAJO EN EQUIPO	Definicion de los Objetivos		
		relaciones interpersonales		
		Participacion		
		Cooperacion		



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO PUNO FACULTAD DE
TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL



**ENCUESTA DE INVESTIGACION APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA AESA SAC U.M SAN RAFAEL**

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Este cuestionario fue desarrollado para una tesis sobre estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores con enfermedad profesional. Por tal motivo, sus opiniones son muy importantes para esta investigación. Por favor, no deje ningún ítem en blanco y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. El tiempo que demanda completar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos. Sus respuestas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación. Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

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

NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO
0	1	2	3

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL				
FECHA.....HORA.....				
INVESTIGADOR:.....FIRMA.....				
ESTRÉS OCUPACIONAL	NADA	UN POCO	BASTANTE	MUCHO
1. FUENTE INDIVIDUAL	0	1	2	3
1.1. Sobrecarga de tareas				
1.2. Incompatibilidad de tareas				
1.3. No estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización				
1.4. Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno				
1.5. Sentir que nadie se compromete con su trabajo				
1.6. Demandas del jefe que no se pueden atender				
2. FUENTE AMBIENTAL				
2.2. Escaso confort físico en el lugar de trabajo				
2.3. Deficiencias laborales (Espacio de trabajo)				
2.4. Falta de medios y recursos en la empresa				
3. FUENTE ORGANIZACIONAL				
3.2. Conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares)				
3.3. Conflictos interpersonales con sus colegas				
3.4. Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa				
3.5. Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo				
3.6. Escasa autoridad para tomar decisiones				
3.7. Imposibilidad de contar con sus pares cuando hay dificultades o sobrecarga				
3.8. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño				

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones:

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de obtener información sobre el desempeño del personal a su cargo. La misma cuenta con una serie de preguntas que se le solicita conteste de forma objetiva, para tal efecto encontrará 4 diferentes estimaciones. **Estimaciones:**

SIEMPRE: los resultados exceden todo el tiempo los estándares del puesto.

CASI SIEMPRE: los resultados satisfacen generalmente las expectativas y estándares del puesto.

A VECES: los resultados eventualmente no satisfacen los estándares del puesto.

NUNCA: los resultados no satisfacen en ninguna ocasión los estándares del puesto.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO				
FECHA.....HORA.....				
INVESTIGADOR:.....FIRMA.....				
DESEMPEÑO LABORAL	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. SATISFACCIÓN	3	2	1	0
1.1. Se siente satisfecho con la Retribución e incentivo económico que recibe				
1.2. Se siente satisfecho con el Reconocimiento y recompensas que le brinda la empresa				
1.3. Se siente satisfecho con las Condiciones de trabajo como el horario y descanso.				
1.4. Se siente satisfecho con el Estilo de Supervisión.				
2. TRABAJO EN EQUIPO				
2.1. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo				
2.2. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo				
2.3. Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevo integrantes del departamento				

2.4. Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones				
2.5. Participa en las decisiones del equipo				
3. PRODUCTIVIDAD				
3.1. Cumple con las políticas internas de la empresa				
3.2. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa				
3.3. Cumple con la realización total de su actividad laboral				
3.4. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados				