



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no
cumplen metas diarias en una entidad pública – Lima
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Martha Teresa Acosta Orejón

ASESOR:

Mg. Eliana Soledad Castañeda Núñez

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

Presidente

Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros

Secretario

Mgtr. Eliana Castañeda Nuñez

Vocal

Dedicatoria

A mi familia y amigos que siempre
estuvieron apoyándome.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento primero a Dios por permitirme el tiempo y la oportunidad de lograr cumplir esta meta. A mi esposo por su apoyo incondicional, al Dr. Ricardo Herbozo Colque y a Eliana Medina Samamé por facilitarle información para la realización de esta tesis, y a todos mis compañeros de trabajo que colaboraron conmigo en el llenado de la encuesta.

Declaración Jurada

Yo, Martha Teresa Acosta Orejón, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una entidad pública – Lima 2016”, presentada, en 90 folios para la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 de enero de 2017

.....
Martha Teresa Acosta Orejón

DNI: 40244147

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: “Estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una entidad pública – Lima 2016”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica de la variable estrés laboral y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta los resultados descriptivos y comparativos. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los apéndices correspondientes.

Autor

Tabla de Contenidos

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Resumen	x
Abstract	xii
I Introducción	12
1.1 Antecedentes	13
1.2 Fundamentación científica técnica y humanística	18
1.3 Justificación	34
1.4. Problema	35
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	41
II Marco Metodológico	43
2.1 Variables de investigación	44
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3 Metodología	46
2.4 Tipo de estudio	46
2.5 Diseño	46
2.6 Población, muestra, muestreo	47
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	49
2.8 Métodos de análisis de datos	52
2.9 Aspectos éticos	52
III Resultados	53
IV Discusión	64
V Conclusiones	67
VI Recomendaciones	69
VII Referencias	72
Anexos	

Lista de Tablas

			Página
Tabla	1	Metas de acuerdo al POI 2016	36
Tabla	2	Operacionalización de la variable estrés laboral	45
Tabla	3	Grupo de trabajadores que cumplen metas diarias según sexo y tiempo de servicio	49
Tabla	4	Grupo de trabajadores que no cumplen metas diarias según sexo y tiempo de servicio	49
Tabla	5	Ficha técnica	50
Tabla	6	Validez de contenido del instrumento	51
Tabla	7	Nivel de confiabilidad del instrumento estrés laboral	51
Tabla	8	Distribución de datos según la variable estrés laboral	54
Tabla	9	Distribución de datos según sexo y tiempo de permanencia, en la variable estrés laboral	55
Tabla	10	Distribución de la dimensión factores psicosociales en el trabajo	56
Tabla	11	Distribución de datos según la dimensión estrés físico	58
Tabla	12	Distribución de datos según la dimensión estrés psicológico	59
Tabla	13	Distribución de datos según U de Mann-Whitney en la variable Estrés laboral	60
Tabla	14	Distribución de datos según U de Mann-Whitney en factores psicosociales en el trabajo	61
Tabla	15	Distribución de datos según U de Mann-Whitney en estrés físico	62
Tabla	16	Distribución de datos según U de Mann-Whitney en estrés psicológico	63

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Organigrama del Viceministerio de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	32
Figura 2	Servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales	37
Figura 3	Datos según la variable estrés laboral	54
Figura 4	Datos según sexo y tiempo de permanencia, en la variable estrés laboral	55
Figura 5	Datos según la dimensión factores psicosociales en el trabajo	57
Figura 6	Datos según la dimensión estrés físico	58
Figura 7	Datos según la dimensión estrés psicológico	59

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo general comparar el nivel de estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016.

La metodología utilizada fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo comparativo. La población para este estudio estuvo conformada por 11 trabajadores del call center, quienes cumplen metas diarias de productividad y 17 trabajadores de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo, quienes no cumplen metas diarias de productividad, con un muestreo censal.

Al comparar el nivel alto de la variable estrés laboral en ambos grupos, se obtuvo como resultado que el grupo de trabajadores que cumplen metas diarias tienen mayor porcentaje de estrés laboral (27.27%) con respecto al grupo de trabajadores que no cumplen metas diarias (17.65%). Según la prueba de U de Mann-Whitney, se obtuvo como resultado que no existen diferencias en el nivel de estrés laboral en los grupos que cumplen y no cumplen metas diarias. Además, no se encontraron diferencias en los grupos de trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias, en ninguno de los componentes que conforman el estrés.

Palabras clave: Estrés laboral, factor psicosocial, estrés físico, estrés psicológico.

Abstract

The present research aimed to determine the level of work stress in workers who meet and do not meet daily goals in a Public Entity 2016.

The methodology used was deductive with a quantitative approach and comparative descriptive type. The population for this study was made up of 11 call center workers, who meet daily productivity goals and 17 workers from the General Direction of Labor Inspection Policies, who do not meet daily productivity goals, with census sampling.

When comparing the high level of the work stress variable in both groups, it was obtained as a result that workers who meet daily goals have a higher percentage of work stress (27.27%) respect to workers who don't meet daily goals (17.65 %). In according to the Mann-Whitney U test, it can be seen that there are no differences in the level of work stress in the groups that meet and do not meet daily goals. In addition, no differences were found in the groups of workers who meet and do not meet daily goals, in any of its components of work stress.

Key words: Work stress, psychosocial factor, physical stress, psychological stress.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales.

Álvarez (2015) en su tesis titulada *“El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público”,* Venezuela. Tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo. Metodológicamente está basada en una investigación de tipo correlacional, de campo, no experimental. La muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta, utilizando como instrumento los cuestionarios: Factores psicosociales Test de Navarra, el de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo, y los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Institución. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias y porcentajes. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de - 0,662. Se recomendó prevenir y manejar el estrés laboral así como minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación y también, revisar los procesos gerenciales de la institución.

Flores (2014) en su tesis titulada *“Estrés laboral en empresas de producción del Centro Occidente de Colombia”,* tuvo como objetivo analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral (dentro del ambiente laboral) y extralaboral (fuera del ambiente laboral), en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. La presente investigación se efectuó dentro del Macro Proyecto de Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en algunas empresas de producción del Centro Occidente de Colombia a 287 trabajadores del área operativa y 56 supervisores de

producción. A partir de la aplicación de los cuestionarios de la batería de instrumentos se describieron e interpretaron las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. Los resultados demuestran que las principales fuentes de estrés en el lugar de trabajo están dadas principalmente por los factores de riesgos extralaborales tales como situación económica, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo. Estos factores se lograrían mejorar si las empresas asumen políticas claras de responsabilidad social.

Moreno (2012) en su tesis titulada "*Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria*", México. Tuvo como objetivo describir los tipos de estrés, causas y efectos negativos sobre la salud y la organización, así como sus repercusiones sobre la salud y el desempeño en el trabajo. Se concluyó que si existe un nivel de estrés moderado con poca repercusión en la salud y desempeño en los trabajadores. El tamaño de la muestra fue de 22 ejecutivos de una institución bancaria que realizan su actividad en las áreas de Riesgo, Tecnología de la Información y Jurídico y se concluyó que, sí existe un nivel de estrés moderado con poca repercusión en la salud y desempeño en los trabajadores. No obstante, el análisis detallado de los resultados del Modelo Karasek-Theorell mostró que existe una tendencia a elevar el nivel de estrés a grados más altos, que causarán alteraciones en la salud de los trabajadores, y por lo tanto, repercutirán enormemente en el desempeño de dichos trabajadores.

Sánchez (2012) en su tesis titulada "*El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la Empresa Sualupell Curtiduría Suárez S.A. en la Ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009*", Ecuador. Tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Sualupell Curtiduría Suárez S.A. en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009. Es una investigación de tipo aplicada y de campo, trabajó con una muestra de 35 trabajadores y 5 directivos, a quienes se les aplicó una encuesta, obteniéndose como resultado que el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sualupell Curtiduría Suárez S.A.,

concluyendo que el estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.

Sánchez (2011) en su tesis titulada "*Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*", Argentina. Tuvo como objetivo identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. La investigación presentó un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores entre hombres y mujeres. El resultado obtenido fue que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son "falta de justicia organizacional", "dificultades interpersonales" y "sobrecarga laboral"; respecto a la satisfacción laboral se pudo apreciar que se encuentran insatisfecho con "la igualdad y justicia del trato de la empresa" y "las negociaciones sobre los aspectos laborales"; lo cual se encuentran bajos "sus proyectos y metas sobre la vida" y su "autonomía" para tomar decisiones independientes. Respecto a la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, ambas están asociadas en forma negativa, ya que los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. De igual forma sucedió con las variables estrés laboral y bienestar psicológico ya que los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, en ese sentido una persona con mucha satisfacción desarrolla un buen bienestar psicológico.

1.1.2 Antecedentes nacionales.

López (2016) en su tesis de investigación "*Clima laboral y su relación con el estrés laboral en el personal de DIGESA 2016*", Lima. Tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre el clima laboral y el estrés laboral en el personal de DIGESA 2016, con población constituida por un total de 50

trabajadores que laboran en DIGESA, siendo la muestra el total de la población por ser una cantidad mínima. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo. El diseño de esta investigación fue no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: clima laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de estrés laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las variables de estudio en sus dimensiones. En cuanto a la hipótesis general la variable clima laboral está relacionada directa y positivamente con la variable estrés laboral, según la correlación de Spearman de 0.544 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01, aceptándose la presente investigación, tomando en cuenta los resultados descriptivos en la cual el 32% de los trabajadores perciben un clima laboral bueno, el 46% perciben un nivel regular y un 22% un nivel malo. Por otro lado el 18% de los trabajadores presentan un estrés laboral alto, el 48% un nivel medio y un 34% un nivel bajo.

Coasaca y Rosas (2016) presentaron la tesis titulada "*Cultura organizacional y estrés en el personal asistencial del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud*", Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el estrés en el personal asistencial del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren–EsSalud. Fue un estudio sustantivo descriptivo de diseño no experimental transversal correlacional, se trabajó con una población muestral de 291 trabajadores asistenciales. Las conclusiones del estudio indican que se determinó una correlación significativa fuerte entre la cultura organizacional y el estrés en el personal del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - EsSalud. El 61.86 % del personal mostró un nivel de cultura organizacional regular, el 30.24% un nivel deficiente y el 7.90% un nivel eficiente.

Díaz y Gaviria (2013) en su tesis titulada "*Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril – Julio 2013*", tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, en cómo estas situaciones laborales

producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Se estableció un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, cuya población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería, los mismos que formaron la muestra al 100%. Se obtuvo como resultado que al 28.30% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional, de los cuales el 10.00% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.30% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$, $\chi^2=11,395$. Se concluyó que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el periodo de abril a julio del año 2013.

Montero (2010) con la tesis titulada "*Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*", Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el nivel de estrés laboral y el patrón de conducta tipo A – B en los empleados de la UNE. Se llegó a la conclusión que no se encuentran diferencias significativas en el nivel de estrés entre Facultades, Carreras y Sexo. Se observaron diferencias significativas entre los grupos estudiados, es decir que el estrés afecta en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. Asimismo, se observaron diferencias significativas al comparar las medias con los Grupos 1 y 2, Grupo 1 y 3, a mayor estrés menor rendimiento, sin embargo los rendimientos de los Grupos 2 y 3 no difieren.

Rivero (2009) en su investigación titulada "*Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV LE*", Lima. Dicha investigación estuvo dirigido a determinar el riesgo de estrés laboral y los factores concomitantes de los efectos conductuales a la propensión de sufrir accidentes en el trabajo, específicamente en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Dirección de Salud IV Lima Este. El método de estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, con un diseño muestral

probabilístico, siendo la selección bajo muestreo simple sin remplazo. Se seleccionaron 76 establecimientos de salud conformadas en 9 micros redes de salud y 3 hospitales locales (Hospital José Agurto Tello – Chosica, Hospital local de Huaycán y el Hospital local de Vitarte). Se evaluó a una muestra final de 567 trabajadores seleccionados y los resultados indicaron que los trabajadores más vulnerables correspondían a los Técnicos de Enfermería (37.2%), Enfermeras (19.5%), Obstétricas (18.9%), Médicos (14.0%), Laboratoristas (4.9%), Odontólogos (4.3%) y personal de RX (1.2%). Se obtuvo como conclusiones que el grupo en estudio consideró su estado de salud actualmente de regular a mala (72.0%). Al asociar los casos de accidentalismo laboral, se identificaron 198 eventos de accidentes en los últimos 2 años, los accidentes más frecuentes fueron de tipo pinchazo con agujas hipodérmicas en un 47.4% de casos, cortes 17.6%, contusiones 16.6%, fracturas 7.0%, quemaduras por calor seco 6.0%, mordeduras en las jornadas de Van-Can 4.0% y luxaciones en un 1.4% de casos. Con respecto al grupo ocupacional afectado por los accidentes mencionados anteriormente se identificaron a 162 trabajadores, de los cuales el grupo de mayor riesgo de accidentalismo laboral correspondía a los Técnicos de Enfermería con un 43.8% de casos, asimismo otros profesionales como las Enfermeras 18.5%, Obstétricas 15.4%, Médicos 12.9%, Odontólogos 5.6% y los Laboratoristas con un 3.8% de casos.

1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística

1.2.1 Variable estrés laboral.

El estrés laboral se puede definir como el estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos. (Miralles, 2013)

El autor mencionó que este estado se caracteriza por un elevado nivel de ansiedad y angustia, causando al afectado la imposibilidad de hacer frente a la situación, ya que ignora los métodos psicológicos existentes en la actualidad. Estas

alteraciones son causadas principalmente por factores relacionados directamente con el ámbito profesional, pudiendo llegar a anular a la persona para el desempeño de sus funciones en su puesto de trabajo, las cuales ha desempeñado durante años satisfactoriamente.

Según Cano (2002) señaló que:

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

Por otro lado OMS (2004) mencionó que:

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación, en la cual el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan.

Según Leka, Griffiths y Cox (2004), “un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo”.

1.2.2 Causas del estrés laboral.

Según Leka, Griffiths y Cox (2004), la mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma de trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan "peligros relacionados con el estrés".

1.2.3 Tipos de Estrés.

El estrés siempre ha existido en nuestro mundo, nuestro cuerpo está diseñado para afrontar efectivamente amenazas y peligros y es precisamente el estrés uno de los mecanismos utilizado para combatir esos peligros. (Rodríguez, 2010)

Por consiguiente, no se debe decir que el estrés sea malo, lo importante es cómo canalizarlo y utilizarlo a favor nuestro. El problema del estrés moderno es que la causa principal es de origen psicosocial y muchas veces no podemos liberarnos de éste. (Rodríguez, 2010)

La reacción del organismo frente a un evento externo puede manifestarse de dos maneras diferentes: En forma positiva (eustrés) causa una motivación positiva en la persona. En forma negativa (distrés), provoca consecuencias nocivas para la salud física y mental de la persona.

El Estrés Positivo o eustrés.

Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha.

Según algunos autores, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etcétera.

El Estrés Negativo o Distrés.

Cada vez que en un lugar de trabajo, nos encontremos ante un número creciente o percepción de demandas que nos planteen dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas. Si no podemos hacer frente a

estas demandas entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo. (Rodríguez, 2010)

Este es el estrés propiamente dicho y siempre que hablamos de estrés nos estaremos refiriendo al negativo.

Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tiene conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado. (Rodríguez, 2010)

El distrés o estrés negativo produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. (Rodríguez, 2010)

La vida cotidiana, pues, se encuentra repleta de estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso o una ruptura familiar.

1.2.4 Fases del Estrés.

Ante una situación de amenaza para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse. Este proceso se caracteriza por tres fases: Fase de alarma, fase de resistencia, fase de agotamiento. (Rodríguez, 2010)

Fase de alarma.

Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que disminuye la resistencia por debajo de lo normal. No obstante, todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo.

Esta primera fase supone una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas:

- Movilización de las defensas del organismo
- Aumento de la frecuencia cardíaca
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos
- Redistribución de la sangre, que abandona la piel para acudir a músculos, cerebro y corazón.
- Aumenta la capacidad respiratoria
- Se produce dilatación de las pupilas
- Aumenta la coagulación de la sangre
- Aumenta el número de linfocitos (defensas)

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Una vez que el estímulo desaparece, el sistema nervioso se restablece y retorna a su condición normal. (Rodríguez, 2010)

Esta reacción transitoria es necesaria y no resulta perjudicial, siempre y cuando el organismo tenga tiempo suficiente para recuperarse. Es una fase de corta duración. No obstante, si el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia.

Fase de Resistencia.

Cuando la exposición a los factores estresores continúa, lo cual es frecuente en la vida laboral, el organismo no tiene tiempo para recuperarse; sin embargo, se mantiene reaccionando para tratar de hacer frente a la situación.

Es decir, en esta fase el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como amenaza y se produce una desaparición de la sintomatología.

Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

Fase de Agotamiento.

Tras una exposición larga y continuada a factores estresantes, la energía de adaptación se agota, por lo que el organismo no es capaz de mantener un equilibrio y de resistir la situación. El individuo entra entonces en un estado que puede desembocar en alteraciones graves. (Rodríguez, 2010)

1.2.5. Peligros relacionados con el estrés.

De acuerdo con Leka, Griffiths y Cox (2004), existen nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, agrupados en dos rubros: Características del Trabajo y el Contexto Laboral. Sin embargo algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en algunas culturas.

Características del trabajo.

Dentro de este rubro, los peligros relacionados con el estrés se agrupan en cuatro categorías: características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horario de trabajo y participación y control.

Características del puesto: Tenemos la falta de variedad, tareas rutinarias y aburridas, de desagrado produciendo aversión.

Volumen y ritmo de trabajo: La presencia de exceso laboral en plazos estrictos.

Horario de trabajo: Trabajo estricto, turnos mal concebidos, horarios largos.

Participación y control: Falta de participación en la toma de decisiones y control por ejemplo del horario y entorno laboral.

Contexto laboral.

Dentro de este rubro, los peligros relacionados con el estrés se agrupan en cinco categorías: Perspectivas profesionales, estatus y salario; papel en la entidad, relaciones interpersonales, cultura institucional y relación entre la vida familiar y la vida laboral.

Perspectivas profesionales, estatus y salario: tales como la inseguridad laboral, falta de perspectivas, actividades poco valoradas socialmente, remuneración por trabajo a destajo, exceso o carencia de capacidades para el puesto.

Papel en la entidad: Papel indefinido, funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, tener a cargo a otras personas y atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

Relaciones interpersonales: Supervisión inadecuada o que no proporciona apoyo, malas relaciones con los compañeros, intimidación, acoso y violencia y trabajo aislado o en solitario.

Cultura institucional: Se presenta la mala comunicación, liderazgo inadecuado y falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Relación entre la vida familiar y la vida laboral: Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar, falta de apoyo en el trabajo, falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

1.2.6 Estrés laboral desde el enfoque de la teoría humanista.

Dentro de los enfoques de las diversas teorías administrativas están aquellas que se centran en la organización formal como en el caso de la teoría científica (énfasis

en la tarea), concibe al hombre como un homo economicus cuyo incentivo por incremento de la producción es la remuneración.

La teoría clásica, teoría neoclásica, teoría de la burocracia y la teoría estructuralista tienen énfasis en la estructura organizacional. La teoría clásica concibe al hombre como un homo economicus que percibe una remuneración por su labor.

Por otro lado la teoría humanista, cuyo representante es Elton Mayo, tiene un enfoque en las relaciones humanas, prioriza su preocupación por el hombre y su grupo social, pasando de los aspectos técnicos y formales a los aspectos psicológicos y sociológicos. Los incentivos principales del trabajador son los sociales y simbólicos. Se orientó hacia dos aspectos básicos: Análisis del trabajo y adaptación del trabajador al trabajo; y, adaptación del trabajo al trabajador, siendo una de las principales causas del surgimiento de esta teoría, la necesidad de humanizar y democratizar la administración.

A lo largo del tiempo el trabajador era visto como un “elemento” necesario para realizar tareas rutinarias y recibir un pago por dicho trabajo, luego se comenzó a ver al trabajador como un “recurso humano” ante la necesidad de valorar y humanizar su trabajo, pero se dieron cuenta que el recurso se agota y puede ser sustituido; apareció después el término “capital humano”, cuyo término no llenó las expectativas esperadas ya que las personas eran vistas como objetos al creerse que el capital es transferible, negociable y también se agota. Actualmente, el trabajador es visto como “talento humano” cuyo enfoque es desarrollar su talento, competencias y habilidades para mejorar la empresa u organización puesto que si el trabajador crece la empresa o institución también crecerá.

En ese contexto es necesario que el trabajador se desarrolle en un ambiente adecuado, en un entorno agradable donde pueda hacer uso de sus habilidades y cualidades en el desarrollo de sus labores. Un trabajador con altos niveles de estrés laboral afectará la productividad de la entidad donde labora.

1.2.7 Efectos del estrés laboral en el individuo.

El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, así como contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar. (Leka, Griffiths y Cox, 2004)

La autora manifiesta que cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas.

Cuando está sometido a estrés laboral, el individuo puede estar cada vez más angustiado e irritable, puede ser incapaz de concentrarse o relajarse, puede tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con las metas y objetivos de la institución, asimismo, el individuo puede sentirse cansado y deprimido o tener dificultades para dormir, sufrir problemas físicos graves como cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial, dolor de cabeza y lumbalgias.

1.2.8 Efectos del estrés laboral en las entidades.

Si afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad. Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no solo a los resultados, sino en última instancia, a la supervivencia de la propia entidad. (Leka, Griffiths y Cox, 2004)

El estrés laboral puede afectar a las entidades provocando en incremento de absentismo de los trabajadores, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, bajo rendimiento y productividad, incrementos de las tasas de accidentes y quejas de los usuarios y clientes, aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés y finalmente el deterioro de la imagen institucional.

1.2.9 Cómo abordar el estrés desde la organización.

Hay que señalar que el estrés es un problema de vital importancia para una organización de trabajo, pues tiene graves repercusiones no solamente sobre los individuos sino sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la empresa.

Sin embargo, aunque las consecuencias del estrés son importantes, no es habitual encontrar en las empresas la atención y la dedicación necesaria para paliar todo esto. El planteamiento idóneo para abordar el estrés en una organización de trabajo pasa por la prevención de las causas que originan el problema.

Otro tipo de intervención, de carácter complementario, sería la intervención sobre los individuos, que consistiría en dotar a los individuos de estrategias de adaptación sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas. (Rodríguez, 2010)

Los pasos a seguir en la intervención hacia la organización son: compromiso de la Dirección; identificación, análisis y valoración de causas; estudio y propuesta de soluciones y finalmente elaborar el diseño de la intervención.

Asimismo, es necesario que la empresa deba intervenir sobre el estrés desde dos enfoques: el preventivo y el terapéutico. Dentro del enfoque preventivo, deberá estar dirigido a la organización y al individuo. En la organización, se refiere a su sistema de trabajo, estilo de mando y regulación de conflictos. En el individuo, se refiere a su formación sobre el funcionamiento interno, ejecución del trabajo y

resolución de conflictos. Dentro del enfoque terapéutico, la empresa deberá brindar a sus trabajadores servicio de apoyo médico y psicológico.

También es importante intervenir sobre el comportamiento de los mandos superiores hacia los trabajadores:

- Delegar la responsabilidad de la toma de decisiones a los subordinados
- Preguntar las opiniones de los trabajadores
- Dar oportunidades para dar ideas
- Dar pronta respuesta a las preguntas y sugerencias
- Tener conciencia y respuesta hacia los sentimientos y necesidades de los trabajadores
- Apoyar a los trabajadores en los problemas con la Dirección
- Expresar un sincero interés por el bienestar del personal manteniendo relaciones recíprocas, mostrando interés por su vida personal y ayudando cuando la ayuda es requerida.

Por último, señalar algunas directrices para facilitar al trabajador el control sobre su propio trabajo:

- Quitar algunos controles de tiempo
- Aumentar la responsabilidad del individuo sobre su propio trabajo
- Conceder autoridad adicional a la persona en su actividad
- Hacer reuniones periódicas
- Asignar tareas especializadas, habilitándoles para llegar a ser expertos
- Proporcionar retroalimentación al trabajador sobre el desempeño de su tarea

1.2.10 Evaluación de los riesgos laborales.

El estrés laboral pone en peligro la salud y la seguridad de los trabajadores, así como el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. Los empleadores deben contar con una política de gestión de la salud del trabajador que incluya el estrés laboral. Asimismo, deben facilitar la aplicación de esa política

mediante el establecimiento de mecanismos apropiados, que han de tener en cuenta cuestiones relativas a la evaluación del riesgo, la adopción de respuestas oportunas y la rehabilitación del trabajador. A nivel institucional, las estrategias destinadas a gestionar el estrés laboral existente deben centrarse en combatir los riesgos en su origen. (Leka, Griffiths y Cox, 2004)

Del mismo modo que se han resuelto con éxito otros problemas importantes de salud y seguridad, el estrés laboral puede gestionarse de forma eficaz con la aplicación de un enfoque basado en la gestión del riesgo. Este enfoque consiste en evaluar cualquier posible riesgo presente en el entorno laboral que pueda hacer que los empleados se vean perjudicados por cualquier peligro que exista. Por peligro se entiende un acontecimiento o situación que puede llegar a ser perjudicial. Por perjuicio se entiende el deterioro físico o psicológico de la salud. El estrés está causado por peligros relacionados con la definición y gestión del trabajo y con las condiciones laborales. Esos peligros pueden gestionarse y sus efectos pueden ser controlados, del mismo modo que ocurre con otros peligros. (Leka, Griffiths y Cox, 2004)

Los empleadores deben estudiar detenidamente los sistemas de que disponen para evaluar, prevenir y gestionar el estrés laboral. Es preciso que conozca los sistemas y recursos con los que cuenta su organización para gestionar el estrés.

Los recursos internos pueden incluir los servicios de salud ocupacional, el departamento de gestión de recursos humanos (personal), los departamentos de formación u otras personas responsables del bienestar y la salud de los empleados. (Leka, Griffiths y Cox, 2004)

Los problemas individuales complejos, difíciles y que no puedan gestionarse internamente deberán ser tratados por un consejero psicólogo, un psicólogo clínico, un orientador o un médico especialista en salud ocupacional, quien podrá consultar el caso con un médico generalista o con otros especialistas si lo considera necesario.

La identificación de la existencia de grupos en situación de riesgo en la entidad es esencial y debe acompañarse de un examen de los recursos institucionales de que se dispone para la gestión del estrés laboral. (Leka, Griffiths y Cox, 2004)

El estrés laboral constituye un verdadero problema para los trabajadores y las entidades que los emplean. A medida que las entidades y los entornos de trabajo van transformándose, también lo hacen los problemas de estrés a los que pueden enfrentarse los empleados. Es importante vigilar constantemente si en el lugar de trabajo hay problemas de estrés. Además, no solo es importante identificar la existencia de problemas de estrés y tratar de resolverlos, sino también promover el trabajo saludable y reducir los aspectos perjudiciales del trabajo. El trabajo en sí mismo puede ser una actividad de promoción del individuo, siempre y cuando se lleve a cabo en un entorno seguro, donde se promueva la salud y el desarrollo. (Leka, Griffiths y Cox, 2004)

1.2.11 Dimensiones de la variable estrés laboral.

Dimensión factores psicosociales en el trabajo.

Los factores psicosociales en la empresa pueden tener influencia sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador. Otros autores refieren que los factores psicosociales están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo, las cuales influyen de manera positiva o negativa sobre la salud de sus trabajadores.

Benitez (2014) cita a Baeza (2013) quien mencionó que:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, condiciones de la organización y la satisfacción en el trabajo y por otro lado las capacidades del trabajador, necesidades, cultura y vida personal del trabajador las

cuales puedan influir en la salud, rendimiento y la satisfacción de éste en el trabajo.

Dimensión estrés físico.

Benitez (2014) cita a Baeza (2013) quien mencionó que “el estrés físico se manifiesta en las zonas del cuerpo y músculos que se contraen ante una situación de presión o dificultad que se afronta”.

Por otro lado Miralles (2013) mencionó que “el estrés físico presenta síntomas tales como dolores de cabeza, cervicales o de estómago, presión en el pecho, palpitaciones, falta de aire, tensión muscular y aumento de la sudoración”.

Dimensión estrés psicológico.

Benitez (2014) cita a Baeza (2013) quien mencionó que “el estrés psicológico está relacionado con el ritmo cardiaco y el desgaste mental, el cual se ve forzado a trabajar en situaciones difíciles o complejas para el trabajador”.

Por otro lado Miralles (2013) mencionó que “el estrés psicológico presenta síntomas como sentimientos de infelicidad e inferioridad, ansiedad al comer o beber, falta de sueño o interrupciones del mismo, falta de iniciativa en el trabajo e inseguridad en la realización de su cometido profesional”.

El autor manifiesta que esta patología presenta problemas tanto para la persona que los padece como para la sociedad donde desempeña su función.

1.2.12 Contexto del estrés en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, es un ente rector encargado de desarrollar y evaluar políticas en trabajo y promoción de la empleabilidad e inserción laboral, el autoempleo y el trabajo decente a nivel nacional con la finalidad

de garantizar el cumplimiento de la normativa laboral vigente, prevenir y solucionar conflictos, mejorar las condiciones de trabajo y el respeto de los derechos fundamentales del trabajador para el desarrollo socioeconómico del país.

Tiene como visión ser la principal institución pública en la promoción de la empleabilidad, autoempleo y del trabajo decente, que garantice el respeto irrestricto y la vigencia de los derechos sociolaborales y fundamentales en el ámbito laboral, así como la consolidación del diálogo y la concertación laboral para el desarrollo socio económico descentralizado con inclusión social.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cuenta con personal de los siguientes regímenes de contratación. D.L. 276, D.L. 728 y D.L. 1057 (CAS). Dentro de su estructura organizacional, cuenta con dos viceministerios: Trabajo y Promoción del Empleo y Capacitación Laboral. El Viceministerio de Trabajo está conformado por tres órganos de línea o Direcciones Generales: La Dirección General de Trabajo, la Dirección General de Derechos Fundamentales y de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo.

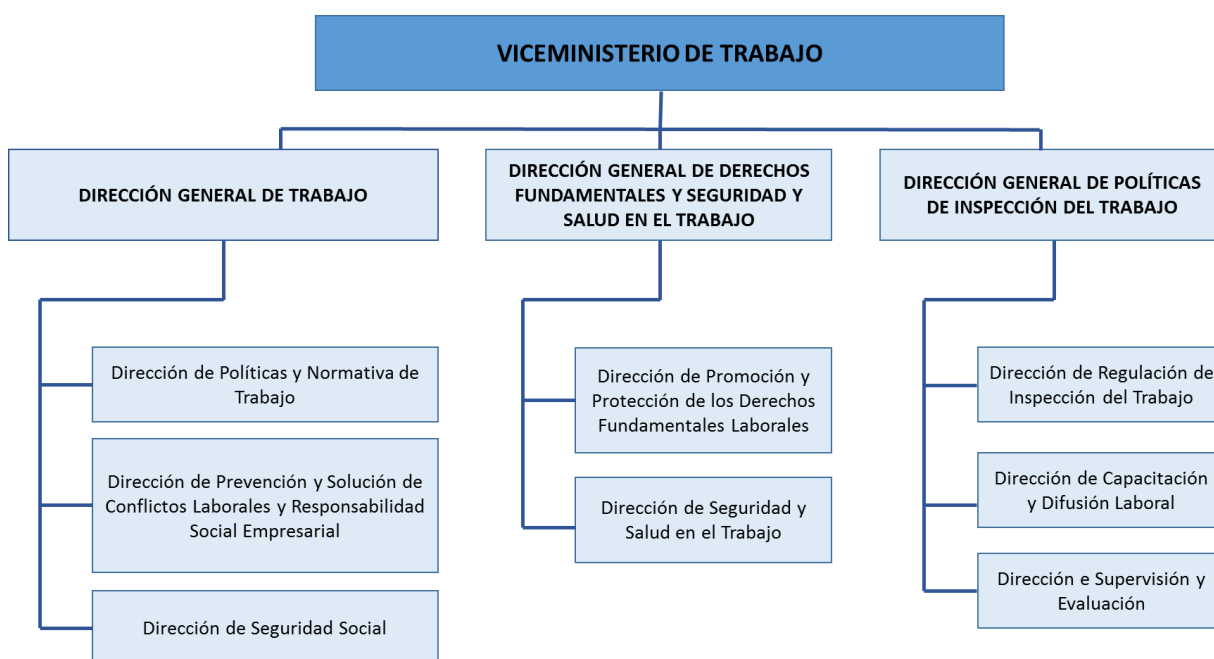


Figura 1: Organigrama del Viceministerio de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

La Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo, es un Órgano de línea, responsable de proponer, supervisar y evaluar las políticas públicas en materia de inspección del trabajo; así como proponer, supervisar, evaluar y ejecutar las políticas en materia de capacitación y difusión laboral. Depende jerárquicamente del Viceministro de Trabajo.

Los trabajadores de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo y su relación con el estrés.

Dentro de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo se pueden identificar dos grupos de trabajadores, el primer grupo conformado por profesionales que atienden llamadas telefónicas en el call center, para absolver consultas laborales del régimen laboral privado D.L. 728 y que cumplen metas diarias de trabajo. En ese sentido, cada consultor tiene presión por cumplir la meta diaria que consiste en absolver 30 consultas escritas o por redes sociales mensuales, atender 80 llamadas diarias, responder correctamente la consulta laboral formulada por el usuario, mostrar amabilidad en la atención y ser precisos en la respuesta brindada a fin de no dilatar el tiempo y poder utilizar el tiempo para la atención de otras llamadas. El hecho de estar todo el día sentados atendiendo las consultas telefónicas, produce en muchos de los consultores malestares físicos como dolores de cuello, espalda y cabeza, así como frustración y preocupación cuando no logran cumplir con la meta diaria; adicionalmente a ello, los consultores deben lidiar con diversos caracteres de las personas que llaman, siendo algunos más hostiles que otros cuando la normativa laboral no les favorece en algún sentido, por ejemplo, “todavía no le corresponde descanso vacacional” o “a su trabajador si le corresponde el pago de utilidades”, entre otros.

El segundo grupo está conformado por profesionales que no tienen una uniforme carga laboral, sino que la carga laboral es asignada de acuerdo a la especialidad del profesional (Derecho Laboral, Presupuesto, Derecho Administrativo, entre otros) y a la necesidad de atender documentos solicitados por diversas oficinas dentro de la institución o solicitudes de otras entidades o sectores en el marco de la ley de transparencia y acceso a la información (Ley N° 27806).

En ese contexto, cuando la presión laboral de los trabajadores se incrementa, debido a la carga laboral (no uniforme en todos los trabajadores) y atención urgente de documentos, se incrementa también la irritabilidad, sudoración en las manos, dolores de cuello, cabeza, estómago y la ansiedad por cumplir y terminar con los encargos asignados en el día, para lo cual muchas veces el trabajador debe permanecer en la oficina horas adicionales del horario habitual de trabajo. Este comportamiento también puede influir en el clima laboral de la Dirección General, ya que un “por favor” puede cambiarse con “tienes que hacerlo urgente” o un “¿terminaste con el informe? en un “¿por qué no terminaste?” o “¿Cuánto te falta para terminarlo?”.

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación teórica.

Este estudio servirá de base para otras investigaciones relacionados al tema del estrés laboral. Se consideran que los aportes teóricos de este estudio pueden constituir insumos relevantes en la mejora de la institución, estableciendo bases duraderas en la toma de decisiones y con ello el fortalecimiento de la entidad.

1.3.2 Justificación práctica.

Dicha investigación es necesaria ya que nos ayudará a identificar los niveles de estrés existentes en el personal que cumple y no cumple metas diarias, el cual permitirá tomar acciones y plantear estrategias para equilibrar la carga laboral en los trabajadores y evitar que se produzcan daños irreversibles en la salud del personal.

1.3.3 Justificación metodológica.

La presente investigación tendrá trascendencia científica metodológica, porque permitirá describir y comprar el estrés laboral de los trabajadores, teniendo como sustento las teorías y métodos utilizados. Asimismo se propondrá un instrumento

de medición para evaluar el cumplimiento de la secuencia metodológica. Este instrumento contará con la validez de criterio y confiabilidad estadística a la que se ha de recurrir, permitiendo a la autora tomar decisiones antes de aplicar la acción necesaria, para determinar los resultados y su aporte.

1.4. Problema

A nivel mundial, muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y para estar seguros de la solidez de este recurso, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de la productividad de sus trabajadores que va ligado al desempeño laboral.

Todas las unidades orgánicas del sector público cuentan con un Plan Operativo Institucional que sirve de guía para la realización de tareas y actividades para el logro de los objetivos institucionales. Dentro de una misma oficina se puede apreciar que no todos los trabajadores tienen el mismo nivel de productividad, lo que ocasiona que la carga laboral y la realización de tareas se centren en un grupo reducido de personas, lo cual podría generar de cierta manera que dentro de una misma oficina, los niveles de estrés de los trabajadores sean diferentes, manifestándose en algunos trabajadores un alto nivel de estrés y en otros un bajo nivel de estrés.

A nivel mundial, en el ámbito organizacional, cuando las exigencias del entorno superan las capacidades de los trabajadores para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, se manifiesta el estrés.

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

La Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo, dentro de su estructura orgánica tiene tres Direcciones a su cargo: la Dirección de Regulación de Inspección del Trabajo, Dirección de Supervisión y Evaluación y la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral, ésta última para el cumplimiento de sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, cuenta con un call center que brinda el servicio gratuito de absolución telefónica y telemática de consultas laborales del régimen laboral privado, a nivel nacional.

En el mes de diciembre de 2016, el call center contó con 11 consultores para la atención de consultas laborales vía telefónica y telemática a nivel nacional. De acuerdo al Plan Operativo Institucional de dicha unidad orgánica, se han establecido metas mensuales para la atención de consultas laborales, que a su vez cada consultor debe cumplir con metas diarias mínimas para lograr cumplir conjuntamente con la meta mensual establecida. La meta mensual está conformada por las siguientes actividades:

Tabla 1

Metas de acuerdo al POI 2016

Unidad de Medida	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Mensual
Absolución de consultas en materias laborales por vía telefónica y telemática.	Persona	141,240	11,770
Absolución de consultas en materias laborales en soporte papel y redes sociales	Persona	3,960	330

Nota: Plan Operativo Institucional 2016 de la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo

Para el cumplimiento de las metas mensuales del POI 2016 (Tabla 1), cada consultor debe brindar mensualmente 1,070 consultas laborales. Diariamente, debe absolver como mínimo 49 consultas laborales ya sea vía telefónica o telemática,

adicionalmente de manera mensual debe absolver 30 consultas laborales de forma escrita o a través de redes sociales.

Asimismo, para el cumplimiento de metas establecidas en la carta de servicios e ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad, cada consultor deberá atender como mínimo 80 llamadas telefónicas diarias, el porcentaje promedio mensual de satisfacción sobre amabilidad de la respuesta recibida en el servicio telefónico, deberá ser de 90%, el porcentaje promedio mensual de satisfacción sobre la precisión de la respuesta del servicio telefónico, deberá ser como mínimo 90%.

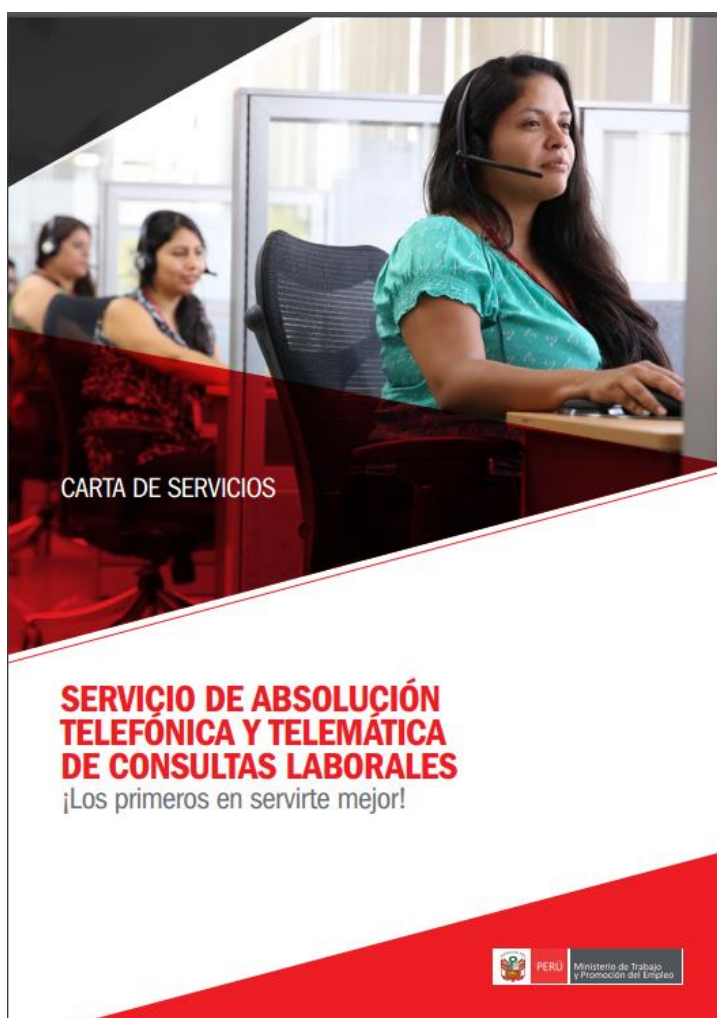


Figura 2: Servicio de absolución telefónica y telemática de consultas laborales (call center).

El cumplimiento de estas metas diarias involucra que cada consultor deba organizarse y atender de manera concisa cada llamada, evitando demorarse en la explicación de cada consulta que el usuario realiza a fin de optimizar su tiempo y tener oportunidad de atender más llamadas durante la jornada laboral. Cuando un consultor no logra cumplir con la meta diaria en un día determinado, deja para el día siguiente dicha diferencia; es decir, que al siguiente día deberá cumplir con su meta diaria más la cantidad de atenciones que le faltaron atender para cumplir con su meta diaria mínima o también prorratear dicha diferencia para los siguientes días, esto a fin de cumplir con la meta mensual.

El call center tiene un horario de atención de 8:30 a 5:00 p.m. Durante el día cada consultor dispone adicional a su horario de almuerzo, 30 minutos de receso, 15 minutos en la mañana y 15 minutos en la tarde, para ir a los servicios higiénicos, tomar agua, etcétera. El tiempo promedio de atención por llamada es de 3 minutos, en algunos casos las llamadas son de 30 segundos cuando el que llama pregunta por algo puntal y no tiene tiempo para oír más, en otros casos las llamadas pueden durar entre 10 a 12 minutos cuando el usuario hace varias preguntas en una sola llamada. Cuando un consultor falta o sale de vacaciones hasta por 15 días, la meta de éste deber se prorrateada entre los demás consultores (08 atenciones adicionales a la meta diaria). En el caso de que un consultor tome vacaciones por 30 días, se contrata temporalmente a un nuevo consultor.

Se cuenta con el software Asternic Call Center que funciona como una central telefónica, para brindar la absolución de las consultas vía telefónica. Dicho software permite realizar reportes sobre las atenciones realizadas, llamadas no atendidas, entre otros.

Por otro lado, 17 profesionales que laboran en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo y que no se encuentran en el grupo de trabajadores del call center, desarrollan tareas de acuerdo a la carga laboral diaria que el Director General o jefe inmediato les asigna. En ese sentido, se puede apreciar que no todos tienen una carga laboral homogénea, toda vez que la carga laboral está sujeta a factores internos en la Dirección General las cuales están

vinculadas a realizar tareas y actividades para cumplir con las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional del año 2016; y, factores externos a la Dirección General como solicitudes de otras unidades orgánicas dentro del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo que solicitan información en materia de inspección del trabajo, presupuestal, informe de acciones realizadas en el marco del Plan Operativo Institucional (POI), informes de opinión en materia laboral, entre otros, y solicitudes realizadas por ciudadanos, congresistas u otras personas fuera del entorno del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en el marco de la ley de transparencia y acceso a la información.

En ese contexto, no se puede proyectar la carga laboral que tendrá un trabajador durante la semana, ya que ésta varía según los factores internos y externos antes mencionados. En relación a las metas diarias, éstas están sujetas según la urgencia e importancia de cada tarea o actividad. No hay una meta diaria fija, sino que se da según la carga laboral asignada a cada trabajador. Se puede apreciar también que en un día “x” el trabajador “A” no tiene carga laboral significativa y que al día siguiente su carga laboral puede duplicarse o triplicarse. No necesariamente el trabajador “A” debe cumplir con la carga laboral asignada en el día, sino que está sujeta a la complejidad que tiene cada solicitud o tarea a realizar y a los plazos solicitados expresamente en los documentos que se les asigne atender. Por tal motivo, no se pueden establecer las metas diarias de productividad en este grupo de personas, a diferencia de los consultores del call center que si tienen definidas metas diarias de productividad.

1.4.1. Formulación del problema.

A través de la presente investigación se formulan las siguientes interrogantes:

Problema general.

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016?.

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es el nivel de los factores psicosociales en el trabajo en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016?.

Problema específico 2.

¿Cuál es el nivel de estrés físico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016?

Problema específico 3.

¿Cuál es el nivel de estrés psicológico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general.

Existen diferencias del nivel de estrés laboral entre los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.

1.5.2 Hipótesis específica

Hipótesis específica 1.

Existen diferencias en el nivel de los factores psicosociales en el trabajo en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.

Hipótesis específica 2.

Existen diferencias en el nivel de estrés físico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.

Hipótesis específica 3.

Existen diferencias en el nivel de estrés psicológico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Comparar el nivel de estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Comparar el nivel de los factores psicosociales en el trabajo en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.

Objetivo específico 2.

Comparar el nivel de estrés físico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.

Objetivo específico 3.

Comparar el nivel de estrés psicológico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables de investigación

2.1.1 Variable Estrés laboral.

Definición conceptual.

El estrés laboral se puede definir como el estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos. (Miralles, 2013)

Definición operacional.

La presente investigación trabajó tomando en cuenta la estructuración de la variable a través de las dimensiones factores psicosociales en el trabajo, estrés físico y estrés psicológico, que fueron tomadas en cuenta en la aplicabilidad del instrumento de recolección de datos.

2.2. Operacionalización de la variable

La variable estrés laboral está conformada por las siguientes dimensiones: Factores psicosociales en el trabajo, estrés físico y estrés psicológico. Cada dimensión está conformada por varios indicadores según se detallan a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 2

Operacionalización de la variable estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Factores psicosociales en el trabajo	- Desempeño profesional	08	Siempre	Alto
	- Dirección de la empresa		A veces	Medio
	- Tareas y actividades que realiza		Raras veces	Bajo
	- Medio ambiente laboral		Nunca	
	- Jornada Laboral			
	- Empresa y entorno social			
Estrés físico	- Desequilibrio emocional	08	Siempre	Alto
	- Problemas musculares (dolor de cabeza, espalda, mandíbula, contracturas en tendones y ligamentos)		A veces	Medio
	- Problemas digestivos		Raras veces	Bajo
			Nunca	
Estrés psicológico	- Ausentismo	08		
	- Continuas discusiones entre compañeros de trabajo		Siempre	Alto
			A veces	Medio
	- Inestabilidad del puesto y continuos traslados de un lugar a otro		Raras veces	Bajo
	- Falta de concentración		Nunca	
	- Irritabilidad con los demás			

2.3. Metodología

El método utilizado fue el hipotético deductivo, puesto que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar las hipótesis, deduciendo conclusiones que deber confrontarse con los hechos. (Bernal, 2010, p.60)

2.4. Tipo de estudio

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2009), mencionó:

La investigación sustantiva trata de dar respuesta a los problemas teóricos o sustantivos. Está orientada a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad. Se va en búsqueda de principios y teorías que permitan organizar una teoría científica (p.38).

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2009), mencionó:

La investigación Sustantiva tiene dos niveles: La investigación descriptiva y la investigación explicativa. La investigación descriptiva está orientada al conocimiento de la realidad y responde a las interrogantes ¿cómo es o cómo se presenta el fenómeno en estudio y cuáles son sus características?. Por otro lado, la investigación explicativa está orientada a descubrir las causas o factores del objeto de la investigación. Responde a las preguntas ¿por qué se presenta así el fenómeno o cuáles son los factores que afectan a la variable en estudio? (p.38).

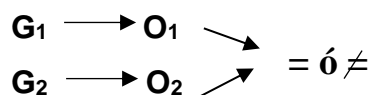
Para la presente investigación se desea analizar e identificar los niveles de estrés laboral que hay entre los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias de productividad. Por lo tanto es una investigación sustantiva.

2.5. Diseño

Es una investigación no experimental de corte transversal porque el estudio se realizó de manera objetiva sobre la variable planteada observando el hecho expuesto para sus análisis, siendo también descriptivo comparativo porque primero

describe ambos grupos de estudios: trabajadores que cumplen metas diarias de productividad y trabajadores que no cumplen con metas diarias de productividad, para luego estudiar y analizar los niveles de estrés laboral existentes en ambos grupos y realizar las comparaciones de los resultados obtenidos en ambas.

El diseño de la presente investigación se grafica de la siguiente manera:



Leyenda:

G1 = Grupo 1 de la investigación (consultores del call center), quienes cumplen metas diarias de productividad.

G2 = Grupo 2 de la investigación (personal de la DGPIT), quienes no cumplen metas diarias de productividad.

O₁ = Observación, una medición o prueba correspondiente al grupo 1 (Encuesta sobre los niveles de estrés laboral en los consultores del call center).

O₂ = Observación, una medición o prueba correspondiente al grupo 2 (Encuesta sobre los niveles de estrés laboral en el personal de la DGPIT).

2.6 Población, muestra y muestreo

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 174), la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población estuvo conformada por los 11 trabajadores del call center, quienes cumplen metas diarias de productividad y 17 trabajadores de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo, quienes no cumplen metas diarias de productividad.

La población es pequeña por lo que no se utilizó una muestra, sino al total de la población en estudio. Por lo tanto presentó un muestreo no probabilístico censal, tomando a toda la población de estudio.

2.6.1 Criterios de Selección.

Criterios de inclusión.

- Trabajadores de call center.
- Trabajadores de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo.
- Voluntarios para la aplicación del instrumento.

Criterios de exclusión.

- Trabajadores de otras oficinas distintas al de call center y de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo.
- Trabajadores que no deseen participar para la aplicación del instrumento.
- Personal que presta apoyo temporal como practicante.

Características de la muestra

- Del total de consultores, 07 son mujeres y 05 son varones. La edad de los consultores del call center se encuentra en el rango de 30 a 40 años, de los cuales 07 de ellos tienen un tiempo de servicio hasta 02 años y 04 de ellos tienen un tiempo de servicios en el rango de 2 a 5 años.

Tabla 3

Grupo de trabajadores que cumplen metas según sexo y tiempo de servicio

Sexo	tiempo de servicio	
	hasta 2 años	2-5 años
Masculino	2	2
Femenino	5	2
Total	7	4

- Del total de profesionales de la DGPIT, 11 son mujeres y 07 son varones. La edad de dichos profesionales se encuentra en el rango de 25 a 55 años, de los cuales 06 de ellos tienen un tiempo de servicio hasta 02 años y 11 de ellos tienen un tiempo de servicios en el rango de 2 a 5 años.

Tabla 4

Grupo de trabajadores que no cumplen metas según sexo y tiempo de servicio

Sexo	tiempo de servicio	
	hasta 2 años	2-5 años
Masculino	2	5
Femenino	4	6
Total	6	11

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas.

En cuanto a la técnica para la medición de la variable se utilizó la encuesta, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que mediante preguntas, efectuadas en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada.

2.7.2. Instrumentos.

Un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre la variable que tiene en mente (Hernández, Fernández y Baptista, 2010; p.200).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario la cual consta de 24 ítems, con una escala de Likert graduado de la siguiente manera:

Nunca	(1)
A veces	(2)
Casi siempre	(3)
Siempre	(4)

2.7.3 Ficha técnica del instrumento de estrés laboral.

Tabla 5

Descripción de la ficha técnica del instrumento de estrés laboral

Ficha técnica

Autora: Br. Martha Teresa Acosta Orejón

Propósito: Conocer el nivel de estrés laboral de los trabajadores.

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 24 y la máxima es de 96. Un puntaje alto significa un nivel alto de estrés laboral en los trabajadores y un puntaje bajo indica un nivel bajo de estrés laboral.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a trabajadores del call center, quienes cumplen metas diarias de productividad y trabajadores de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo, quienes no cumplen metas diarias de productividad.

Extensión: La prueba consta de 24 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 20 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de estrés se utilizarán los siguientes rangos:

Alto (72-96)

Medio (48-71)

Bajo (24-47)

2.7.4. Validez y Confiabilidad.

Validez.

Para la validez del instrumento se realizó a través de la consulta de profesionales, llamada juicio de expertos como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 6

Validez de contenido del instrumento

Indicador	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Determinación
Claridad	SI	SI	SI	Aplicable
Pertinencia	SI	SI	SI	Aplicable
Relevancia	SI	SI	SI	Aplicable

Mediante la validación por juicio de expertos se obtuvo una calificación de aplicable sobre el cuestionario propuesto, habiéndose ajustado el cuestionario de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

Confiabilidad de los instrumentos.

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Cronbach a través del programa estadístico SPSS 22.0.

Tabla 7

Nivel de confiabilidad del instrumento estrés laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,968	24

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,968 presenta un excelente nivel de confiabilidad, permitiendo al instrumento su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 4.

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para el análisis de los datos, luego de tener las respuestas del instrumento aplicado, se realizó el vaciado de la data en Excel, obteniéndose las sumas de las dimensiones y de la variable. Luego se utilizó el software SPSS versión 22,0 para la reconversión de variables a niveles – rangos y brindar los informes respectivos.

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajó con tablas de contingencias, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudaron a ver descripciones y a través de la prueba de U de Mann-Whitney se compararon los grupos de estudio para determinar si existen o no diferencias el nivel de estrés laboral que presentan entre los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.

2.9. Aspectos éticos

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se respetó la autoría de la información bibliográfica, por ello se hizo referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

III. Resultados

3.1 Presentación, análisis e interpretación de los resultados

Tabla 8

Distribución de datos según la variable estrés laboral

Niveles	Grupo que cumplen metas		Grupo que no cumplen metas	
	F	%	f	%
Alto	3	27.27%	3	17.65%
Medio	4	36.36%	7	41.18%
Bajo	4	36.36%	7	41.18%
Total	11	100.00%	17	100.00%

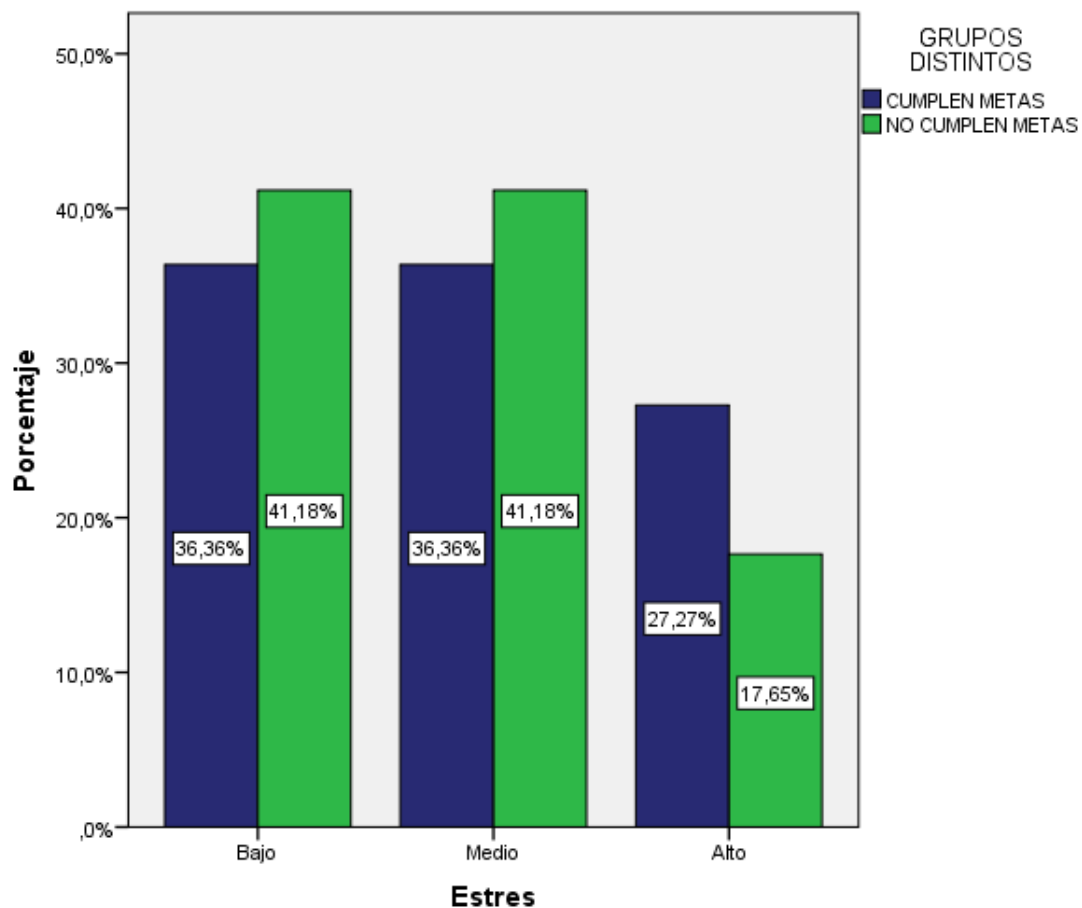


Figura 3: Datos según la variable estrés laboral

Interpretación: Según los datos obtenidos 36.36 % de trabajadores que cumplen metas diarias y el 41.18% de trabajadores que no cumplen metas diarias presentan un nivel bajo de estrés, el 36.36% de trabajadores que cumplen metas diarias y el 41.18% de trabajadores que no cumplen metas diarias presentan un nivel medio de estrés y finalmente el 27.27% de trabajadores que cumplen metas diarias y el 17.65% de trabajadores que no cumplen metas diarias presentan un nivel alto de estrés.

Tabla 9

Distribución de datos según sexo y tiempo de permanencia, en la variable estrés laboral

		sexo											
		masculino					femenino						
		bajo		medio		alto	bajo		medio		alto		
tiempo de permanencia	cumplén metas	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
		menos a 2 años	cumplén metas	2	33.33%	0	0.00%	0	0.00%	2	33.33%	3	50.00%
	no cumplén metas	2	18.18%	0	0.00%	0	0.00%	1	9.09%	3	27.27%	0	0.00%
de 2 a 5 años	cumplén metas	0	0.00%	1	16.67%	1	16.67%	0	0.00%	0	0.00%	2	33.33%
	no cumplén metas	2	18.18%	1	9.09%	2	18.18%	2	18.18%	3	27.27%	1	9.09%

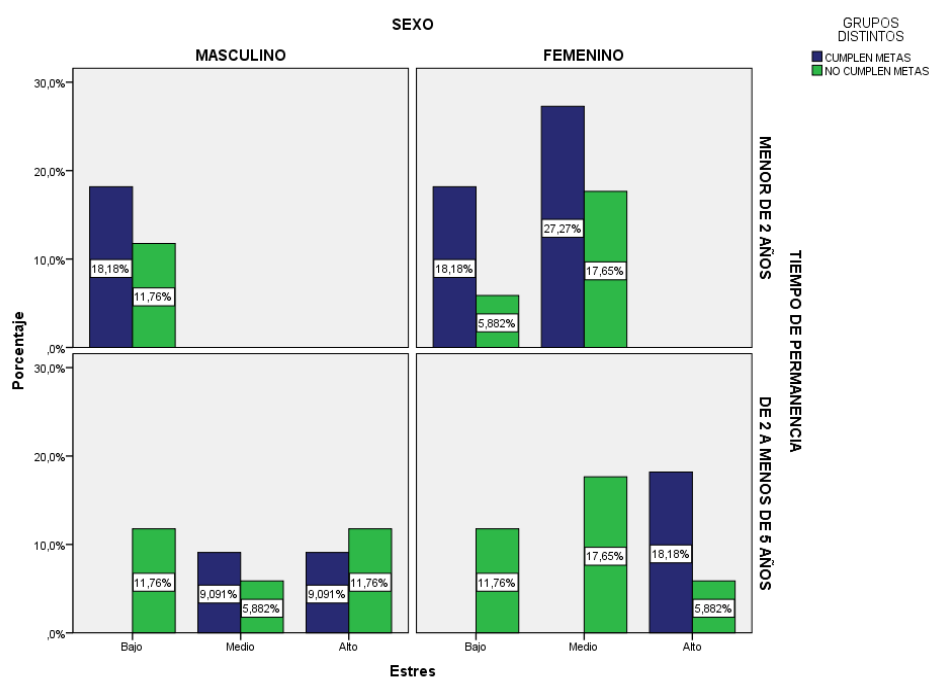


Figura 4: Datos según sexo y tiempo de permanencia, en la variable estrés laboral

Interpretación: De la figura 4, se observa que el personal femenino cuyo tiempo de permanencia está en el rango menor a 2 años, tienen un nivel de estrés laboral medio y bajo, en comparación al personal masculino de su mismo grupo, cuyo nivel de estrés es solo bajo. Asimismo, del 27.27 % de trabajadores que cumplen metas diarias cuyo nivel de estrés laboral es alto, el 18.18% es personal femenino y el 9.09% es masculino. Se puede observar que el personal femenino tiene mayor nivel de estrés laboral que el personal masculino de su mismo grupo.

Tabla 10

Distribución de datos según la dimensión factores psicosociales en el trabajo

Niveles	Grupo que cumplen metas		Grupo que no cumplen metas	
	f	%	f	%
Alto	4	36.36%	5	29.41%
Medio	3	27.27%	5	29.41%
Bajo	4	36.36%	7	41.18%
Total	11	100.00%	17	100.00%

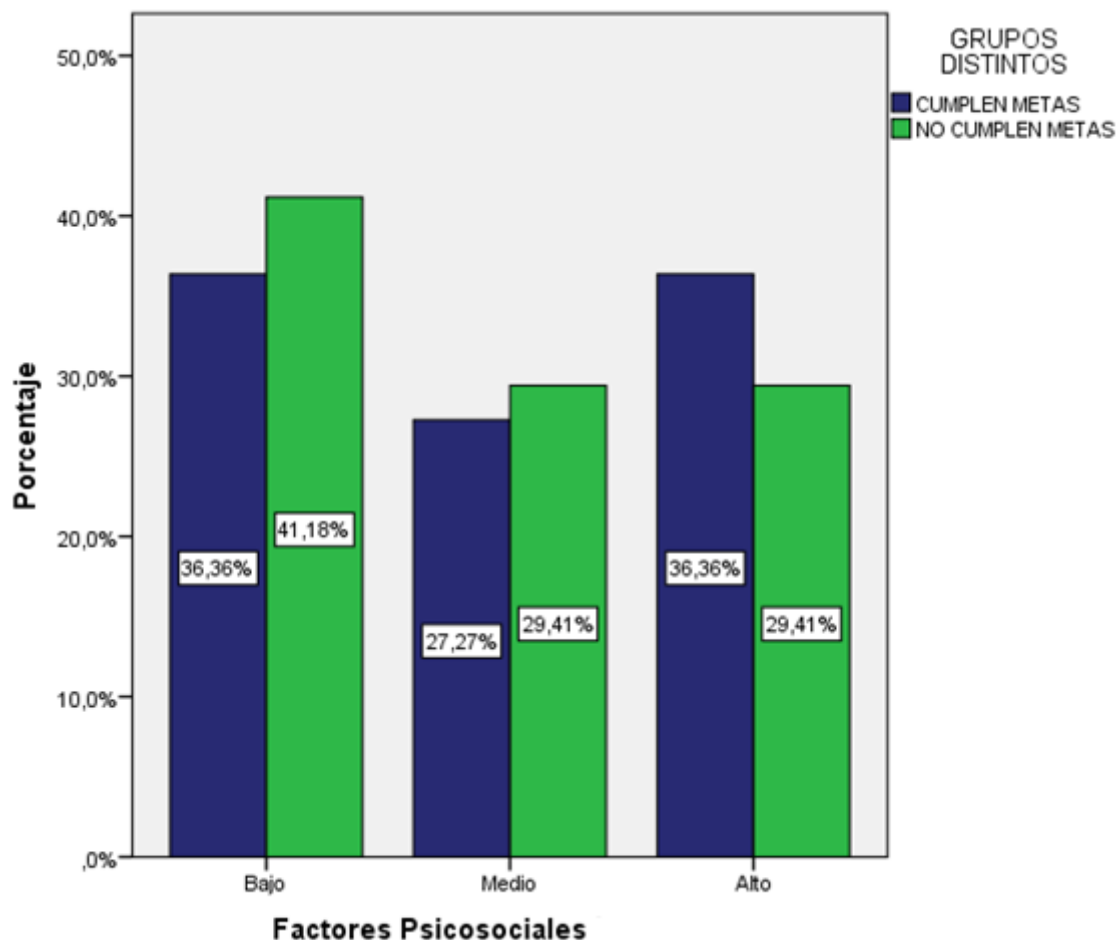


Figura 5: Datos según la dimensión factores psicosociales en el trabajo

Interpretación: Según los datos obtenidos el 36.36% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 41.18% de los que no cumplen metas diarias presentan un nivel bajo en factores psicosociales en el trabajo, el 27.27% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 29.41% de los que no cumplen metas diarias presentan un nivel medio y finalmente el 36.36% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 29.41% de los que no cumplen metas diarias presentan un nivel alto de factores psicosociales en el trabajo.

Tabla 11

Distribución de datos según la dimensión estrés físico

Niveles	Grupo que cumplen metas		Grupo que no cumplen metas	
	f	%	f	%
Alto	5	45.45%	3	17.65%
Medio	3	27.27%	7	41.18%
Bajo	3	27.27%	7	41.18%
Total	11	100.00%	17	100.00%

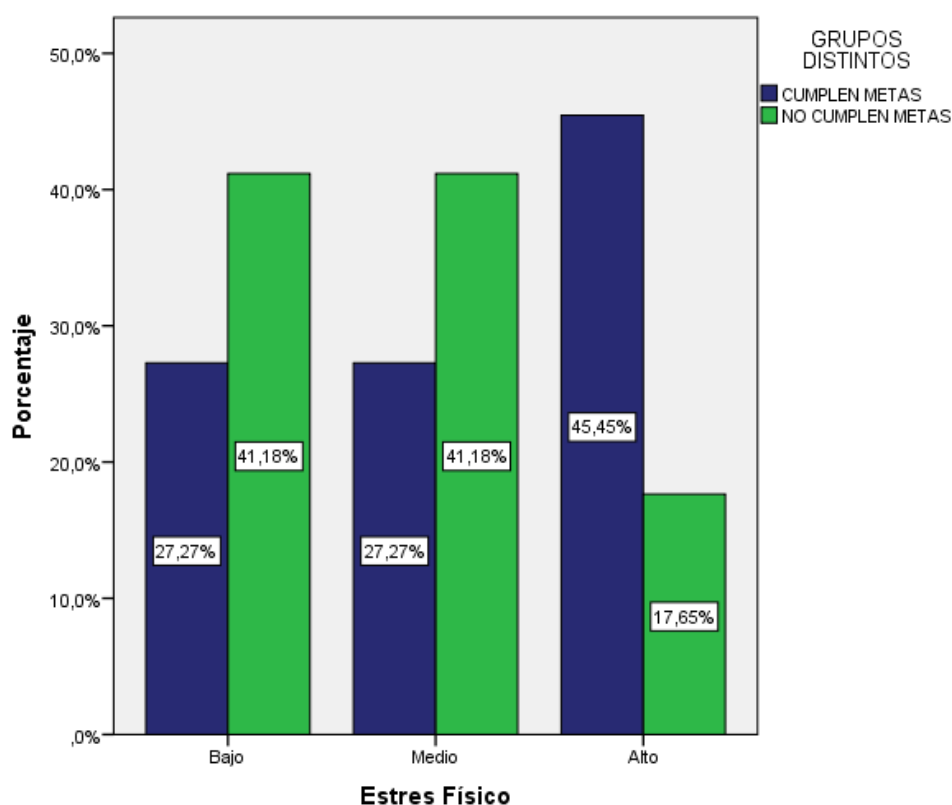


Figura 6: Datos según la dimensión estrés físico

Interpretación: Según los datos obtenidos el 27.27% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 41.18% de los que no cumplen metas diarias presentan un nivel bajo de estrés físico, el 27.27% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 41.18% de los que no cumplen metas diarias presentan un nivel medio

y finalmente el 45.45% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 17.65% de los que no cumplen metas diarias presentan un nivel alto de estrés físico.

Tabla 12

Distribución de datos según la dimensión estrés psicológico

Niveles	Grupo que cumplen metas		Grupo que no cumplen metas	
	f	%	f	%
Alto	2	18.18%	0	0.00%
Medio	5	45.45%	9	52.94%
Bajo	4	36.36%	8	47.06%
Total	11	100.00%	17	100.00%

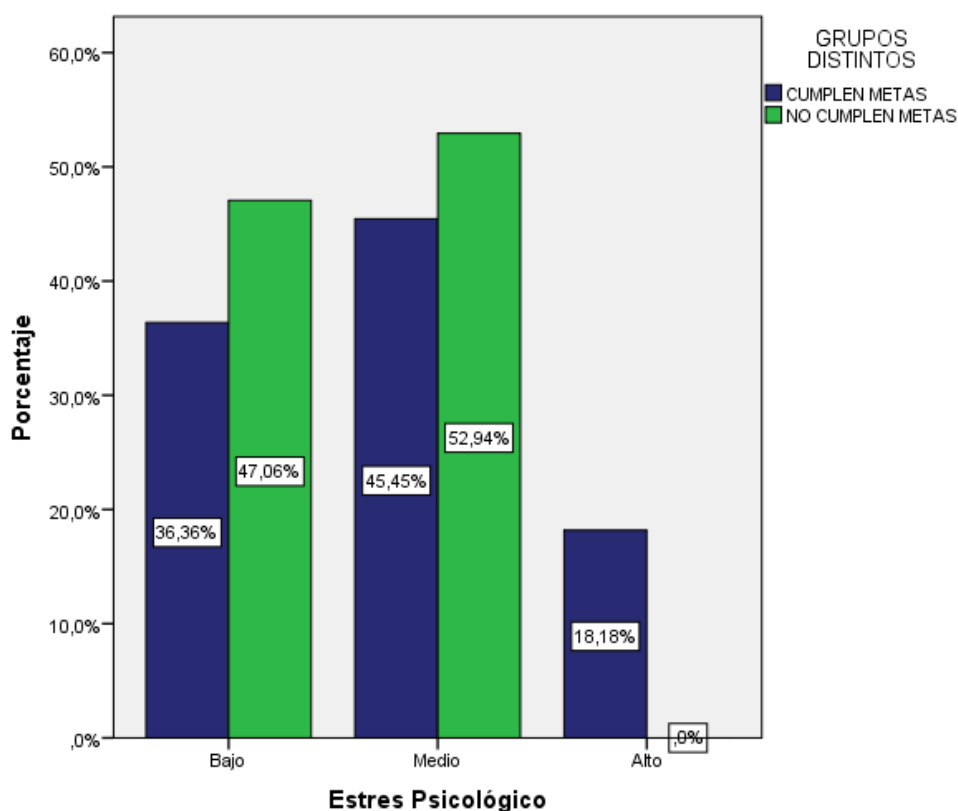


Figura 7: Datos según la dimensión estrés psicológico

Interpretación: Según los datos obtenidos el 36.36% de los trabajadores que cumplen metas y el 47.06% de los que no cumplen metas presentan un nivel bajo de estrés psicológico, el 45.45% de los trabajadores que cumplen metas y el 59.94% de los que no cumplen metas presentan un nivel medio y finalmente el

18.18% de los trabajadores que cumplen metas y el 0% de los que no cumplen metas presentan un nivel alto de estrés psicológico.

3.2 Prueba comparativa según la U de Mann-Whitney para dos muestras de estudio

3.2.1 Estrés laboral

H₀: No existen diferencias en el nivel de estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

H₁: Existen diferencias en el nivel de los estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Tabla 13

Distribución de datos según U de Mann-Whitney en la variable estrés laboral

Estadísticos de contraste^a	
	Estrés laboral
U de Mann-Whitney	67
Z	-1.252
Sig. asintót. (bilateral)	0.21
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,225 ^b

a. Variable de agrupación: GRUPOS DISTINTOS

b. No corregidos para los empates.

Interpretación: Según los datos obtenidos, podemos afirmar que no existen diferencias en el nivel de estrés laboral en los grupos que cumplen y no cumplen metas diarias, porque el valor de la probabilidad asociada es igual a 0.225 superior a $p \leq 0.05$ que se utiliza como margen de error, por lo que se acepta la hipótesis nula.

Además, no se encontraron diferencias en los grupos de trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias, en ninguno de los componentes que conforman el estrés.

3.2.2 Factores psicosociales en el trabajo

H₀: No existen diferencias en el nivel de los factores psicosociales en el trabajo en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

H₁: Existen diferencias en el nivel de los factores psicosociales en el trabajo en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Tabla 14

Distribución de datos según U de Mann-Whitney en factores psicosociales laborales

Estadísticos de contraste^a

	Factores Psicosociales en el trabajo
U de Mann-Whitney	67
Z	-1.26
Sig. asintót. (bilateral)	0.208
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,225 ^b

a. Variable de agrupación: GRUPOS DISTINTOS

b. No corregidos para los empates.

Interpretación: Podemos afirmar que no existen diferencias en el nivel de factores psicosociales en el trabajo en los grupos de trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias, porque el valor de la probabilidad asociada es igual a 0.225 superior a $p \leq 0.05$ que se utiliza como margen de error, por lo que se acepta la hipótesis nula.

3.2.3 Estrés físico

H₀: No existen diferencias en el nivel de estrés físico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

H₁: Existen diferencias en el nivel de estrés físico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Tabla 15

Distribución de datos según U de Mann-Whitney en estrés físico

Estadísticos de contraste^a	
	Estrés Físico
U de Mann-Whitney	65
Z	-1.358
Sig. asintót. (bilateral)	0.174
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,191 ^b

a. Variable de agrupación: GRUPOS DISTINTOS

b. No corregidos para los empates.

Interpretación: Podemos afirmar que no existen diferencias en el nivel de estrés físico laboral en los grupos que cumplen y no cumplen metas diarias, porque el valor de la probabilidad asociada es igual a 0.191 superior a $p \leq 0.05$ que se utiliza como margen de error, por lo que se acepta la hipótesis nula.

3.2.4 Estrés psicológico

H₀: No existen diferencias en el nivel de estrés físico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

H₁: Existen diferencias en el nivel de los estrés físico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Tabla 16

Distribución de datos según U de Mann-Whitney en estrés psicológico

Estadísticos de contraste^a	
	Estrés Psicológico
U de Mann-Whitney	66.5
Z	-1.286
Sig. asintót. (bilateral)	0.198
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,208 ^b

a. Variable de agrupación: GRUPOS DISTINTOS

b. No corregidos para los empates.

Interpretación: Podemos afirmar que no existen diferencias en el nivel de estrés psicológico en los grupos que cumplen y no cumplen metas diarias, porque el valor de la probabilidad asociada es igual a 0.208 superior a $p \leq 0.05$ que se utiliza como margen de error, por lo que se acepta la hipótesis nula.

IV. Discusión

Los resultados obtenidos en la prueba U de Mann-Whitney en la variable estrés laboral para comparar ambos grupos, indican que no existen diferencias significativas en los grupos de trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias, en ninguno de los componentes que conforman el estrés. Estos resultados concuerdan a los obtenidos por Montero (2010) con la tesis titulada "*Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*", en la cual los resultados muestran que no se encuentran diferencias significativas en el nivel de estrés entre Facultades, Carreras y Sexo. Se observaron diferencias significativas entre los grupos estudiados, es decir que el estrés afecta en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. Asimismo, se observaron diferencias significativas al comparar las medias con los Grupos 1 y 2, Grupo 1 y 3, a mayor estrés menor rendimiento, sin embargo los rendimientos de los Grupos 2 y 3 no difieren.

Respecto al objetivo específico 1 el 36.36% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 29.41% de los que no cumplen metas diarias presentan un nivel alto de factores psicosociales en el trabajo, el 27.27% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 29.41% de los que no cumplen presentan un nivel medio y finalmente el 36.36% de los trabajadores que cumplen metas y el 41.18% de los que no cumplen presentan un nivel bajo de factores psicosociales en el trabajo. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Álvarez (2015) en su tesis titulada "*El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público*", Venezuela, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de - 0,662. Se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución.

Respecto al objetivo específico 2 el 45.45% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 17.65% de los que no cumplen presentan un nivel alto de estrés

físico, el 27.27% de los trabajadores que cumplen metas y el 41.18% de los que no cumplen presentan un nivel medio de estrés físico y finalmente el 27.27% de los trabajadores que cumplen metas y el 41.18% de los que no cumplen presentan un nivel bajo de estrés físico. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Rivero (2010) en su investigación titulada "*Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV LE*". Se obtuvo como conclusiones que el grupo en estudio consideró su estado de salud actualmente de regular a mala (72.0%). Al asociar los casos de accidentalismo laboral, se identificaron 198 eventos de accidentes en los últimos 2 años, los accidentes más frecuentes fueron de tipo pinchazo con agujas hipodérmicas en un 47.4% de casos, cortes 17.6%, contusiones 16.6%, fracturas 7.0%, Quemaduras por calor seco 6.0%, Mordeduras en las jornadas de Van-Can 4.0% y luxaciones en un 1.4% de casos. Con respecto al grupo ocupacional afectado por los accidentes mencionados anteriormente se identificaron a 162 trabajadores, de los cuales el grupo de mayor riesgo de accidentalismo laboral correspondía a los Técnicos de Enfermería con un 43.8% de casos, asimismo otros profesionales como las Enfermeras 18.5%, Obstétricas 15.4%, Médicos 12.9%, Odontólogos 5.6% y los laboratoristas con un 3.8% de casos.

Finalmente, respecto al objetivo específico 3 el 18.18% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 0.0% de los que no cumplen presentan un nivel alto de estrés psicológico, el 45.45% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 52.94% de los que no cumplen presentan un nivel medio y finalmente el 36.36% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 47.06% de los que no cumplen presentan un nivel bajo de estrés psicológico. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Sánchez (2011) en su tesis titulada "*Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*", en la cual concluye que los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, en ese sentido una persona con mucha satisfacción desarrolla un buen bienestar psicológico.

V. Conclusiones

Primera: Según los resultados obtenidos, al comparar el nivel alto de la variable estrés laboral en ambos grupos, se observó que el grupo de trabajadores que cumplen metas diarias tienen un mayor porcentaje de estrés laboral (27.27%) con respecto al grupo de trabajadores que no cumplen metas diarias (17.65%).

Segunda: Al comparar el nivel alto de los factores psicosociales en el trabajo en ambos grupos, se observó que el grupo de trabajadores que cumplen metas diarias tiene mayor porcentaje (36.36%) en comparación al grupo que no cumplen metas diarias (29.41%).

Tercera: Al comparar el nivel alto de estrés físico en ambos grupos, se observó que el grupo de trabajadores que cumplen metas diarias tiene mayor porcentaje de estrés físico (45.45%) en comparación al grupo que no cumplen metas diarias (17.65%).

Cuarta: Al comparar el nivel alto de estrés psicológico en ambos grupos, se observó que el grupo que cumplen metas diarias tiene mayor porcentaje (18.18%) en comparación al grupo que no cumplen metas diarias.

Quinta: Según los resultados obtenidos en la prueba U de Mann-Whitney en la variable estrés laboral, no existen diferencias en los grupos de trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias, en ninguno de los componentes que conforman el estrés.

VI. Recomendaciones

- Primera:** El personal directivo a cargo del grupo de personas que cumplen metas diarias, deberá evaluar si el ambiente, mobiliario y equipos utilizado por los consultores del call center son confortables, ergonómicos y adecuados para evitar el incremento de estrés físico, en especial en aquellos que presentan un alto nivel de estrés físico (45.45%), de esta manera se contribuirá al cuidado de la salud en dichos trabajadores.
- Segunda:** Se recomienda la contratación de uno o dos consultores para poder reducir la meta diaria en los consultores y evitar que se genere estrés y ansiedad por cumplir con la meta diaria. Otra alternativa sería reducir las metas mensuales y anuales de atención de consultas telefónicas.
- Tercera:** El personal directivo de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo a cargo del personal que no cumplen metas diarias, deberá distribuir la carga laboral de manera más uniforme, en especial de aquellos que presentan un nivel medio de estrés psicológico (52.94%). De esta manera el nivel de estrés laboral se verá reducido y se evitará daños en la salud de los trabajadores, siendo ello la base de la organización.
- Cuarta:** Sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia del autocuidado de su salud y técnicas para manejo de las situaciones que le producen estrés, a través de consejerías personalizadas, invitación directa a los trabajadores (grupo que cumplen y no cumplen metas diarias). Dar seguimiento al personal que lo demande en materia de manejo de estrés.
- Quinta:** La Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo, deberá coordinar con la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para realizar talleres en los siguientes temas: Relaciones humanas, comunicación asertiva e integración de mi equipo de trabajo, inteligencia emocional, autoestima y manejo del estrés.

Sexta: Proponer que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tenga dentro de su staff médico, a profesionales en Psicología para poder orientar y atender a trabajadores con un alto nivel de estrés laboral.

VII. Referencias

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público*, Venezuela. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>
- Bernal, César (2010). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Universidad de la Sabana, Colombia.
- Baeza, J. et al. (2008). *Higiene y Prevención de la Ansiedad*. Madrid: Ediciones Díaz Santos S.A.
- Benitez, Juan (2014). *Niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa inmobiliaria Octagon S.A.C.*, Barranco. (Tesis de licenciatura).
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado el 16 de noviembre, 2016 de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm.
- Coasaca, R. y Rosas, J. (2016). *Cultura organizacional y estrés en el personal asistencial del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud*, Lima.
- Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril – Julio 2013*, Perú.
- El estrés en el ámbito laboral (2005)*. Gabinete Confederado de Seguridad y Salud Laboral, Unión Sindical Obrera. Madrid. Recuperado de <https://es.slideshare.net/angelmadocx/estres-en-el-ambito-laboral>
- Flórez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción del Centro Occidente de Colombia*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>

- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T., (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Organización Mundial de la Salud. Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3. Instituto Finlandés de Salud Ocupacional. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw-Hill. (5ª ed.).
- López, J. (2016). *Clima laboral y su relación con el estrés laboral en el personal de DIGESA 2016*, Lima.
- Miralles, F. (2013). *Estrés laboral*. Profesor de la Facultad de Medicina de la Universidad San Pablo CEU. Departamento de Psicología. Madrid. Recuperado de <http://www.fernandomiralles.es/LECTURAS/estreslaboral.pdf>
- Montero, G. (2010). *Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>
- Moreno, G. (2012). *Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria, México*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/11423/4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivero, E. (2009). *Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima Este*. Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadores-de-Salud-MINSA>

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

Sánchez, M. (2012). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la Empresa Sualupell Curtiduría Suárez S.A. en la Ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009*, Ecuador. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf

Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*, Lima – Perú. Editorial Visión Universitaria (2ª ed.).

Anexos

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es el nivel de los factores psicosociales en el trabajo en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es el nivel de estrés físico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es el nivel de estrés psicológico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar el nivel de los factores psicosociales en el trabajo en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar el nivel de estrés físico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar el nivel de estrés psicológico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existen diferencias del nivel de estrés laboral entre los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica 1 Existen diferencias en el nivel de los factores psicosociales en el trabajo en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existen diferencias en el nivel de estrés físico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.</p>	Variable estrés laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración
			Factores psicosociales en el trabajo	Desempeño profesional Dirección de la empresa Tareas y actividades que realiza Medio ambiente laboral Jornada Laboral Empresa y entorno social	1,2,3,4, 5,6,7,8	Siempre A veces Raras veces Nunca
			Estrés físico	Desequilibrio emocional Problemas musculares (dolor de cabeza, espalda, mandíbula, contracturas en tendones y ligamentos) Problemas digestivos	9,10,11, 12,13,14, 15,16	
			Estrés psicológico	Ausentismo Continuas discusiones entre compañeros de trabajo Inestabilidad del puesto y continuos traslados de un lugar a otro Falta de concentración Irritabilidad con los demás.	17,18,19, 20,21,22, 23,24	

		<p>Hipótesis específica 3 Existen diferencias en el nivel de estrés psicológico en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016.</p>	
--	--	--	--

Anexo 02: CUESTIONARIO SOBRE NIVELES DE ESTRÉS LABORAL

Este cuestionario se usará para conocer los niveles de estrés laboral en los trabajadores
 Lea atentamente y marque con "x" el valor de calificación correspondiente.

Tiempo de permanencia en esta oficina

Menor a 02 años () De 2 a 5 años () De 5 años a más ()

Sexo: (F) (M)

	1	2	3	4
FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	NUN CA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMP RE
¿Su trabajo es de alto grado de dificultad?				
¿Su creatividad e iniciativa están restringidas?				
¿Considera que existe, mala utilización de las habilidades del trabajador?				
¿Considera que le sobrecargan de trabajo?				
¿Considera que las condiciones físicas laborales son inadecuadas?				
¿Considera que hay exposición a riesgo físico constante?				
¿Considera que hay jornadas de trabajo excesivas?				
¿Consideras que el salario es insuficiente?				
ESTRÉS FÍSICO	NUN CA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMP RE
¿Ha tenido incapacidad de relajarse y estar tranquilo?				
¿Ha tenido trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas)?				
¿Ha sentido fatiga crónica (cansancio permanente) cuando está en el trabajo?				
¿Ha sentido dolores de cabeza o migrañas últimamente?				
¿Ha sentido sus músculos contraídos por motivos de trabajo?				
¿Ha tenido problemas de digestión o dolor abdominal?				
¿Ha tenido somnolencia o mayor necesidad de dormir cuando está en el trabajo?				
¿Ha faltado al trabajo por razones de salud?				
ESTRÉS PSICOLÓGICO	NUN CA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMP RE
¿Ha tenido discusiones con sus compañeros de trabajo?				
¿Ha sentido deseos de no hablar con el resto?				
¿Ha sentido el deseo de aislarse de los demás?				
¿Ha sentido que su trabajo es inestable?				
¿Ha sentido deseo de irse lejos y no regresar?				
¿Ha tenido problemas de concentración?				
¿Ha tenido sentimientos de agresividad con sus compañeros?				
¿Ha tenido irritabilidad más acentuada con sus amigos y familiares?				

Anexo 03: Base de datos de la muestra

QUE CUMPLEN METAS	item01	item02	item03	item04	item05	item06	item07	item08	item09	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	PUNTAJE	TIEMPO DE PERMANENCIA	SEXO
1	2	1	3	1	4	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	3	1	4	2	2	1	1	2	3	47	2-5 años	M
2	2	2	3	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	1	1	2	2	44	hasta 2 años	F
3	2	2	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	1	1	2	2	2	44	hasta 2 años	F
4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	53	2-5 años	M
5	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	39	hasta 2 años	F
6	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	30	hasta 2 años	M
7	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	59	2-5 años	F
8	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	59	2-5 años	F
9	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	30	hasta 2 años	F
10	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	35	hasta 2 años	M
11	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	28	hasta 2 años	F

QUE NO CUMPLEN	item01	item02	item03	item04	item05	item06	item07	item08	item09	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	PUNTAJE	TIEMPO DE PERMANENCIA	SEXO
1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	37	2-5 años	F
2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	55	2-5 años	M
3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	42	2-5 años	M
4	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	30	2-5 años	M
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	2-5 años	M
6	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	42	hasta 2 años	F
7	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	46	hasta 2 años	F
8	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	42	2-5 años	F
9	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	30	2-5 años	M
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	2-5 años	F
11	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	42	hasta 2 años	F
12	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	46	2-5 años	F
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	hasta 2 años	M
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	2-5 años	F
15	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	26	hasta 2 años	M
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	hasta 2 años	F
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	2-5 años	F

Anexo 04: Confiabilidad de Alfa Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	24

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	37,54	107,517	,746	,967
ITEM02	37,68	109,634	,793	,966
ITEM03	37,21	107,063	,784	,966
ITEM04	37,79	110,323	,732	,967
ITEM05	37,14	107,831	,671	,968
ITEM06	37,82	109,189	,744	,967
ITEM07	37,61	106,099	,833	,966
ITEM08	37,82	112,597	,519	,968
ITEM09	38,00	112,741	,609	,968
ITEM10	37,57	108,106	,853	,966
ITEM11	37,18	106,152	,819	,966
ITEM12	37,54	107,517	,746	,967
ITEM13	37,68	109,634	,793	,966
ITEM14	37,54	107,517	,746	,967
ITEM15	37,68	109,634	,793	,966
ITEM16	37,21	107,063	,784	,966
ITEM17	37,79	110,323	,732	,967
ITEM18	37,14	107,831	,671	,968
ITEM19	37,82	109,189	,744	,967
ITEM20	37,61	106,099	,833	,966
ITEM21	37,82	112,597	,519	,968
ITEM22	38,00	112,741	,609	,968
ITEM23	37,57	108,106	,853	,966
ITEM24	37,18	106,152	,819	,966

Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una entidad pública – Lima 2016”.

2. **AUTOR:** Martha Teresa Acosta Orejón

3. RESUMEN

La presente investigación planteó como objetivo general comparar el nivel de estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016. La metodología utilizada fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo comparativo. La población para este estudio estuvo conformada por 11 trabajadores del call center, quienes cumplen metas diarias de productividad y 17 trabajadores de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo, quienes no cumplen metas diarias de productividad, con un muestreo censal. A través del uso de un instrumento validado, se midió la confiabilidad del mismo, obteniéndose como resultado 0.968 de la variable estrés laboral. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y figuras en barras obteniéndose en la tabla 8 y figura 1 que los trabajadores que no cumplen metas diarias tienen un mayor porcentaje en los niveles bajo y medio (41.18%) en comparación de los que cumplen metas diarias cuyo porcentaje es 36.36%. Se añade además que en el nivel alto de estrés laboral, los trabajadores que cumplen metas diarias tienen un mayor porcentaje de estrés (27, 27%) con respecto a los que no cumplen metas diarias (17.65%). De la figura 2, se observa que el personal femenino cuyo tiempo de permanencia está en el rango menor a 2 años, tiene un nivel de estrés laboral medio, en comparación al personal masculino de su mismo grupo, cuyo nivel de estrés es bajo. Asimismo, del 27.27 % de trabajadores que cumplen metas diarias cuyo nivel de estrés laboral es alto, el 18.18% es personal femenino y el 9.09% es masculino. Se puede observar que el personal femenino tiene mayor nivel de estrés laboral que el personal masculino de su mismo grupo. Y según la prueba de U de Mann-Whitney, se puede observar que no existen diferencias en el nivel de estrés laboral en los grupos que cumplen y no cumplen metas diarias, porque el valor de la probabilidad asociada es igual a 0.225 superior a $p \leq 0.05$ que se

utiliza como margen de error, por lo que se acepta la hipótesis nula. Además, no se encontraron diferencias en los grupos de trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias, en ninguno de los componentes que conforman el estrés.

4. PALABRAS CLAVES

Estrés laboral, factor psicosocial, estrés físico, estrés psicológico.

5. ABSTRACT

The present research aimed to determine the level of work stress in workers who meet and do not meet daily goals in a Public Entity 2016. The methodology used was deductive with a quantitative approach and comparative descriptive type. The population for this study was made up of 11 call center workers, who meet daily productivity goals and 17 workers from the General Direction of Labor Inspection Policies, who do not meet daily productivity goals, with census sampling. Through the use of a validated instrument, the reliability of the instrument was measured, resulting in 0.968 of the labor stress variable. The results were described through tables of frequencies and figures in bars, obtaining in table 8 and figure 1 that workers who do not meet daily goals have a higher percentage in the low and medium levels (41.18%) compared to those who comply Daily goals whose percentage is 36.36%. It is also added that in the high level of work stress, workers who meet daily goals have a higher percentage of stress (27, 27%) than those who do not meet daily goals (17.65%). From Figure 2, it can be seen that female staff whose length of stay is in the range of less than 2 years, has an average level of work stress compared to male personnel in the same group. Likewise, of the 27.27% of workers who meet daily goals whose level of work stress is high, 18.18% are female staff and 9.09% are male. It can be observed that the female staff has a higher level of work stress than the male staff of the same group. In according to the Mann-Whitney U test, it can be seen that there are no differences in the level of work stress in the groups that meet and do not meet daily goals, because the value of the associated probability is equal to 0.225 higher than 0.05 is used as the margin of error, so the null hypothesis is accepted. In addition, no differences were found in the groups of workers who meet and do not meet daily goals, in any of the components of work stress.

6. KEY WORDS

Work stress, psicosocial factor, physical stress, psychological stress.

7. INTRODUCCION

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una Entidad Pública 2016, la investigación estuvo estructurada de acuerdo a los patrones de redacción y estructura que la Universidad César Vallejo ha solicitado y que comprende los siguientes puntos:

En la primera parte tenemos: Aspectos teóricos donde se encuentran lo siguiente:

Capítulo I. se presenta la introducción, la cual contiene los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, se plantea la justificación y se formulan los problemas, hipótesis y objetivos de la investigación. En la segunda parte, el Capítulo II. Marco metodológico se presenta la variable de estudio, la operacionalización de la variable, se desarrolla la metodología, tipo, diseño y se detalla la población y muestra de estudio. En la tercera parte tenemos el Capítulo III de los resultados que comprende: Tratamiento estadístico e interpretación de datos. Seguidamente el Capítulo IV se desarrolla la discusión. En el Capítulo V se plantea las conclusiones, Capítulo VI se presentan las recomendaciones, en el Capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y finalmente se presentan los anexos.

8. METODOLOGÍA

La metodología utilizada fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo comparativo. La población para este estudio estuvo conformada por 11 trabajadores del call center, quienes cumplen metas diarias de productividad y 17 trabajadores de la Dirección General de Políticas de Inspección del Trabajo, quienes no cumplen metas diarias de productividad, con un muestreo censal, a quienes se les aplicó una encuesta, el cual estuvo constituido por un total de 24 ítems, con alternativas de respuesta tipo Likert.

9. RESULTADOS

Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y figuras en barras obteniéndose en la tabla 8 y figura 1 que los trabajadores que no cumplen metas diarias tienen un mayor porcentaje en los niveles bajo y medio (41.18%) en comparación de los que cumplen metas diarias cuyo porcentaje es 36.36%. Se

añade además que en el nivel alto de estrés laboral, los trabajadores que cumplen metas diarias tienen un mayor porcentaje de estrés (27, 27%) con respecto a los que no cumplen metas diarias (17.65%). De la figura 2, se observa que el personal femenino cuyo tiempo de permanencia está en el rango menor a 2 años, tiene un nivel de estrés laboral medio, en comparación al personal masculino de su mismo grupo, cuyo nivel de estrés es bajo. Asimismo, del 27.27% de trabajadores que cumplen metas diarias cuyo nivel de estrés laboral es alto, el 18.18% es personal femenino y el 9.09% es masculino. Se puede observar que el personal femenino tiene mayor nivel de estrés laboral que el personal masculino de su mismo grupo. Y según la prueba de U de Mann-Whitney, se puede observar que no existen diferencias en el nivel de estrés laboral en los grupos que cumplen y no cumplen metas diarias, porque el valor de la probabilidad asociada es igual a 0.225 superior a $p \leq 0.05$ que se utiliza como margen de error, por lo que se acepta la hipótesis nula. Además, no se encontraron diferencias en los grupos de trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias, en ninguno de los componentes que conforman el estrés.

10. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la prueba U de Mann-Whitney en la variable estrés laboral para comparar ambos grupos, indican que no existen diferencias significativas en los grupos de trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias, en ninguno de los componentes que conforman el estrés. Estos resultados concuerdan a los obtenidos por Montero (2010) con la tesis titulada "*Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*". En la cual los resultados muestran que no se encuentran diferencias significativas en el nivel de estrés entre Facultades, Carreras y Sexo. Se observaron diferencias significativas entre los grupos estudiados, es decir que el estrés afecta en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. Asimismo, se observaron diferencias significativas al comparar las medias con los Grupos 1 y 2, Grupo 1 y 3, a mayor estrés menor rendimiento, sin embargo los rendimientos de los Grupos 2 y 3 no difieren.

Respecto al objetivo específico 1 el 36.36% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 29.41% de los que no cumplen metas diarias presentan un nivel alto de factores psicosociales en el trabajo, el 27.27% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 29.41% de los que no cumplen presentan un nivel medio y finalmente el 36.36% de los trabajadores que cumplen metas y el 41.18% de los que no cumplen presentan un nivel bajo de factores psicosociales en el trabajo. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Álvarez (2015) en su tesis titulada "*El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público*", Venezuela, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de - 0,662. Se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución.

Respecto al objetivo específico 2 el 45.45% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 17.65% de los que no cumplen presentan un nivel alto de estrés físico, el 27.27% de los trabajadores que cumplen metas y el 41.18% de los que no cumplen presentan un nivel medio de estrés físico y finalmente el 27.27% de los trabajadores que cumplen metas y el 41.18% de los que no cumplen presentan un nivel bajo de estrés físico. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Rivero (2009) en su investigación titulada "*Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV LE*". Se obtuvo como conclusiones que el grupo en estudio consideró su estado de salud actualmente de regular a mala (72.0%). Al asociar los casos de accidentalismo laboral, se identificaron 198 eventos de accidentes en los últimos 2 años, los accidentes más frecuentes fueron de tipo pinchazo con agujas hipodérmicas en un 47.4% de casos, cortes 17.6%, contusiones 16.6%, fracturas 7.0%, Quemaduras por calor seco 6.0%, Mordeduras en las jornadas de Van-Can 4.0% y luxaciones en un 1.4% de casos. Con respecto al grupo ocupacional afectado por los accidentes mencionados anteriormente se identificaron a 162 trabajadores, de los cuales el grupo de mayor riesgo de accidentalismo laboral

correspondía a los Técnicos de Enfermería con un 43.8% de casos, asimismo otros profesionales como las Enfermeras 18.5%, Obstetras 15.4%, Médicos 12.9%, Odontólogos 5.6% y los laboratoristas con un 3.8% de casos. Finalmente respecto al objetivo específico 3 el 18.18% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 0.0% de los que no cumplen presentan un nivel alto de estrés psicológico, el 45.45% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 52.94% de los que no cumplen presentan un nivel medio y finalmente el 36.36% de los trabajadores que cumplen metas diarias y el 47.06% de los que no cumplen presentan un nivel bajo de estrés psicológico. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Sánchez (2011) en su tesis titulada “*Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*”, en la cual concluye que los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, en ese sentido una persona con mucha satisfacción desarrolla un buen bienestar psicológico.

11. REFERENCIAS

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público*, Venezuela. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>
- Bernal, César (2010). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Universidad de la Sabana, Colombia.
- Baeza, J. et al. (2008). *Higiene y Prevención de la Ansiedad*. Madrid: Ediciones Díaz Santos S.A.
- Benitez, Juan (2014). *Niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa inmobiliaria Octagon S.A.C.*, Barranco. (Tesis de licenciatura).
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado el 16 de noviembre, 2016 de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm.

Coasaca, R. y Rosas, J. (2016). *Cultura organizacional y estrés en el personal asistencial del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud*, Lima.

Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril – Julio 2013*, Perú.

El estrés en el ámbito laboral (2005). Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral, Unión Sindical Obrera. Madrid. Recuperado de <https://es.slideshare.net/angelmadox/estres-en-el-ambito-laboral>

Flórez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción del Centro Occidente de Colombia*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>

Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T., (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Organización Mundial de la Salud. Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3. Instituto Finlandés de Salud Ocupacional. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw-Hill. (5ª ed.).

López, J. (2016). *Clima laboral y su relación con el estrés laboral en el personal de DIGESA 2016*, Lima.

Miralles, F. (2013). *Estrés laboral*. Profesor de la Facultad de Medicina de la Universidad San Pablo CEU. Departamento de Psicología. Madrid. Recuperado de <http://www.fernandomiralles.es/LECTURAS/estreslaboral.pdf>

- Montero, G. (2010). *Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú*. (Tesis de maestría). Recuperado de [http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO %20GRANTHON%20GLORIA.pdf](http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf)
- Moreno, G. (2012). *Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria, México*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/11423/4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivero, E. (2009). *Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima Este*. Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadores-de-Salud-MINSA>
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera, Argentina*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sánchez, M. (2012). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la Empresa Sualupell Curtiduría Suárez S.A. en la Ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009*, Ecuador. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*, Lima – Perú. Editorial Visión Universitaria (2ª ed.).