



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TÍTULO:

**“FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA AMERICA
MOVIL PERÚ SAC (CLARO) DEL CENTRO DE ATENCION AL
CLIENTE DE PUERTO MALDONADO, 2018”**

Tesis presentada por:

Bach. Maribel Nieves Mamani Lima

Título a optar:

Licenciada en Administración

Asesora: Mg. Ruth Torren Medrano

Madre de Dios- Perú- 2018



PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLE DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

El presente estudio de investigación tiene como propósito describir la variable de estudio FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL DE LA EMPRESA AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAC DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE PUERTO MALDONADO -2018

El estudio de tipo no experimental, cuantitativa, para una muestra poblacional universal de 25 trabajadores de la organización, y un muestreo no probabilístico. Para el trabajo de recolección de datos, el mismo que se utilizó un cuestionario, para describir la variable Factores del Estrés Laboral y sus dimensiones. Los datos recogidos se procesaron a través de la estadística descriptiva.

La autora



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de manera especial a las siguientes personas:

En memoria a mi amada madre, por ser mi fortaleza e inspiración, por el amor incondicional, valores y principios en los cuales me formo para ser una profesional, siempre la llevare en mi corazón. A mi querido padre por su apoyo incondicional por motivarme a ser profesional y darme la mano cuando lo necesitaba.

A mi amado esposo por su inmenso amor y apoyarme constantemente para que pueda cumplir mis sueños y objetivos en mi carrera profesional.

A mi querido hermano por ser un gran ejemplo por enseñarme que todo es posible con dedicación y esfuerzo.

A mi Alma Mater, la Universidad Andina del Cusco a los docentes de la carrera profesional de administración por ayudarme a crecer personalmente, profesionalmente y a todas las personas que contribuyeron en la realización de la presente investigación, brindándome su apoyo incondicional y acompañándome en el camino hacia el logro de mis objetivos.

Mi más sincero agradecimiento a todos.



DEDICATORIA

A

Dios mi padre celestial por estar conmigo en cada paso que doy, así también por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A

Mi madre y padre por el apoyo incondicional para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme día a día y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, lo cual me ayudado a salir adelante.

A

Mi esposo por el inmenso amor y apoyo constante por motivarme a cumplir unos de mis objetivos más anhelados en mi desarrollo profesional.

A

Mi hermano por ser un gran ejemplo en mi vida y por todo su apoyo incondicional.

A

Mis docentes por su tiempo, su apoyo así como la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación procesional y haberme guiado formándome como una persona de bien y preparada para los retos que me pone la vida.



Página del jurado

DR. NOE RODRÍGUEZ ASCUE
PRESIDENTE DEL JURADO

MGT. GIOVANA LIRA JIMENEZ
SECRETARIA DEL JURADO

MGT. RUTH TORREN MEDRANO
ASESORA





ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
Página del jurado	v
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE FIGURA	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	14
1.1. Planteamiento del Problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema principal	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la Investigación	17
1.4.1. Relevancia Social	17
1.4.2. Implicancias Prácticas	18
1.4.3. Valor Teórico	18
1.4.4. Utilidad metodológica	18
1.4.5. Viabilidad o Factibilidad	18
1.5. Delimitación de la Investigación	19
1.5.1. Delimitación Temporal	19
1.5.2. Delimitación Espacial	19
1.5.3. Delimitación Conceptual	19



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales.	20
2.1.3. Antecedentes Locales.....	26
2.2. Base Legal.	27
2.3. Bases teóricas	27
2.3.1. Estrés Laboral	27
2.4. Marco Conceptual	32
2.5. Variables	34
CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	37
3.1. Tipo de investigación.....	37
3.2. Enfoque de la investigación	37
3.3. Diseño de la investigación	38
3.4. Alcance de la investigación	38
3.5. Población y muestra de la investigación	39
3.5.1. Población y Muestra	39
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.6.1. Técnica	40
3.6.2. Instrumento.....	40
3.7. Procesamiento de datos	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
4.1 Escala de interpretación.....	42
4.2. Resultados:	44
D. CONCLUSIONES	52
E. RECOMENDACIONES	54
G. ANEXOS.....	59



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Total Población y Muestra de la Empresa América Móvil del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado	39
Tabla 02: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
Tabla 03: Distribución de los ítems del cuestionario	40
Tabla 04: Escala de interpretación	41
Tabla 05: Confiabilidad de los instrumentos	42
Tabla 06: Distribución de variable – dimensiones media del estrés laboral	43
Tabla 07: Distribución de variable factores del estrés laboral	44
Tabla 08: Distribución de dimensión factores ambientales	45
Tabla 09: Distribución de dimensión factores ambientales por indicadores	46
Tabla 10: Distribución de dimensión factores ORGANIZACIONALES	47
Tabla 11: Distribución de dimensión factores ORGANIZACIONALES por indicadores	48
Tabla 12: Distribución de dimensión factores Personales	49
Tabla 13: Distribución de dimensión factores Personales por indicadores	50



ÍNDICE DE FIGURA

Figura 01: Distribución de la puntuación media variable factores del estrés laboral	43
Figura 02 Distribución de variable factores del estrés laboral	44
Figura 03: Distribución de dimensión factores ambientales	45
Figura 04: Distribución de dimensión factores ambientales por indicadores	46
Figura 05: Distribución de dimensión factores Organizacionales	47
Figura 06: Distribución de dimensión factores Organizacionales por indicadores	48
Figura 07: Distribución de dimensión factores Personales	49
Figura 08: Distribución de dimensión factores Personales por indicadores	50



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado con la finalidad de describir, analizar y determinar los factores del Estrés Laboral en la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado -2018, para ello se utilizó la metodología científica, que a su vez ayudo a proporcionar resultados esperados.

Esta investigación es no experimental, de tipo básica, con enfoque cuantitativo de alcance descriptivo. La recopilación de información, se consideró como instrumento el cuestionario para poder medir las dimensiones, con un diseño descriptivo de corte transversal. El estudio facilito la recopilación de información de diferentes fuentes teóricas con respecto a las variables de estudio y sus dimensiones. El estadístico de alfa de cronbach es de 0.871, para afirmar que el instrumento es altamente confiable; la media para dar interpretación según a la posición de la variable y dimensiones en sus respectiva baremacion. El total de la población y muestra es de 25 trabajadores lo mismo que fueron encuestados.

Finalmente, en la última parte la tesis concluye que la variable factores del estrés laboral manifiestan que el 60% que representa a 15 trabajadores de la Empresa América Móvil Perú SAC. Regularmente muestran factores de estrés laboral en las actividades cotidianas y por la falta de una planificación en la empresa, así mismo en la dimensión factores ambientales manifiesta que el 52% que representa a 13 trabajadores adquieren estrés por la incertidumbre económica, política y los cambios tecnológicos, por otro lado se tiene a la dimensión factores organizacionales que tiene el 68% que representa a 17 trabajadores en su mayoría de veces adquieren estrés



generados por la demandas de la tarea, demanda del rol, demandas interpersonales y en la dimensión factores personales se tiene que el 48% que representa por 12 trabajadores manifiestan de una manera esporádica adquieren estrés generados por los problemas familiares, problemas económicos y de personalidad

Palabra clave: Factores del estrés laboral.

**ABSTRACT**

The present research work has been developed with the purpose of describing, analyzing and determining the factors of Work Stress in the América Móvil Perú SAC Company of the Customer Service Center of Puerto Maldonado -2018, for which the scientific methodology was used. in turn I help to provide expected results.

This research is non-experimental, of a basic type, with a quantitative approach of descriptive scope. The collection of information was considered as an instrument in the questionnaire to be able to measure the dimensions, with a descriptive cross-sectional design. The study facilitated the collection of information from different theoretical sources with respect to the study variables and their dimensions. The cronbach alpha statistic is 0.871, to affirm that the instrument is highly reliable; the mean to give interpretation according to the position of the variable and dimensions in their respective evaluation. The total population and sample is 25 workers the same as they were surveyed.

Finally, in the last part the thesis concludes that the variable factors of work stress show that the 60% that represents 15 workers of the América Móvil Perú SAC Company. Regularly show factors of work stress in daily activities and the lack of planning in the company, likewise in the environmental factors dimension shows that 52% representing 13 workers acquire stress by economic uncertainty, politics and technological changes , on the other hand, we have the dimension of organizational factors that 68% have, representing 17 workers. Most of them acquire stress



generated by the demands of the task, role demand, interpersonal demands and in the dimension of personal factors we have that the 48% represented by 12 workers manifest sporadically acquire stress generated by family problems, economic and personality problems

Keyword: factors of work stress



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El ser humano hoy vive más sobrecargado que hace dos décadas atrás. Todo en la sociedad actual es más rápido y exigente. En los trabajos, los jefes por producir más suelen sobrecargar más a los empleados, sin medir las consecuencias mentales que se pueden ocasionar. Y esto es cada vez más frecuente, a tal punto que en la actualidad se denomina como el principal problema psicosocial y laboral: el estrés en el año 2016 el tema principal del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OIT, 2016) se profundizó sobre esta realidad y las alternativas para evitar sobrecargar a los trabajadores en sus diferentes labores.

De acuerdo a las investigaciones de la Organización Mundial de la Salud, (2008), manifiesta que el estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo. Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas y angustiadas y sienten que no pueden hacer frente a las situaciones.

Debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, las personas en los países en desarrollo tienen que lidiar con un aumento en el estrés laboral. En los países industrializados las personas están más familiarizada con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo (p. ej. OMS, 2005; OMS, 2003 particularmente en América Latina, no existen suficientes estudios a profundidad que analicen por



completo tanto las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro. Junto a las dificultades existentes para controlar otros riesgos laborales mejor conocidos,

Dentro de las actividades diarias que se tiene en la Empresa América Móvil Perú Sociedad Anónima Cerrada – CAC CLARO, se tiene deficiencia en el manejo de recursos humanos, falta de una cultura organizacional, falta de motivación, excesiva presión de trabajo por el cumplimiento de metas esto hace que cada día exista el estrés laboral y esto repercute dentro de la misma institución, en muchos de los casos afectan el cumplimiento de los objetivos institucionales, en uno de los casos y en otros afectan las, relaciones familiares y la personalidad de cada integrante de la organización.

Los factores del estrés laboral en la Empresa América Móvil Perú Sociedad Anónima Cerrada – CAC CLARO, se ha identificado desde los factores ambientales (el desarrollo y crecimiento acelerado de la empresa, la resección económica del mercado y los cambios políticos generan mucha inestabilidad e incertidumbre en el trabajo); en los factores organizacionales (Las demandas de la tarea son factores relacionados con el trabajo de una persona, incluyen el diseño del trabajo, condiciones de trabajo, distribución física del sitio, la presión que sufre los trabajadores para cumplir las metas y las malas relaciones interpersonales causan estrés) y por último los factores personales (los problemas familiares se agudizan, por tener que trabajar más de 8 horas o acumular más horas extras con la finalidad de satisfacer las necesidades económicas). En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo principal determinar cuáles son los factores del estrés laboral en la empresa en mención y de esta manera poder contribuir, evitar y tratar de reducir la tensión de



trabajo por la demanda de las tareas y otros factores a los que están expuestos los colaboradores.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema principal.

¿Cuáles son los factores del Estrés Laboral en la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado -2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- **¿Cómo son los Factores ambientales en la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado -2018?**
- **¿Cómo son los Factores organizacionales en la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado -2018?**
- **¿Cómo son los Factores personales en la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado -2018?**



1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- **Describir los factores del Estrés Laboral en la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado - 2018.**

1.3.2. Objetivos específicos.

- **Describir los Factores ambientales en la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado -2018.**
- **Describir los Factores organizacionales en la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado - 2018.**
- **Describir los Factores personales en la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado -2018.**

1.4. Justificación de la Investigación.

1.4.1. Relevancia Social.

La investigación tendrá relevancia social porque se conocerá cuáles son los factores que determinan el Estrés Laboral de la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto



Maldonado -2018; y será reflejado en la mejor atención a los usuarios del servicio como también internamente se tendrá un mejor clima organizacional.

1.4.2. Implicancias Prácticas.

Con este trabajo de investigación se podrá describir y analizar el estrés laboral de la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado -2018, del departamento de Madre de Dios, El resultado de esta investigación podrá ser replicada en otras instituciones que tengan la misma problemática.

1.4.3. Valor Teórico.

El valor Teórico es que se podrá ampliarse los conocimientos de los factores del estrés laboral y como tal podrán ser de base para otras investigaciones como referente y como antecedentes de investigación.

.

1.4.4. Utilidad metodológica.

El estudio y definición de la variable factores del estrés laboral y sus dimensiones servirá como guía de un nuevo instrumento para recolectar y/o analizar datos para futuras investigaciones académicas.

1.4.5. Viabilidad o Factibilidad.

La investigación viable y factible porque se cuenta con información brindada por parte de la empresa; asimismo se cuenta con recursos financieros, técnicas de conocimientos por parte del investigador.



1.5. Delimitación de la Investigación.

1.5.1. Delimitación Temporal.

El objeto de la investigación se realizará a partir de agosto del 2018 y se culminará en diciembre del 2018, en este lapso de tiempo se describirá y analizara el Estrés Laboral de la Empresa América Móvil del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado -2018 y lograr los objetivos planteados para la presente investigación.

1.5.2. Delimitación Espacial.

La investigación se realizará en la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado -2018.

1.5.3. Delimitación Conceptual.

La delimitación conceptual va estar referido, a la descripción de la variable de estudio, factores del estrés laboral y sus respectivas dimensiones.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Después de revisar la bibliografía correspondiente, tanto como de internet como de la biblioteca especializada, podemos describir los trabajos más relevantes:

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Autor : Lic. Álvarez Herly

Universidad : Universidad de Carabobo - Venezuela

Título : “EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN NÚCLEO UNIVERSITARIO PÚBLICO”

Año : 2015

Conclusiones :

1. En relación al primer objetivo, referente al diagnóstico de los factores psicosociales en el trabajador administrativo, se pudo evidenciar que existen niveles inadecuados en los cuatro factores de riesgos identificados: Participación, implicación, responsabilidad, Formación, información, comunicación Gestión del tiempo y Cohesión de grupo. Estos niveles inadecuados como situaciones de riesgo inminente tienen una relación determinante en la salud del trabajador, y están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y pueden generar efectos negativos considerables en la salud (física, psíquica o mental), en el absentismo y el rendimiento, de los trabajadores.



Autor : Lic. Claudia Milena Flórez Tobar

Universidad : Universidad de Manizales Colombia

Título : “ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN”

Año : 2014

Conclusiones :

Se concluye que sí existe una relación altamente significativa entre estas dos condiciones y el estrés laboral, esta deducción se infiere del hecho que todas las dimensiones estudiadas presentan una relación directamente proporcional. Por ejemplo, a medida que aumenta la connotación de riesgo carga mental y la situación económica en el grupo familiar, aumenta también la propensión al estrés. En este sentido se encuentra que el mayor generador de estrés en los trabajadores del área de producción se refiere a las pocas oportunidades para desarrollar sus habilidades y destrezas. También sienten que deben realizar un esfuerzo físico superior al usual con frecuencia -esto les está generando molestia o fatiga- y para agravar su situación, consideran que obtienen poco reconocimiento por la labor realizada.

Autor : Lic. Jorge Luis García Alvear.

Universidad : Universidad de Cuenca - Ecuador

Título : “ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA. CUENCA 2015”

Año : 2016

Conclusiones :



Se concluye que en cuanto a la relación laboral, como era de esperar, la mayoría de los trabajadores son hombres, mientras que en el personal administrativo predominan las mujeres, existiendo un relación estadísticamente significativa, entre la edad, con el cargo o puesto ($p = 0.00$) y el tipo y el régimen laboral (titular o contratado); en edades correspondiente a la categoría de adultos mayores. Sobre los efectos en el trabajo se pudo determinar que el riesgo de enfermedad está asociado con las condiciones del trabajo, esto es con las variables cargo o puesto y relación laboral; pues se determinó que existe, aproximadamente, 2 veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal con cargos administrativos que en aquellos que desarrollan cargos de trabajadores, al igual que con la relación laboral (LOSEP / Código de trabajo), no así con el resto de características analizadas.

Autor : Bach. Mayra Raquel González Acabal

Universidad : Universidad Rafael Landívar - Guatemala

Título : “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL” (ESTUDIO REALIZADO EN SERVITECA ALTENSE DE QUETZALTENANGO)

Año : 2014

Conclusiones :

1. El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el



desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., por lo cual la mayoría de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Autor : Bach. Lizbeth Catherine Chávez

Universidad : Universidad Privada de Tacna – Perú

Título : “EL ESTRÉS LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN COMERCIAL DE ELECTRO SUR S.A. EN EL PERIODO 2015.”

Año : 2016

Conclusiones :

Se concluye que el efecto del Estrés Laboral en el Desempeño, al mismo tiempo mediante el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson se pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño. También se ha llegado a la conclusión que el factor que determina el Estrés Laboral que se manifiesta en los



trabajadores administrativos del área de Gestión Comercial de ELS. son ocasionados por una recarga laboral.

Autor : Bach. Sherlley Katherine Jully Rossmery Quispe Gamio

Universidad : Universidad Autónoma del Perú – Perú

Título : “NIVELES DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA”

Año : 2016

Conclusiones :

1. La investigación concluye que existe una relación significativa entre las variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Poniéndose en manifiesto que para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un favorable clima laboral. Existe relación altamente significativa entre las dimensiones del estrés laboral y el clima laboral.

Autor : Bach. Ruiz Aguilar, Italo Augusto

Bach. Vega Cóndor, Katherine Lizeth

Universidad : Pontificia Universidad Católica del Perú – Perú

Título :” INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA Y SERVICIOS INDUSTRIALES”

Año : 2016

Conclusiones :



Se concluye que el estrés provoca en el trabajador síntomas fisiológicos que conllevan a afectar el desempeño, según lo observado por los jefes directos. Además, el estrés laboral genera que se descuiden aspectos contextuales del performance, tales como la falta de ayuda entre compañeros. También, se puede concluir en base a las opiniones de los colaboradores, que el estrés influye de la misma manera para todas las edades, pero que un trabajador nuevo sí se verá afectado mientras que se adapte al ritmo de la empresa.

Autor : BR. Balladares Mendez Christian Martin

BR. Vergara Cabrera Yuleisy Karol Desiree

Universidad : Universidad Privada Antenor Orrego – Perú

Título : DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CONSULTAS GENERALES DE BANCA POR TELÉFONO DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, DISTRITO LA ESPERANZA – PROVINCIA TRUJILLO – AÑO 2016

Año : 2017

Conclusiones :

1. Se concluyo que entre los factores que influyen en el estrés de los colaboradores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú son la influencia del líder de equipo, tecnología, la estructura organizacional que son causales potenciales del estrés. El nivel de estrés es alto por las metas comerciales que son excesivamente altas; estas metas requieren con el tiempo el cumplimiento de nuevos indicadores que exige el banco, lo cual genera mayor presión laboral.



2.1.3. Antecedentes Locales

Autor : Avendaño Cruz, Cirilo Edgar.

Universidad : Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle –
Perú

Título : “EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

Año : 2017

Conclusiones :

1. El presente trabajo llego a la conclusión que El síndrome de Burnout, el agotamiento emocional, la despersonalización, la falta de realización personal se relaciona con el desempeño laboral en los docentes de la “Universidad Nacional amazónica de Madre de Dios”



2.2. Base Legal.

- Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 728,
- Ley de Formación y Promoción Laboral DECRETO SUPREMO N° 002-97-TR

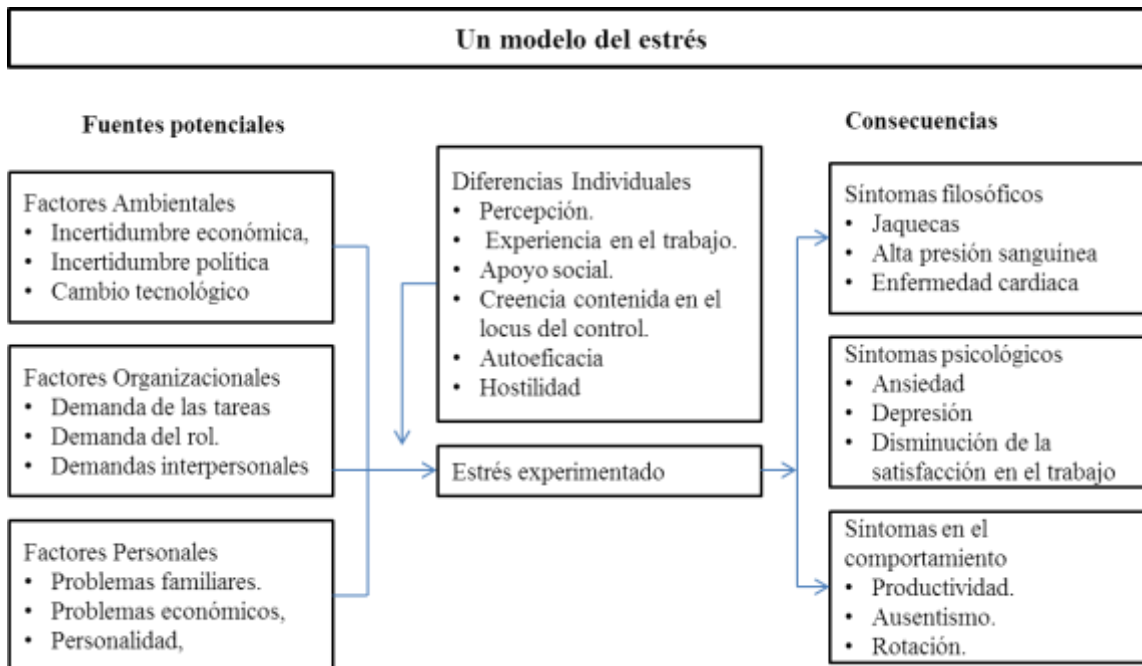
2.3. Bases teóricas

2.3.1. Estrés Laboral

De acuerdo a Stephen R. & Timothy, J. (2009) manifiestan “que el estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante”. Al parecer es un tema complejo que involucra la tranquilidad emocional de los seres humanos. El estrés no necesariamente es algo malo en sí mismo. Aunque es común que se analice el estrés en un contexto negativo, también tiene un valor positivo. Cuando ofrece el potencial para obtener una ganancia es una oportunidad.

Además, el estrés de ciertamente es benéfico, y en otra no. Últimamente, los estudiosos aseveraron que los estresores de provocation son los cuales asociados a la carga de trabajo, presión para concluir las faenas y el poco tiempo maniobran de una manera muy distinta de los estresores que lo custodian apartado de sus metas.

Fuentes potenciales del estrés: ¿Qué motivos ocasionan el estrés? Como se impone en el modelo del cuadro hay 3 categorías de acuerdo a Stephen R. & Timothy, J. (2009) estresores potenciales: ambientales, organizacionales y personales.



Tomado de Stephen R. & Timothy, J. (2009, pag. 638).

Manejo del estrés: Desde el punto de vista de una organización, a la administración no debe preocuparle si los empleados experimentan niveles de estrés de bajos a moderados. La razón, como ya vimos, es que tales niveles son funcionales y conducen a un rendimiento más alto del trabajador. Sin embargo, los niveles altos de estrés, o incluso los bajos sostenidos durante periodos largos, reducen el rendimiento del empleado, por lo que requieren que la administración tome alguna medida.

Aunque una cantidad limitada de estrés puede ser benéfica en el rendimiento de una persona, no espere que los empleados lo vean de esa manera. Desde el punto de vista del individuo, aun los niveles bajos de estrés es probable que se perciban como algo indeseable. Por tanto, no es raro que empleados y dirección tengan conceptos



diferentes de lo que constituye un nivel aceptable de estrés en el trabajo. Lo que la administración considera un “estímulo positivo que mantiene corriendo la adrenalina” es muy probable que sea visto como una “presión excesiva” por el empleado. Tenga esto en mente cuando estudiemos los enfoques individual y organizacional para el manejo del estrés.

2.3.3.1. Dimensión Factores ambientales: De acuerdo a Stephen R. & Timothy, J. (2009), manifiesta que la inseguridad ambiental interviene en el esquema de la disposición de una organización, del mismo modo media en los niveles de estrés entre los empleados. Las pruebas muestran que la fluctuación es la razón primordial por la que las personas poseen dificultades para manipular los cambios en las organizaciones. Existen tres paradigmas de inseguridad ambiental: económica, política y tecnológica.

Los cambios continuos en el período de los negocios generan inseguridades monetarias. Cuando la bolsa está en mengua, por ejemplo, la gente siente ansiedad con relación a la seguridad en su ocupación. De acuerdo a las innovaciones hacen que las aptitudes y experiencia de los trabajadores queden arcaicas en poco tiempo, los computadores, cibernética, sistematización y otras formas afines de invenciones tecnológicas son una amenaza para mucha gente y les ocasiona estrés. Stephen R. & Timothy, J. (2009, pag. 638).

2.3.3.2. Dimensión Factores organizacionales: De acuerdo a Stephen R. & Timothy, J. (2009), manifiesta que en una institución y/o organización siempre están presentes los elementos que producen estrés. Ejemplos de ello son el trabajo bajo



presión para evitar cometer errores o finiquitar las labores en un tiempo determinado, un jefe incomprensivo e inclemente, y colegas insoportables. Hemos catalogado esos factores próximo de las solicitudes de la tarea, de los roles e interpersonales.

Las necesidades de la labor son factores concernidos con el compromiso de una persona. Contienen el esquema del encargo del humano, contextos de trabajo, y colocación física del área de trabajo. De modo similar, realizar un trabajo en un ambiente donde el ruido y las obstáculos son constantes, incrementa la ansiedad y el estrés. Cada vez que la prestación al cliente se hace más trascendental, la labor emocional es un origen de estrés. Los problemas de roles forman expectativas dificultosas de satisfacer. La sobrecarga del trabajo se advierte cuando se espera que el trabajador desarrolle su función en menos tiempo de lo estipulado. La imprecisión del rol se da cuando las expectativas no se conciben con claridad y el empleado no está seguro de lo que hace. La falta de soporte social por parte de los colegas y las deterioradas relaciones interpersonales producen estrés, entre los empleados con una gran necesidad social. Stephen R. & Timothy, J. (2009, pag. 640).

2.3.3.3. Dimensión Factores personales: De acuerdo a Stephen R. & Timothy, J. (2009), manifiesta que el empleado promediol trabaja de 40 a 50 horas por semana. Pero las prácticas e inconvenientes que las personas afrontan en las otras 120 horas en las que no trabajan de cada semana se expresan en el trabajo. Entonces, en nuestra última etapa contiene los elementos de la vida personal del trabajador, principalmente los familiares, dificultades monetarios y las particularidades congénitas a la idiosincrasia.



Las investigaciones nacionales manifiestan de modo firme que las personas adquieren amistades afectivas familiares y personales. Los problemas maritales, el termino de una relación de pareja y problemas con los hijos, son muestras de dificultades de relación que crean estrés en los trabajadores que no dejan atrás cuando entran a laborar.

Las dificultades monetarios creados por las personas que gastan mas de lo que ganan es otro factor que generan estrés y no le permiten poner su atención en el trabajo. Según estudios efectuados en tres diferentes empresas revelaron que las sintomatologías de estrés que han sido reportados antes de comenzar en un empleo eran responsables de la mayor parte de la variabilidad en los síntomas de estrés alcanzados 9 meses después. Lo cual llevó a los científicos a finiquitar que algunas personas tienden a mas acentuar las actitudes negativas del mundo en general. Si esta afirmación es cierta, entonces podemos decir que un factor significativo individual que influye en el estrés es la disposición básica de la persona. Por lo tanto , los síntomas del estrés enunciados en el trabajo en realidad se ocasionan en la personalidad de la persona. Stephen R. & Timothy, J. (2009, pag. 640).

De acuerdo a Stephen R. & Timothy, J. (2009), manifiesta que los resultados del estrés: El estrés se revela de diferentes maneras. Por ejemplo, una persona que experimenta mucho estrés podria desarrollar hipertensión arterial.

Síntomas fisiológicos: De acuerdo a Stephen R. & Timothy, J. (2009), se prestó mayor atención en un principio al estrés que se encontraba dirigido a los síntomas fisiológicos. Los investigadores llegaron a la conclusión de que el estrés podía



provocar cambios en el metabolismo, amplificar los ritmos cardiaco y respiratorio, aumentar la presión sanguínea, producir cefaleas e incitar infartos.

Síntomas psicológicos: El estrés ocasiona insatisfacción e inseguridad, y aquel que esta relacionado con el empleo produce insatisfacción, que en realidad es “el efecto psicológico más simple y obvio” del estrés. Sin embargo, el estrés se manifiesta en otros estados psicológicos: “tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión” y las evidencias indican que cuando “se coloca a las personas en trabajos con demandas múltiples y en conflicto, o en los que hay una falta de claridad sobre los deberes, autoridad y responsabilidades, aumentan tanto el estrés como la insatisfacción”.

Síntomas en el comportamiento: Las sintomatologías del estrés están relacionadas con el comportamiento de las personas e incluyen cambios en la producción, faltas o ausencia al trabajo y rotación de area, así como también los cambios en los rutinas alimenticias, los problemas de tabaco y consumo de alcohol y desórdenes del sueño.

2.4. Marco Conceptual

- **Incertidumbre económica:** Cuando la economía está en mengua, por ejemplo, la gente siente ansiedad con respecto de la seguridad en su empleo.
- **Incertidumbre política:** Son los sistemas políticos estables, en los que el cambio se implementa por lo general de manera ordenada. No obstante, incluso en países como los mencionados las amenazas y cambios políticos inducen estrés



- **Cambio tecnológico:** Debido a que las innovaciones hacen que las aptitudes y experiencia de los empleados queden obsoletas en corto tiempo, las computadoras, robótica, automatización y otras formas similares de innovaciones tecnológicas son una amenaza para muchas personas y les ocasionan estrés
- **Demandas de la tarea:** Son factores relacionados con el trabajo de una persona, incluyen el diseño del trabajo del individuo (autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización, etc.).
- **Demanda del Rol:** Se relacionan con las presiones que sufre una persona como función del rol particular que desempeña en la organización.
- **Demandas interpersonales:** son presiones creadas por otros empleados. La falta de apoyo social de los colegas y las malas relaciones interpersonales ocasionan estrés, en especial entre los empleados con una gran necesidad social.
- **Problemas familiares:** Las dificultades conyugales, la ruptura de una relación y problemas con la disciplina de los hijos, son ejemplos de problemas de relación que crean estrés en los empleados que no se quedan en la puerta de entrada cuando llegan al trabajo
- **Problemas económicos:** creados por los individuos que se exceden en sus recursos financieros es otro conjunto de dificultades personales que generan estrés para los empleados y distraen su atención del trabajo
- **Personalidad:** Son los síntomas del estrés expresados en el trabajo en realidad se originan en la personalidad del individuo.



2.5. Variables

a) Variable de estudio

Factores del estrés laboral



b). Conceptualización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés Laboral	Una condición dinámica en la que un individuo es confrontado con una oportunidad, una demanda, o un recurso relacionado con lo que el individuo desea y para el cual el resultado se percibe como incierto e importante. Stephen R. & Timothy, J. (2009).	Factores ambientales: Así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también influye en los niveles de estrés entre los empleados de ésta. Stephen R. & Timothy, J. (2009. Pag. 640).	• Incertidumbre económica
			• Incertidumbre política
			• Cambio tecnológico
		Factores organizacionales: En una organización no faltan los factores que causan estrés. Ejemplos de ello son las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, un jefe demandante e insensible, y compañeros desagradables. Stephen R. & Timothy, J.(2009. Pag. 640).	• Demandas de la tarea
			• Demanda del Rol
			• Demandas interpersonales
		Factores personales: El individuo normal trabaja de 40 a 50 horas por semana. Pero las experiencias y problemas que las personas enfrentan en las otras 120 horas en que no laboran de cada semana se reflejan en el trabajo. Stephen R. & Timothy, J. (2009. Pag. 640).	• Problemas familiares
			• Problemas económicos
			• Personalidad



c). Operacionalizacion de variable

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Estrés Laboral: Una condición dinámica en la que un individuo es confrontado con una oportunidad, una demanda, o un recurso relacionado con lo que el individuo desea y para el cual el resultado se percibe como incierto e importante. Stephen R. & Timothy, J. (2009).</p>	<p>Conjunto de acciones, reacciones e incertidumbre que atraviesa un trabajador dentro de una organización</p>	<p>Factores ambientales: Así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también influye en los niveles de estrés entre los empleados de ésta. Stephen R. & Timothy, J. (2009. Pag. 640).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre económica
		<ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre política 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Cambio tecnológico 	
		<p>Factores organizacionales: En una organización no faltan los factores que causan estrés. Ejemplos de ello son las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, un jefe demandante e insensible, y compañeros desagradables. Stephen R. & Timothy, J(2009. Pag. 640).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas de la tarea
		<ul style="list-style-type: none"> • Demanda del Rol 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Demandas interpersonales 	
<p>Factores personales: El individuo normal trabaja de 40 a 50 horas por semana. Pero las experiencias y problemas que las personas enfrentan en las otras 120 horas en que no laboran de cada semana se reflejan en el trabajo. Stephen R. & Timothy, J. (2009. Pag. 640).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas familiares 		
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas económicos 			
<ul style="list-style-type: none"> • Personalidad 			



CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básico. Según (Carrasco Díaz S., 2005) “Una investigación es básica cuando solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar sus contenidos”.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, “representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos. El orden es riguroso. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada se derivan objetos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. Se mide las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis, si las hubiera” (Canahuire, Endara, & Morante, 2015).

Por lo tanto, la presente investigación tiene el enfoque cuantitativo puesto que se realizará la medición de la variable y sus dimensiones en base a



la literatura existente, analizando los resultados con el apoyo de técnicas estadísticas.

3.3. Diseño de la investigación

De acuerdo a la presente investigación, es de diseño no experimental. “Podrían definirse como investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernandez, Zapata, & Mendoza, 2013). Asimismo, la investigación es transversal o transeccional pues su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y la recolección de los datos se realiza en un solo momento, en un tiempo único.

3.4. Alcance de la investigación

El alcance de estudio es descriptivo porque “se busca especificar las propiedades, las características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).



En tal sentido, la presente investigación será de carácter descriptivo, porque se efectuará la descripción de la motivación laboral dentro de las diferentes dimensiones.

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población y Muestra

La población objetiva de la investigación, está conformada por la totalidad de 25 trabajadores de la Empresa América Móvil Perú SAC del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado -2018.

Tabla 01

Total Población y Muestra de la Empresa América Móvil del Centro de Atención al Cliente de Puerto Maldonado

DESCRIPCIÓN	N° de Colaboradores
Directivo	01
Asesores de Servicio	24
Total	25

FUENTE: Elaboración propia.



3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Las técnicas que se utilizará será:

- Encuesta
- Observación

3.6.2. Instrumento

El instrumento a utilizar en la presente investigación será: el cuestionario.

Tabla 02

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento	Utilidad
Factores del estrés laboral	Encuesta	Cuestionario	Mide el nivel de tres (3) dimensiones.

Elaboración: Propia

Tabla 03

Distribución de los items del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicadores	preguntas
Factores del Estrés Laboral	Factores ambientales	•Incertidumbre económica	1-3
		•Incertidumbre política	4-6
		•Cambio tecnológico	7-9
	Factores organizacionales	•Demandas de tareas	10-12
		•Demanda de rol	13-15
		•Demandas	16-18
	Factores personales	•Problemas familiares	19-22
		•Problemas económicos	23-26
		•Personalidad	27-30



3.7. Procesamiento de datos

Los datos recolectados a través de los instrumentos serán procesados a través del programa EXCEL, SPSS V23 y serán sistematizados de acuerdo a cada dimensión e indicador. La información cuantitativa será también materia de análisis a través del método estadístico descriptivo, señalando además una descripción cuantitativa luego de obtener los resultados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos después de aplicar a la muestra el instrumento validado. Una vez recabada la información se procedió a realizar el análisis de datos, para lo cual se hizo la distribución de frecuencias y porcentajes presentados en Figuras, en los mismos se aprecia los valores absolutos y la relación porcentual por variable y dimensiones, los valores se representaron mediante Figuras de barras, dentro las dimensiones.

4.1 Escala de interpretación

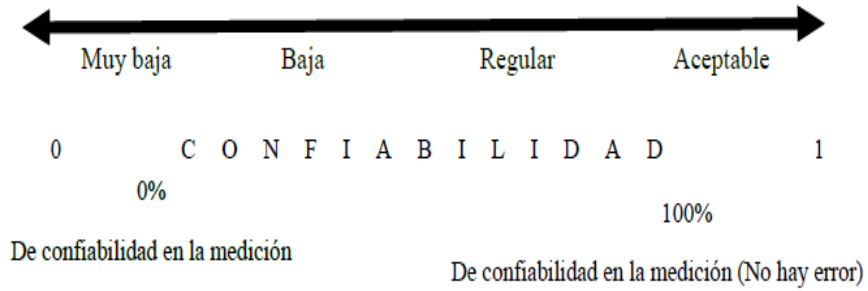
Tabla 04

Escala de interpretación

Alternativas del Instrumento	Promedio	Alternativas de Interpretación
Nunca	1.00- 1.80	Muy bajo
Casi nunca	1.81 – 2.61	Bajo
A veces	2.62 – 3.42	Regular
Casi siempre	3.43 – 4.23	Alto
Siempre	4.24 – 5.00	Muy alto

4.1.1. Validez y confiabilidad.

Se tomó en cuenta la siguiente escala valorativa para determinar si el instrumento aplicado tiene la validez y confiabilidad necesaria que garantice la seguridad de los datos recogidos en la perspectiva de asegurar la seriedad y rigurosidad de las conclusiones que se han de construir.



4.1.2. Fiabilidad del instrumento.

Para identificar el nivel de confiabilidad de los instrumentos se aplicó al total de la población involucrada de la sede de la Empresa América Móvil Perú SAC. Luego los resultados fueron analizados por el coeficiente Alpha de Cronbach y se determinó un valor mayor a 0.871, que es bueno de acuerdo a los criterios general, George y Mallery (2003, p. 231) y los resultados son los siguientes:

Tabla 05

Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Coeficiente alfa de cronbachs	Número de elementos
Factores de estrés laboral	0.871	30

Fuente: SPSS. V.23

4.2. Resultados:

4.2.1. Estadísticos de resumen de la variable factores del estrés laboral y dimensiones

Tabla 06

Distribución de Variable – Dimensiones Media del Estrés Laboral

Variable- Dimensiones	N	Media
FACTORES DE ESTRÉS LABORAL	25	3.16
FACTORES AMBIENTALES	25	3.16
FACTORES ORGANIZACIONALES	25	3.64
FACTORES PERSONALES	25	2.92

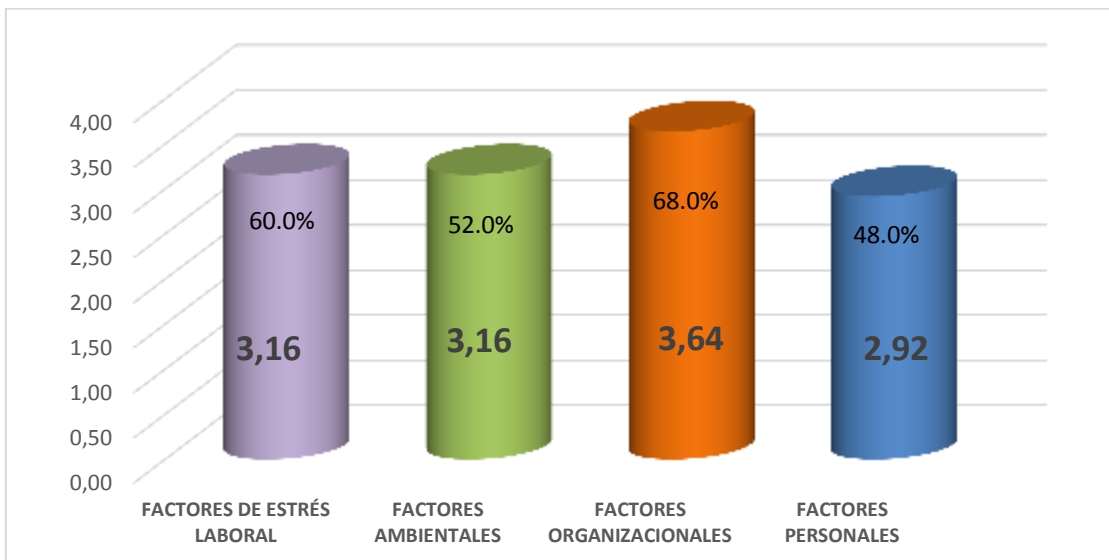


Figura 01: Distribución de la puntuación media variable factores del estrés laboral

Análisis: En la Tabla 06 y la Figura 01, se observa respecto a la puntuación media de la variable factores del estrés laboral: los trabajadores presentan un estrés alto de acuerdo al promedio obtenido que es de 3.16 que equivale a un 60% de los trabajadores; para los factores organizacionales es de 3.64 que equivale un 68.0%; para los factores ambientales es de 3.16 que equivale el 52.0% y para los factores personales es de 2.92 que equivale a un 48.0% de los trabajadores encuestados.

4.2.2. Resultados Descriptivos para la Variable Factores del Estrés Laboral

Tabla 07

Distribución de Variable Factores del Estrés Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0
CASI NUNCA	3	12.0%	12.0
A VECES	15	60.0%	72.0
CASI SIEMPRE	7	28.0%	100.0
SIEMPRE	0	0.0%	
Total	25	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

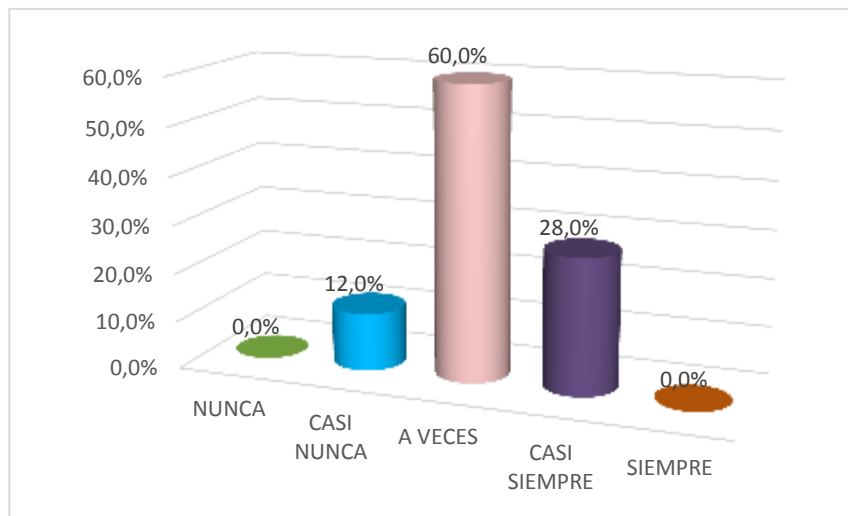


Figura 02: *Distribución de Variable Factores del Estrés Laboral*

Análisis: En la Tabla 07 y la Figura 02, se observa respecto a la variable factores del estrés laboral: El 60.0% de los trabajadores presentan un regular grado de estrés laboral, un 28.0% presentan un alto grado y solo el 12.0% un bajo grado, del estrés laboral. Por lo que se puede interpretar que el porcentaje más elevado es el 60.0% que regularmente adquieren el estrés laboral por las reacciones e incertidumbre que atraviesa un trabajador dentro de una organización, ya sea en sus factores ambientales, organizacionales y personales.

4.2.3. Resultados Descriptivos para la Dimensión Factores Ambientales

Tabla 08

Distribución de Dimensión Factores Ambientales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0%
CASI NUNCA	4	16.0%	16%
A VECES	13	52.0%	68%
CASI SIEMPRE	8	32.0%	100%
SIEMPRE	0	0.0%	
Total	25	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

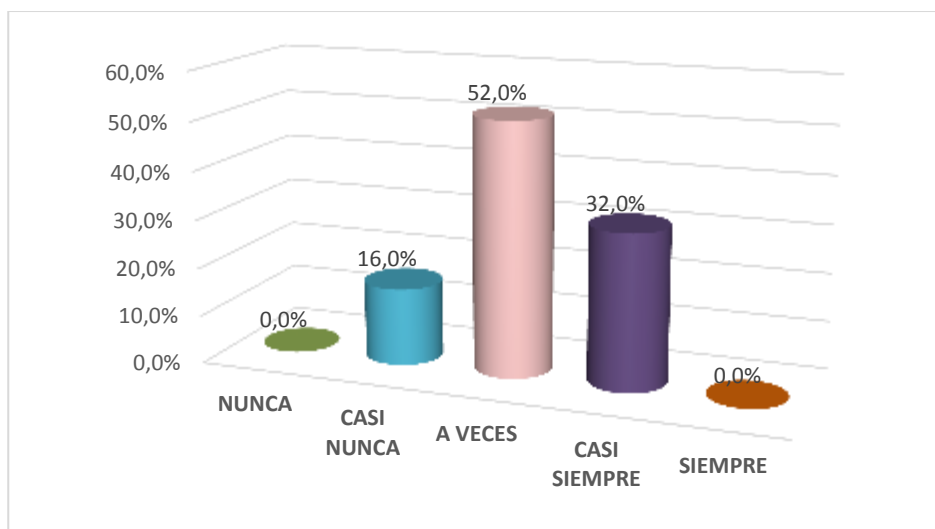


Figura 03: Distribución de Dimensión Factores Ambientales

Análisis: En la Tabla 08 y la Figura 03, se observa respecto a la dimensión factores ambientales: El 52.0% de los trabajadores presentan regularmente un estrés por los factores ambientales, un 32.0% presentan un grado alto y solo el 16.0% un grado bajo. Por lo que se puede interpretar que el porcentaje más elevado es el 52% donde regularmente adquieren estrés por los factores ambientales generados por la

incertidumbre económica, política y los cambios tecnológicos que se presentan en la empresa.

4.2.3.1. Resultados Descriptivos para la Dimensión Factores Ambientales por Indicadores.

Tabla 09

Distribución de Dimensión Factores Ambientales por Indicadores

Indicador	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	total
Incertidumbre económica	0%	8%	20%	48%	24%	100%
Incertidumbre política	8%	12%	24%	36%	20%	100%
Cambio tecnológico	4%	0%	16%	28%	52%	100%

Fuente: Elaboración propia

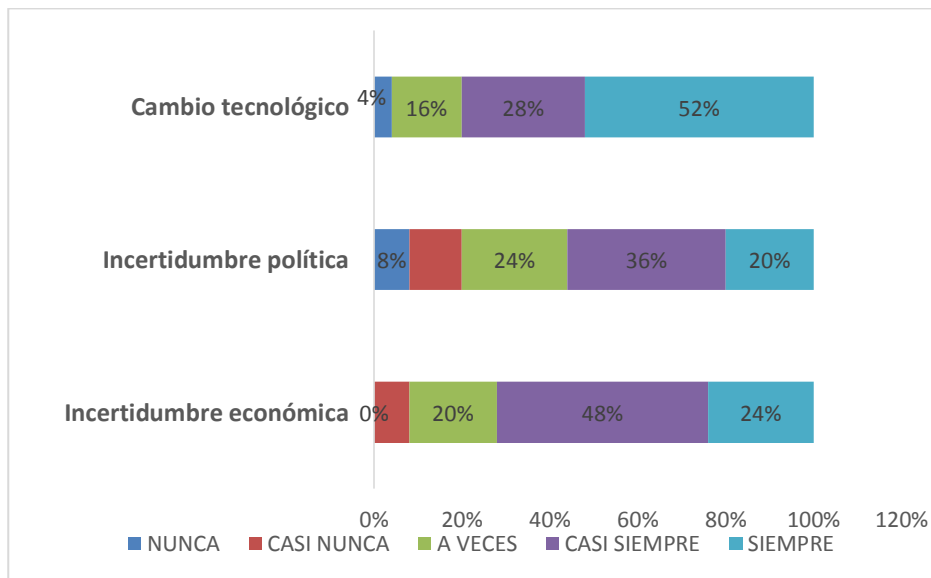


Figura 04: Distribución de Dimensión Factores Ambientales por Indicadores

Análisis: En la Tabla 09 y la Figura 04, se observa respecto a la dimensión factores ambientales y sus indicadores: que el 52% de los cambios tecnológicos manifiestan siempre a muy alto, el 48% en incertidumbre económica en la categoría de casi siempre que es alto y el 36% de incertidumbre política han manifestado casi

siempre que es alto que los trabajadores presentan estrés laboral, por la inseguridad e inestabilidad laboral, aspectos políticos y los cambios tecnológicos.

4.2.4. Resultados Descriptivos para la Dimensión Factores Organizacionales.

Tabla 10

Distribución de Dimensión Factores Organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0.0%	0%
CASI NUNCA	1	4.0%	4%
A VECES	7	28.0%	32%
CASI SIEMPRE	17	68.0%	100%
SIEMPRE	0	0.0%	
Total	25	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

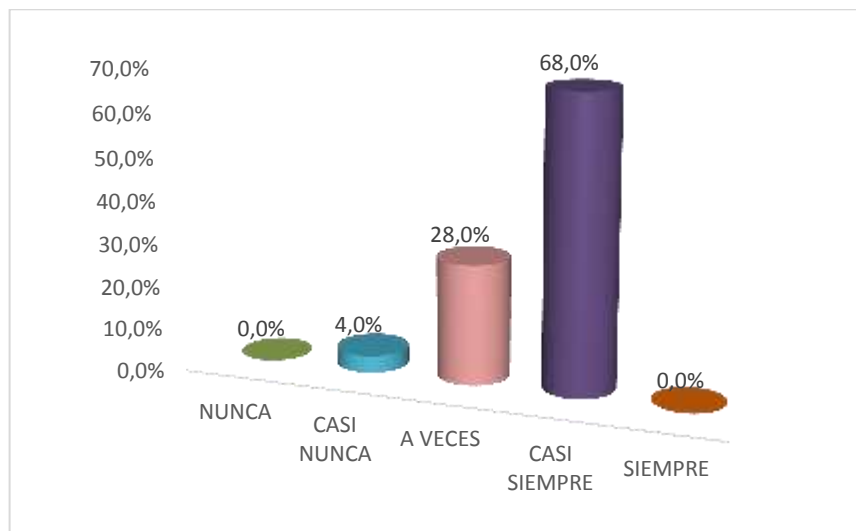


Figura 05: Distribución de Dimensión Factores Organizacionales

Análisis: En la Tabla 10 y la Figura 05, se observa respecto a la dimensión factores organizacionales: El 68.0% de los trabajadores presentan un alto grado de estrés en los factores organizacionales, un 28.0% presentan en un grado regular y solo el 4.0% un bajo grado presentan. Por lo que se puede interpretar que el porcentaje más elevado es el 68% que es muy alto, donde los trabajadores adquieren estrés por los

factores organizacionales generados por la demandas de la tarea, demanda del rol, demandas interpersonales.

4.2.4.1. Resultados Descriptivos para la Dimensión Factores Organizacionales por Indicadores

Tabla 11

Distribución de Dimensión Factores Organizacionales por Indicadores

Indicador	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	total
Demandas de la tarea	0%	4%	4%	28%	64%	100%
Demanda del Rol	0%	0%	12%	20%	68%	100%
Demandas interpersonales	4%	16%	16%	20%	44%	100%

Fuente : Elaboración propia

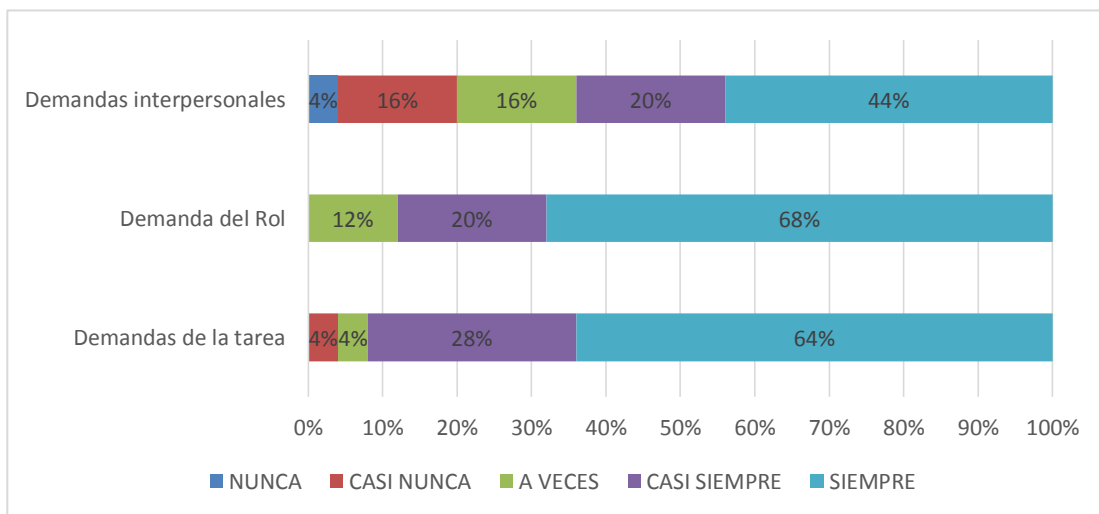


Figura 06: Distribución de dimensión factores Organizacionales por Indicadores

Análisis: En la Tabla 11 y la Figura 06, se observa respecto a la dimensión factores organizacionales y sus indicadores: que el 68.0%, 64.0% y 44%.0 de los trabajadores presentan siempre que es muy alto el esteres laboral a consecuencia de las demandas

de la tareas, demanda del rol y demandas interpersonales; esto se debe que no hay una buena planificación de las actividades diarias.

4.2.5. Resultados Descriptivos para la Dimensión Factores Personales

Tabla 12
Distribución de Dimensión Factores Personales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	4.0%	4%
CASI NUNCA	6	24.0%	28%
A VECES	12	48.0%	76%
CASI SIEMPRE	6	24.0%	100%
SIEMPRE	0	0.0%	
Total	25	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

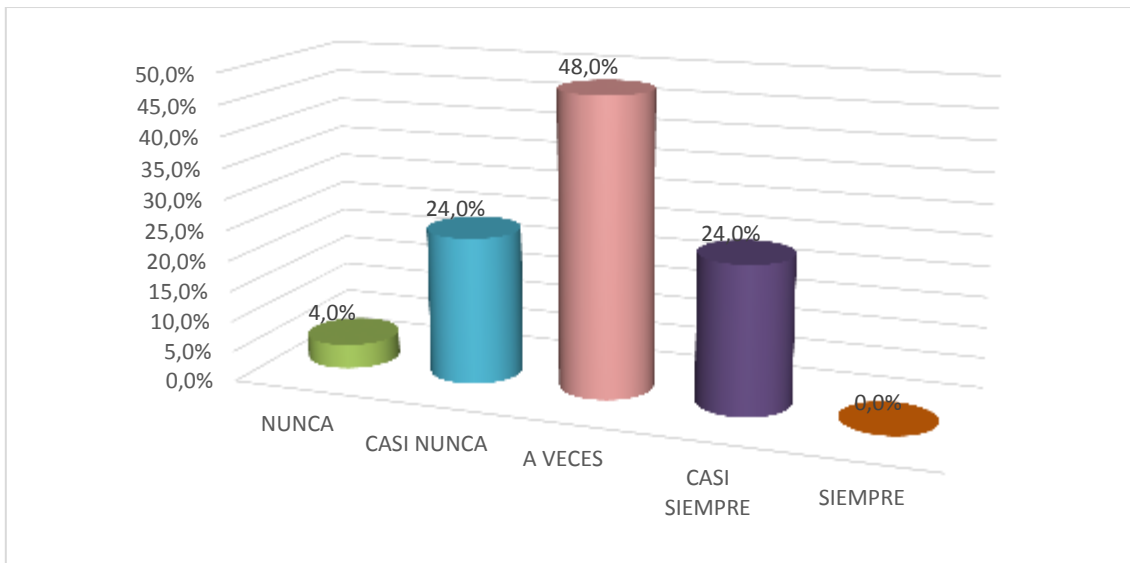


Figura 07: *Distribución de Dimensión Factores Personales*

Análisis: En la Tabla 12 y la Figura 07, se observa respecto a la dimensión factores personales: El 48.0% de los trabajadores presentan regularmente estrés por los factores personales, un 24.0% presentan un grado alto y bajo, y solo el 4.0% muy

bajo. Por lo que se puede interpretar que el porcentaje más elevado es el 48% de una manera regular adquieren estrés por los factores personales generados por los problemas familiares, problemas económicos y de personalidad.

4.2.5.1. Resultados Descriptivos para la Dimensión Factores Personales por Indicadores

Tabla 13

Distribución de Dimensión Factores Personales por Indicadores

Indicador	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	total
Problemas familiares	12%	16%	56%	12%	4%	100%
Problemas económicos	0%	40%	52%	8%	0%	100%
Personalidad	0%	4%	56%	36%	4%	100%

Fuente : Elaboración propia

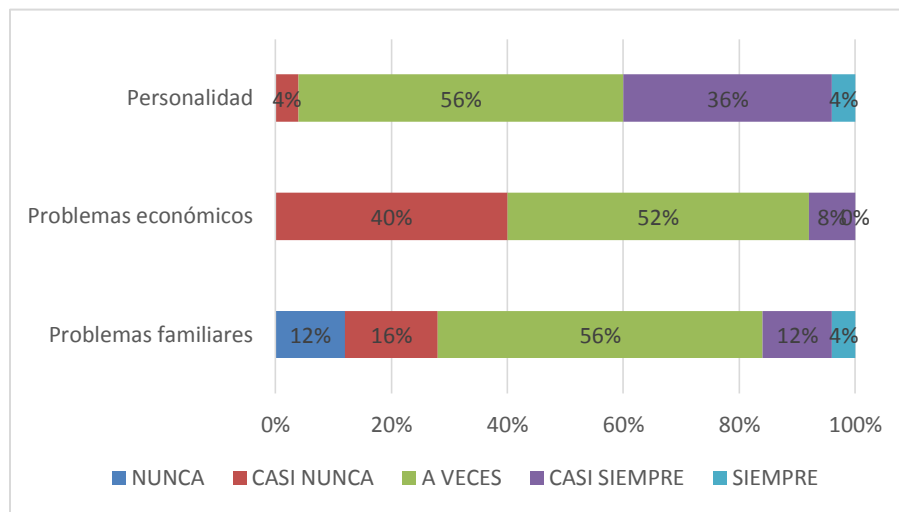


Figura 08: Distribución de Dimensión Factores Personales por Indicadores

Análisis: En la Tabla 13 y la Figura 08, se observa respecto a la dimensión factores personales y sus indicadores: que el 56%, 52% y el 56% de los trabajadores presentan



a veces que es regular el estrés laboral a consecuencia de los problemas familiares, problemas económicos y de personalidad. Esto se debe a la necesidad que se tiene por trabajar para cubrir las necesidades del hogar y se descuida el núcleo familiar.

D. CONCLUSIONES

- En la Tabla 06 y la Figura 01, se observa respecto a la puntuación media de la variable factores del estrés laboral: los trabajadores presentan un estrés alto de acuerdo al promedio obtenido que es de 3.16 que equivale a un 60% de los trabajadores; para los factores organizacionales es de 3.64 que equivale un 68.0%; para los factores ambientales es de 3.16 que equivale el 52.0% y para los factores personales es de 2.92 que equivale a un 48.0% de los trabajadores encuestados.
- De acuerdo a lo descrito, el 60% que representa a 15 trabajadores de la Empresa América Móvil Perú SAC. Desarrollan de una manera regular el estrés laboral en los factores ambientales, organizacionales y personales, a consecuencias de las actividades cotidianas, falta motivación, liderazgo, empatía por parte de los jefes, por la falta de una planificación en la empresa, y excesiva presión de trabajo, los mismos que va a repercutir en el incumplimiento de sus actividades y el logro de objetivos.
- De acuerdo a lo descrito en la Dimensión Factores Ambientales; se puede decir que el 52% de los trabajadores de la Empresa América Móvil Perú SAC. De



una manera regular adquieren estrés por los factores ambientales generados por la incertidumbre económica, política y los cambios tecnológicos que se presentan en la empresa y se repercute en los trabajadores de la empresa generándose un clima tenso dentro de la organización.

- De acuerdo a la dimensión factores organizacionales, manifiesta que el 68% de los trabajadores de la Empresa América Móvil Perú SAC. Presentan un grado alto el estrés laboral por los factores organizacionales generados por la demandas de la tarea, demanda del rol, demandas interpersonales y esto se puede validar con un jefe demandante e insensible y compañeros desagradables, que esto puede generar perjuicio para la misma empresa.
- De acuerdo a la dimensión factores personales, manifiesta que el 48.0% de los trabajadores de la Empresa América Móvil Perú SAC de una manera regular adquieren estrés laboral por los factores personales generados por los problemas familiares, problemas económicos y de personalidad; y esto se puede evidenciar en la organización por que los trabajadores se exceden en la jornada laboral, demasiada carga laboral y presión de trabajo por cumplir las metas por parte de los directivos, esto va generando problemas familiares y descuido del núcleo familiar como personal.



E. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los Directivos, para evitar el estrés laboral en la Empresa América Móvil Perú SAC, se debe de planificar y organizar las actividades diarias, semanalmente y mensual a fin de mejorar el clima organizacional, elaborar planes de capacitación, charlas motivacionales y sensibilizar las metas y objetivos de la organización, con la finalidad de cumplir con lo programado. Se adjunta modelo en los anexos.
- Se recomienda a la Empresa América Móvil Perú SAC, para evitar incertidumbre económica y política deben brindar seguridad y estabilidad laboral desde el momento que el trabajador es incorporado en la organización y efectuar trabajos con el área de recursos humanos periódicamente con la finalidad de saber los reclamos o quejas de los trabajadores, para dar solución y fortalecer sus capacidades.
- La organización debe tener en cuenta que para evitar el exceso de demandas de las tareas, demandas del rol y las demandas interpersonales las funciones de cada trabajador deben de ser reales, alcanzables y sensibilizadas con los integrantes de la organización en su formulación y ejecución de los mismos o sistematizar los procesos con la finalidad de acelerar la carga laboral.
- Se debe mejorar y dar prioridad al factor humano ya que de ello depende del desarrollo y crecimiento de la organización con charlas de motivación y velar por el crecimiento y desarrollo profesional de sus colaboradores, con la finalidad de evitar los problemas familiares, problemas económicos y de personalidad, que



**afecten el desempeño de cada uno de los trabajadores y bajen su productividad
perjudicando a la empresa.**



F. BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, H. (2015).” El Estrés Laboral en el desempeño del personal Administrativo de un Núcleo Universitario Público”, tesis para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo Campus La Morita – Venezuela.

Avendaño, C. (2017).” El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, estudio de investigación tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención Docencia Universitaria.

Chávez, L. (2016). “El Estrés Laboral y su Efecto en el desempeño de los trabajadores Administrativos del área de Gestión Comercial de ElectroSur S.A. en el periodo 2015”, tesis para optar el título profesional de Ingeniera Comercial en la Universidad Privada de Tacna

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. 5ta ed. Santa Fe de Bogotá-Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). Gestión de Recursos Humanos. Colombia. Editorial Mc Graw Hill.



Hernández, R; Fernández, C; y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación.

**2da Edición. Ciudad de México, D.F. Mc Graw Hill Interamericana Editores
S.A. de C.V.**

**Flórez, C. (2014). “Estrés Laboral en empresas de producción”, tesis para optar el
título de Magister de Gerencia del Talento Humano en la Universidad de
Manizales de Colombia.**

**González, M. (2014): “Estrés y Desempeño Laboral”, tesis para optar el título de
Psicóloga Industrial/Organizacional en la Universidad Rafael Landívar de
México.**

**García J. (2015). “Estudio del Estrés Laboral en el personal Administrativo y
Trabajadores de la Universidad de Cuenca – Ecuador”, tesis para la
obtención del título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial.**

**Quispe, S. (2016). “Niveles de Estrés y Clima Laboral En los colaboradores de una
Empresa Privada de Lima” tesis para optar el título de Licenciada En
Psicología en la Universidad Autónoma del Perú.**

**Ruiz, I & Vega, K. (2016). “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los
trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”, tesis para
obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en
Gestión Empresarial en la Pontificia Universidad Católica del Perú.**



Sánchez, F. (2011). “Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y Bienestar Psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera”, tesis para optar el título de Psicóloga en la Universidad Abierta Interamericana Rosario – Argentina.

Salirrosas, E. &Rodríguez, C. (2015).” Estrés Laboral y desempeño de los asesores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú Distrito de la Esperanza”, tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo-Perú.