

Universidad Central  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Psicología

***“Factores desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela, estudio comprendido durante los meses de mayo a agosto del año 2019”***

Trabajo final de graduación para optar por el grado académico de licenciatura en  
Psicología con énfasis en Administración de Recursos Humanos

Estudiantes:

Vinelba Castro Cruz

Cindy Patricia Hidalgo Piedra

Tutor metodológico:

Lic. Manfred A. Rodríguez Cruz

San José, Costa Rica

II cuatrimestre del 2019

## DEDICATORIAS

Quiero dedicar esta tesis a mis padres María del Carmen Cruz Santamaría y Bernardo Castro Ugalde, porque me enseñaron que el amor vence cualquier obstáculo y transforma lo imposible en posible.

También con toda mi admiración, amor y respeto, dedico este trabajo a dos de las mujeres más valientes que conozco: Glenda Castro Cruz y Marcela Cruz Calvo porque siempre creyeron en mí, aun cuando yo misma no lo hacía.

A mi hermano John Castro Cruz, por impulsarme a crecer siempre y nunca dejar de hacerlo. De igual forma, a mi hermano Kevin Castro Cruz, por mostrarme que el amor es incondicional.

Para mi querida amiga y compañera de este maravilloso viaje, Cindy Hidalgo Piedra, por su apoyo y compromiso.

Por último, pero no menos importante, a toda mi familia: Alex, Pablo, Valentina, Alexander, Sandra, tío Antonio, tía Marta, Daniela, Matt..., porque cada uno de ellos ha contribuido de una u otra forma para que este sueño se hiciera realidad.

Vinelba Castro Cruz

Primeramente a Dios, por haberme permitido cumplir este sueño y brindarme el valor, la sabiduría y la valentía para cumplir esta meta; a Él por darme este regalo.

Quiero dedicar esta tesis a mi madre Marita Piedra Picado, mujer bendita, razón de mi ser, quien es lo más importante en mi vida. Por ser esa mujer luchadora, fuerte y única, por ser la mujer que formó a la mujer que soy hoy, que me bendijo con su amor y cariño. Gracias por guiarme y formarme de la mejor manera, por creer en mí, por ser quien me dio las bases para ahora estar aquí, por tu apoyo en todo momento, por ser la mejor madre. Mami te amo, este logro es tuyo.

A mi segunda madre: mi hermana y amiga Lilliana Hidalgo Piedra, por ser la gran mujer que es, tan virtuosa y valiente, digna de admiración. Gracias hermana por ese apoyo incondicional, así como por creer en mí, orientarme, guiarme y comprenderme siempre, de igual manera por confiar en mí y ser un ejemplo. Gracias por tu cariño tan grande, gracias por ayudarme a cumplir esta meta que también es tuya.

A mi querida amiga y compañera universitaria Vinelba Castro, le dedico esta tesis por su apoyo y compromiso durante este proceso tan maravilloso lleno de aprendizaje y formación. Gracias amiga por creer y confiar en mí, por tu apoyo y comprensión, por las experiencias vividas; gracias por todo.

A mi padre Víctor Hidalgo Abarca, quien hoy goza de la presencia del Señor. Sé que estarías feliz de ver este triunfo. Gracias por haberme formado como lo hiciste, sé que estés donde estés, estás feliz al igual que yo de haber logrado esta meta.

A mi sobrino Dixon Fallas Hidalgo, quien goza de la presencia del Señor, a quien recordaré con todo mi corazón; muchacho noble y virtuoso quien me enseñó a ser tía, de quien aprendí muchas cosas. Sé que si estuvieras aquí estarías muy feliz al igual que yo, esto es para ti porque siempre estás conmigo. Gracias por el cariño que me diste.

A mi sobrino John Falls Hidalgo y a mi ahijado Santiago Muñoz Hidalgo, gracias por ser mi fuerza, por estar siempre y por el cariño y apoyo durante este proceso; los amo.

A mis hermanos: Marjorie Hidalgo, Wilfrido Hidalgo, Ronald Hidalgo, Sergio Hidalgo, Roy Hidalgo, Alexander Hidalgo, Víctor Hidalgo y Jeanette Hidalgo, por creer en mí, este logro es de ustedes también, gracias por el apoyo de siempre durante mi formación. A todos mis sobrinos y toda mi familia, gracias por estar presente.

Cindy Patricia Hidalgo Piedra

## AGRADECIMIENTOS

Gracias en primer lugar a Dios, por diseñar este viaje y hacerlo posible.

Muchas gracias a todas las personas que me instruyeron y apoyaron durante todo el camino recorrido, a saber, Mario Arias por su guía y su cariño, Gabriela Campos, Flory Viquez y Gabriela Solano; gracias por ser mi inspiración como profesional.

Gracias a José Andrés Castro Sánchez por confiar en mí y ayudarme a desarrollar mis conocimientos. ¡¡Te quiero mucho!!

Gracias a los señores Marin y Marko Mileeta, por impulsarme a crecer profesionalmente.

A mis amigos Liseth Castro, Pablo Rodríguez, Jorge Cambroner, Cindy Bains y Simone Roshan, por la paciencia y el cariño.

Gracias eternas a mi colega Edgar Herrera. ¡¡¡Eres increíble!!!

Gracias infinitas a Cindy Hidalgo Piedra, mi amiga del alma.

A la señora Carolina Hernández, por siempre hacerme más fácil el camino como estudiante en la Universidad Central.

¡Gracias infinitas a mi familia y a la vida por dejarme ser la persona que soy!

Vinelba Castro Cruz

Primeramente, agradezco a Dios y a la Virgen Reina de los Ángeles por permitirme vivir este momento tan importante para mí y mi familia. Esta meta y este logro ha sido gracias a su amparo y protección.

Gracias a toda mi familia: padre, madre, hermanos y sobrinos, por el apoyo brindado durante este proceso, por los consejos oportunos y por creer y confiar en mí. Este logro es de ustedes.

Al Sr. Marín Mileeta, gerente general y vicepresidente de la empresa Tico Electronics, por permitirme realizar este proyecto en su empresa; gracias por la oportunidad y ayuda.

A mi amigo y compañero universitario, Dr. Edgar Herrera Lara, por su amistad, su comprensión, el tiempo compartido, sus consejos, así como por ser mi apoyo, estar siempre a mi lado y motivarme a seguir adelante.

A las Sras. Carmen Cruz y Glenda Castro, por el cariño, el apoyo brindado, la comprensión y el acompañamiento durante este tiempo; este logro es de ustedes.

A la Dra. Carolina Hernández López, directora de la Carrera de la Universidad Central, por toda su ayuda, comprensión y disposición durante este proceso universitario, además del apoyo brindado en todo momento y su guía durante este tiempo.

Al Dr. Manfred Rodríguez Cruz, tutor metodológico de este trabajo, por su excelencia, profesionalismo, ayuda, disposición y guía a lo largo de este proyecto.

Al Lic. Mario Arias, profesor de la Universidad Central, por su paciencia, su disposición y el conocimiento brindado durante los cursos universitarios. Gracias por su motivación y apoyo.

A la Dra. Flory Víquez Vega, por ser mi inspiración y ejemplo a seguir, por sus cursos llenos de profesionalismo y conocimiento, por el apoyo y la motivación que siempre me brindó.

A mi gran amiga incondicional Ilva Plummer Allen, por ser parte de este proceso universitario, así como por tus consejos oportunos, tu gran apoyo, motivación y comprensión.

Cindy Patricia Hidalgo Piedra

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIAS.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	IV
TABLA DE CONTENIDO .....	VI
LISTA DE TABLAS .....	X
LISTA DE GRÁFICOS.....	XII
CAPÍTULO I.....	1
1. Introducción.....	1
1.1 Antecedentes.....	3
1.1.1 Antecedentes nacionales.....	3
1.1.2 Antecedentes internacionales .....	29
1.2 Importancia y justificación del tema .....	38
1.3 Problema objeto de investigación.....	39
1.4 Objetivos.....	39
1.4.1 Objetivo general .....	39
1.4.2 Objetivos específicos.....	40
1.5 Hipótesis .....	40
CAPÍTULO II.....	41
2. Marco teórico.....	41
2.1 Marco conceptual .....	41
2.1.1 Estrés .....	41
2.1.1.1 Definición .....	41
2.1.1.2 Componentes del estrés .....	43
2.1.1.3 Fases del estrés .....	44
2.1.1.4 Respuestas de estrés .....	46

2.1.1.4.1 Respuesta fisiológica .....	47
2.1.1.4.2 Respuesta cognitiva .....	47
2.1.1.4.3 Respuesta de comportamiento .....	48
2.1.1.5 Tipos de estrés .....	50
2.1.1.6 Elementos asociados al estrés.....	53
2.1.1.6.1 Los patrones de conducta específicos.....	55
2.1.1.6.2 El locus de control .....	57
2.1.2 Generalidades .....	61
2.1.2.1 Desempeño laboral .....	61
2.1.3 Factores ambientales desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral .....	62
2.1.3.1 Imposibilidad de crecimiento interno .....	62
2.1.3.2 Mala relación con subalternos y jefaturas .....	64
2.1.3.3 Recargo e inequidad de funciones laborales.....	65
2.1.4 Factores psicológicos desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral .....	67
2.1.4.1 Bajo control emocional.....	67
2.1.4.2 Insatisfacción con el puesto de trabajo .....	70
2.1.4.3 Carencia de habilidades sociales .....	72
2.2 Marco situacional * .....	74
2.2.1 Reseña histórica.....	74
2.2.2 Misión.....	75
2.2.3 Visión .....	75
2.2.4 Valores institucionales.....	76
2.2.5 Estructura organizacional .....	77

2.2.6 Oferta de servicios .....	78
CAPÍTULO III .....	79
3. Marco metodológico.....	79
3.1 Paradigma de la investigación .....	79
3.2 Diseño de la investigación.....	79
3.3 Enfoque de la investigación.....	80
3.4 Tipo de investigación .....	81
3.5 Población y muestra .....	82
3.5.1 Población .....	82
3.5.2 Muestra .....	82
3.5.2.1 Criterios de inclusión y exclusión de la muestra .....	82
3.5.2.1.1 Criterios de inclusión.....	82
3.5.2.1.2 Criterios de exclusión .....	83
3.6 Técnicas de recolección de información .....	83
3.7 Variables.....	84
3.8 Análisis de la información.....	85
CAPÍTULO IV .....	86
4. Presentación de resultados.....	86
CAPÍTULO V .....	164
5.1 Propuesta de intervención psicológica .....	164
5.1.1 Protocolo.....	164
CAPÍTULO VI.....	190
6. Conclusiones y recomendaciones .....	190
6.1 Conclusiones.....	190
6.2. Recomendaciones .....	193

CAPÍTULO VII.....	196
7. Bibliografía.....	196
CAPÍTULO VIII .....	211
8. Anexos.....	211
8.1 Instrumento.....	211

## LISTA DE TABLAS

Tabla n.º 1 Población estudiada, según pregunta: “¿Sexo?” .....	86
Tabla n.º 2 Población estudiada, según pregunta: “¿Estado civil?” .....	89
Tabla n.º 3 Población estudiada, según pregunta n.º 1: “¿Considera que la empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral?” .....	92
Tabla n.º 4 Población estudiada, según pregunta n.º 2: “¿Suele usted formar parte de las actividades recreativas que involucren varias personas (almuerzos, desayunos compartidos, salidas)?” .....	96
Tabla n.º 5 Población estudiada, según pregunta n.º 3: “¿Suele cumplir con sus responsabilidades en el tiempo requerido?” .....	100
Tabla n.º 6 Población estudiada, según pregunta n.º 4: “¿Considera usted que las dificultades del trabajo le hacen pasar un mal rato incluso fuera de su horario laboral?” .....	104
Tabla n.º 7 Población estudiada, según pregunta n.º 5: “¿Considera usted que se fomenta el trabajo en equipo en el departamento para el que labora?” .....	108
Tabla n.º 8 Población estudiada, según pregunta n.º 6: “¿Considera que su trabajo es reconocido por jefaturas y compañeros?” .....	112
Tabla n.º 9 Población estudiada, según pregunta n.º 7: “¿Considera que sus competencias profesionales son valoradas para participar en nuevos puestos?” .....	116
Tabla n.º 10 Población estudiada, según pregunta n.º 8: “¿Participa usted con frecuencia en las actividades que hacen en su lugar de trabajo?” .....	120
Tabla n.º 11 Población estudiada, según pregunta n.º 9: “¿Considera usted que su jefe fomenta un buen clima entre jefaturas y colaboradores?” .....	124
Tabla n.º 12 Población estudiada, según pregunta n.º 10: “¿Considero que mis preocupaciones suelen afectar mi desempeño laboral?” .....	128

Tabla n.º 13 Población estudiada, según pregunta n.º 11: “¿Considera usted que las funciones laborales están distribuidas de manera equitativa para todos?” .....	132
Tabla n.º 14 Población estudiada, según pregunta n.º 12: “¿Siente usted que su trabajo la satisface lo suficiente?” .....	136
Tabla n.º 15 Población estudiada, según pregunta n.º 13: “¿Considera que sus responsabilidades laborales le permiten ser apta para un ascenso?” .....	140
Tabla n.º 16 Población estudiada, según pregunta n.º 14: “¿Considera usted que se le dificulta comunicarse con sus compañeros?” .....	144
Tabla n.º 17 Población estudiada, según pregunta n.º 15: “¿Considera usted que las buenas relaciones laborales son necesarias para mantener un buen desempeño laboral?” .....	148
Tabla n.º 18 Población estudiada, según pregunta n.º 16: “Cuando me molesto, ¿suelo actuar de manera impulsiva?” .....	152
Tabla n.º 19 Población estudiada, según pregunta n.º 17: “¿Considera usted que su carga de funciones le dificulta cumplir con sus objetivos laborales?” .....	156
Tabla n.º 20 Población estudiada, según pregunta n.º 18: “¿Recibe usted incentivos que la hacen sentir a gusto con su trabajo?” .....	160

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico n.º 1 Población estudiada, según pregunta: “¿Sexo?”.....	87
Gráfico n.º 2 Población estudiada, según pregunta: “¿Estado civil?”.....	90
Gráfico n.º 3 Población estudiada, según pregunta n.º 1: “¿Considera que la empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral?”.....	93
Gráfico n.º 4 Población estudiada, según pregunta n.º 2: “¿Suele usted formar parte de las actividades recreativas que involucren varias personas (almuerzos, desayunos compartidos, salidas)?”.....	97
Gráfico n.º 5 Población estudiada, según pregunta n.º 3: “¿Suele cumplir con sus responsabilidades en el tiempo requerido?”.....	101
Gráfico n.º 6 Población estudiada, según pregunta n.º 4: “¿Considera usted que las dificultades del trabajo le hacen pasar un mal rato incluso fuera de su horario laboral?”.....	105
Gráfico n.º 7 Población estudiada, según pregunta n.º 5: “¿Considera usted que se fomenta el trabajo en equipo en el departamento para el que labora?”.....	109
Gráfico n.º 8 Población estudiada, según pregunta n.º 6: “¿Considera que su trabajo es reconocido por jefaturas y compañeros?”.....	113
Gráfico n.º 9 Población estudiada, según pregunta n.º 7: “¿Considera que sus competencias profesionales son valoradas para participar en nuevos puestos?”.....	117
Gráfico n.º 10 Población estudiada, según pregunta n.º 8: “¿Participa usted con frecuencia en las actividades que hacen en su lugar de trabajo?”.....	121
Gráfico n.º 11 Población estudiada, según pregunta n.º 9: “¿Considera usted que su jefe fomenta un buen clima entre jefaturas y colaboradores?”.....	125
Gráfico n.º 12 Población estudiada, según pregunta n.º 10: “¿Considero que mis preocupaciones suelen afectar mi desempeño laboral?”.....	129

Gráfico n.º 13 Población estudiada, según pregunta n.º 11: “¿Considera usted que las funciones laborales están distribuidas de manera equitativa para todos?” .....	133
Gráfico n.º 14 Población estudiada, según pregunta n.º 12: “¿Siente usted que su trabajo la satisface lo suficiente?” .....	137
Gráfico n.º 15 Población estudiada, según pregunta n.º 13: “¿Considera que sus responsabilidades laborales le permiten ser apta para un ascenso?” .....	141
Gráfico n.º 16 Población estudiada, según pregunta n.º 14: “¿Considera usted que se le dificulta comunicarse con sus compañeros?” .....	145
Gráfico n.º 17 Población estudiada, según pregunta n.º 15: “¿Considera usted que las buenas relaciones laborales son necesarias para mantener un buen desempeño laboral?” .....	149
Gráfico n.º 18 Población estudiada, según pregunta n.º 16: “Cuando me molesto, ¿suelo actuar de manera impulsiva?” .....	153
Gráfico n.º 19 Población estudiada, según pregunta n.º 17: “¿Considera usted que su carga de funciones le dificulta cumplir con sus objetivos laborales?” .....	157
Gráfico n.º 20 Población estudiada, según pregunta n.º 18: “¿Recibe usted incentivos que la hacen sentir a gusto con su trabajo?” .....	161

# CAPÍTULO I

## 1. Introducción

El presente estudio de investigación se titula: *Factores desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela, durante los meses de mayo a agosto del año 2019.*

El objetivo principal es: “Analizar los factores desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela”.

De acuerdo a lo anterior, en el capítulo I se recopilan antecedentes nacionales e internacionales afines al tema, además queda plasmado el planteamiento del problema, los objetivos y la hipótesis, así como la importancia y la justificación de realizar dicha investigación.

El capítulo II corresponde al marco conceptual, en el cual se desarrolla una serie de apartados que pretenden ubicar teórica y contextualmente el tema investigado. Así, el primer apartado se refiere al concepto general de los factores desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral. Este capítulo se complementa con un marco situacional, el cual describe una pequeña reseña histórica de la empresa Tico Electronics en la que se detallan los principales elementos que conforman este lugar.

El capítulo III contempla el marco metodológico de la investigación, abordando aspectos como el paradigma, diseño y tipo de la misma, también sugiere que la investigación se desarrolla mediante un enfoque cuantitativo, ya que permite medir y sistematizar de manera objetiva las características de situaciones particulares, en este caso, los factores psicológicos-ambientales desencadenantes del estrés identificados en nueve colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics. Lo anterior se logra por medio de la utilización de un instrumento tipo cuestionario que consta de 18 preguntas cerradas, herramienta que posibilita obtener los resultados que justifican el objeto de estudio.

Consecuentemente, en el capítulo IV se exponen de manera gráfica los resultados obtenidos con el instrumento de recolección de información, los cuales además se respaldan por las teorías de diferentes autores.

Aunado a esto, en el capítulo V se expone una propuesta de intervención que comprende estrategias psicoeducativas y psicodinámicas, cuyo objetivo es disminuir los factores desencadenantes del estrés, buscando reducir la afectación en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela.

En el capítulo VI se presentan las conclusiones y recomendaciones emitidas para todas las partes involucradas en esta investigación.

Para finalizar, en el capítulo VII se concentra toda la bibliografía utilizada para la construcción de este trabajo investigativo.

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes nacionales**

Aguilar, C. y Vásquez, D. (2015), en su investigación titulada: *Indicadores conductuales, cognitivos y emocionales vinculados con episodios de estrés laboral, referidos por un grupo de funcionarios de las oficinas centrales del Sistema Nacional de Bibliotecas. Estudio comprendido entre los meses de mayo y agosto del 2015*, formulan como objetivo general: “Determinar los indicadores conductuales, cognitivos y emocionales vinculados con episodios de estrés laboral, referidos por un grupo de funcionarios de las oficinas centrales del Sistema Nacional de Bibliotecas”.

Finalizada la investigación, los autores concluyen lo siguiente:

1. El mayor porcentaje de incidencia en los “indicadores conductuales” corresponde a un 35 % representado en la sumatoria de los gráficos 1, 4 y 8. Refleja que los funcionarios de oficinas centrales del Sistema Nacional de Bibliotecas han experimentado o tienen conductas como: falta de entusiasmo, bajo nivel de energía y alteración de los patrones de sueño.

Los indicadores conductuales identificados en la población de estudio, de mayor a menor porcentaje, son los siguientes:

-Bajo nivel de energía: dentro del Sistema Nacional de Bibliotecas, el 46 % de los funcionarios encuestados se han sentido cansados y sin ganas de trabajar como antes. Los

funcionarios que se exponen a niveles altos de estrés sufren de una disminución de los almacenes de energía, por ende, experimentan cansancio, pesadez y fatiga; como resultado afecta la productividad laboral.

-Falta de entusiasmo: en menor representatividad porcentual, un 30 % de la muestra seleccionada ha sentido menos motivación y mayor desánimo. La falta de entusiasmo o la desmotivación tienen como consecuencia la pérdida de rendimiento de los funcionarios y el descenso de la productividad en la institución. El estrés laboral puede conducir al desánimo o falta de interés por el trabajo, lo cual puede llevar a este a incumplir con sus funciones o tareas asignadas.

-Alteraciones en los patrones de sueño: la mayor incidencia en los indicadores conductuales ocurre en los patrones de sueño, ya que el 30 % de la población encuestada indica que en el último mes han experimentado alteraciones en sus patrones de sueño habituales, como por ejemplo, dormir más de lo habitual o menos de lo habitual a razón de las labores diarias que realizan. El sueño es esencial para la vida y es la base de numerosas funciones fisiológicas y psicológicas, el estrés puede ocasionar consecuencias negativas para el organismo y el cerebro. Las personas con falta de sueño tienen menor probabilidad de ser físicamente activas, lo que deriva en un déficit o bajo rendimiento laboral.

La mayoría de los funcionarios encuestados responden no tener ninguna de las conductas anteriores, por lo cual se puede deducir que a pesar del estrés que se maneja en las oficinas, las personas son capaces de enfrentar de manera positiva el estrés laboral por lo que tienen una resolución asertiva ante los agentes estresores. Sin embargo, una minoría,

correspondiente al 41 % de la muestra seleccionada, sí presenta algunos indicadores conductuales, debido a la exposición al estrés laboral.

2. Con respecto al objetivo: “Esbozar indicadores emocionales vinculados con episodios de estrés laboral, referidos por un grupo de funcionarios de las oficinas centrales del Sistema Nacional de Bibliotecas”, se concluye:

Como resultado de la sumatoria obtenida en los gráficos 3, 5 y 6, el 23 % de la población presenta “indicadores emocionales”. Los ítems señalados para determinar los indicadores de estrés laboral reflejan algunas respuestas negativas ante los agentes estresores. Asimismo, los funcionarios aluden experimentar cambios significativos a nivel emocional como: estado de ánimo depresivo, baja autoestima, impaciencia e intolerancia.

Los indicadores emocionales identificados en la muestra seleccionada, de mayor a menor porcentaje, son los siguientes:

-Impaciencia e intolerancia: la mayor incidencia en los indicadores emocionales se aprecia en la impaciencia e intolerancia, pues el 32 % de la muestra encuestada menciona haber sido intransigente y sin capacidad de espera ante los demás, ya sean clientes internos o externos. Las personas impacientes tienen una repercusión importante a nivel personal y emocional, porque constantemente se sienten frustradas y angustiadas cuando las cosas no se realizan en el lugar y tiempo establecidos. La impaciencia e intolerancia afecta de forma negativa las relaciones personales y laborales, dando como resultado un deterioro en el bienestar físico y mental.

-Estado de ánimo depresivo: el 19 % de los encuestados durante el último mes se han sentido decaídos y experimentan cierto nivel de tristeza. Aquellos funcionarios que están estresados suelen comportarse de una forma no habitual en el trabajo, algunos cambios que pueden identificarse son: estado de ánimo depresivo, sentimiento de tristeza, desesperanza y pérdida de interés en el trabajo. Algunas personas con depresión tienen incluso que dejar de trabajar por completo durante cierto tiempo a causa de la gravedad de sus síntomas.

-Baja autoestima: en menor representatividad porcentual, para un 16 % de la muestra seleccionada, los funcionarios se sienten devaluados, desvalorizados e inferiores en relación con los demás. Otra de las secuelas del estrés laboral es la baja autoestima, generando en los funcionarios pensamientos negativos sobre ellos. Los mismos son acompañados de sentimientos de inutilidad sobre la capacidad de su trabajo, creando una inseguridad constante en las actividades que efectúan cotidianamente.

Lo anterior evidencia que los niveles de estrés en oficinas centrales del Sistema Nacional de Bibliotecas dentro de la jornada laboral, afectan a una minoría de los funcionarios que no cuentan con los mecanismos de afrontamiento necesarios para evaluar, analizar y resolver con éxito las situaciones que les pueden generar estrés. Cabe mencionar que estos indicadores afectan el desempeño laboral de los funcionarios, lo cual se traduce en una disminución en las tareas que se ejecutan cotidianamente.

3. Con respecto al objetivo: “Establecer indicadores cognitivos vinculados con episodios de estrés laboral, referidos por un grupo de funcionarios de las oficinas centrales del Sistema Nacional de Bibliotecas”, se determina:

El 20 % de los “indicadores cognitivos”, correspondiente a la sumatoria obtenida en los gráficos 2, 7 y 9, ítems señalados para establecer los patrones de indicadores cognitivos, refleja que los funcionarios del Sistema Nacional de Bibliotecas sí perciben algunas alteraciones cognitivas o mentales como: dificultad para evaluar acertadamente situaciones, problemas de memoria, problemas en la lógica y organización del pensamiento.

Los indicadores cognitivos identificados en la muestra seleccionada, de mayor a menor porcentaje, son los siguientes:

-Problemas de memoria: la mayor incidencia en los indicadores cognitivos se representa con el 30 %, pues la muestra afirma que le cuesta recordar cosas y retener información importante dentro de la jornada laboral. El efecto del estrés excesivo o crónico, se manifiesta en los funcionarios de forma perjudicial afectando su desempeño laboral. Una de las principales consecuencias a nivel laboral de este indicador es la alteración en la memoria. Algunas personas ante el estrés experimentan olvido y confusión, lo anterior puede acarrear consecuencias significativas o negativas para la institución debido a la omisión de tareas, funciones o detalles relevantes que los funcionarios dejan de lado producto del estrés.

-Dificultad para evaluar acertadamente situaciones: se halla que el 19 % de los encuestados suelen tener dificultades para responder de manera asertiva ante las situaciones presentes y futuras.

-Problemas en la lógica y organización del pensamiento: por último, el 11 % de la muestra seleccionada evidencia tener problemas en la lógica y organización del pensamiento por lo que les cuesta ordenar las ideas, solucionar problemas y tomar decisiones cotidianas. Esto significa que los funcionarios tienen dificultad para organizar y resolver de forma asertiva y veraz situaciones cotidianas del trabajo, por ende, en algunos contextos laborales, por más simples que sean, su resolución requiere de un extenso esfuerzo mental.

Lo anterior refleja que algunos de los encuestados, ante el estrés laboral, ven afectadas sus capacidades cognitivas; en otras palabras, el estrés influye en el razonamiento, conocimiento, percepciones, memoria, pensamientos, ideas, juicios y aprendizaje. Por lo tanto, los funcionarios, ante los agentes estresores del diario vivir o presentes en la cotidianidad del trabajo, no encuentran de manera viable la solución más adecuada a los problemas, así el estrés es negativo y afecta sus capacidades cognitivas reduciéndolas de algún modo.

Una vez analizados los indicadores conductuales, cognitivos y emocionales obtenidos en esta investigación, se comprueba que las diferentes estrategias de afrontamiento utilizadas por los funcionarios de oficinas centrales del Sistema Nacional de Bibliotecas son un mecanismo de defensa, siendo su principal función reducir la tensión y restaurar el equilibrio físico y psicológico del individuo. Se concluye que existen varios factores que determinan el nivel de estrés experimentado, y estos dependen de la importancia que le asigne la persona a la situación percibida o vivida. Cualquier evento o agente puede generar estrés, pero depende de cada individuo utilizar la estrategia de afrontamiento más

apropiada, de lo contrario le puede generar un estrés más alto, pudiendo convertirse en algo crónico.

Según lo anterior y con base en los resultados obtenidos en la muestra, la mayoría de los funcionarios del Sistema Nacional de Bibliotecas cuentan con los recursos interpersonales e intrapersonales para afrontar el estrés de una manera satisfactoria, por ende, los resultados o la resolución de los agentes estresores se solucionan en forma asertiva y satisfactoria.

4. Con respecto al objetivo: “Diseñar una propuesta de intervención psicológica que promueva en la población seleccionada el desarrollo de herramientas que posibiliten el afrontamiento saludable ante situaciones generadoras de estrés laboral”, se plantea:

Se elabora una propuesta preventiva y correctiva para el “distrés”. Su fundamento es totalmente teórico basado en varios autores para obtener niveles de estrés más saludables o, en su defecto, disminuir considerablemente el estrés laboral.

Las principales recomendaciones de esta investigación son:

1. Para los funcionarios del SINABI

-Practicar técnicas de estiramiento y respiración en la mañana y tarde durante la jornada laboral de unos 3 a 5 minutos, con el fin de obtener un grado de relajación a modo preventivo para el estrés.

-Poner en práctica la comunicación asertiva para un mejor desempeño laboral y relaciones laborales.

-Realizar por trimestre una autoevaluación para prevenir el estrés laboral. Solicitar, en caso necesario, apoyo a la jefatura inmediata o a un profesional en psicología que los oriente en cómo afrontar el estrés mediante soluciones eficaces.

-Poner en práctica, ante los factores internos y externos que pueden intensificar o disminuir los niveles de estrés, las siguientes sugerencias: controlar la alimentación, distribuir el tiempo de sueño/trabajo/esparcimiento o tiempo recreativo, hacer ejercicio de 2 a 3 veces por semana, crear un ambiente laboral lo más agradable posible. Es importante mencionar que hacer pausas en el trabajo y buscar un espacio para hablar con los demás es fundamental para reducir el estrés.

-Recurrir, en caso de considerarlo oportuno y necesario, al superior inmediato o al psicólogo, a fin de solicitar ayuda o acompañamiento ante situaciones que se tornen incontrolables.

Cruz, A. (2014), en su tesis denominada: *Factores que precipitan el desarrollo de estrés laboral en los colaboradores del Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal de Naranjo en San Jerónimo de Desamparados, durante el período comprendido entre los meses de enero a abril del 2014*, plantea como objetivo general: “Determinar los factores que precipitan el desarrollo de estrés laboral en los colaboradores del Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal de Naranjo en San Jerónimo de Desamparados”.

El autor concluye lo siguiente:

1. Los factores de naturaleza psicológica en la población de estudio, de mayor a menor porcentaje de incidencia, son los siguientes:

-Preocupación excesiva: se encuentra que el 69 % de los colaboradores de adultos mayores considera la preocupación excesiva como una situación presente en su lugar de trabajo que los afecta negativamente, correspondiente a la sumatoria de los resultados obtenidos en los gráficos 3 y 9, quedando demostrado que es uno de los factores precipitantes de estrés laboral que experimentan los cuidadores del Hogar Ofelia Carvajal de Naranjo.

-Hipersensibilidad a las críticas: un 50 % de la población estudiada, correspondiente a la sumatoria de los gráficos 5 y 11, considera que son sensibles a las críticas de sus compañeros, lo que les ocasiona en muchos casos dificultades para realizar sus labores. La otra población cree no afectarle las críticas, indicando que eso es relativo en cada persona y lo que afecta a alguien no necesariamente lo hace en otra persona, porque todo depende de la seguridad que se tenga de sí mismo y la capacidad de aceptar las críticas como un aporte positivo.

-Incapacidad para concentrarse: el 42 % de la población estudiada señala que tiene incapacidad para concentrarse en sus labores de cuidador, correspondiente a la sumatoria de los resultados obtenidos en los gráficos 4 y 10. Esta población considera que la incapacidad o falta de concentración es un motivo para que ellos no puedan realizar o

mantener su atención en el desempeño de sus labores. Lo contrario del 58 % de esta población, que no presenta incapacidad para la concentración en sus relaciones laborales.

2. Con respecto al objetivo: “Evaluar factores de naturaleza social que precipitan el desarrollo de estrés laboral en los colaboradores del Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal de Naranjo en San Jerónimo de Desamparados, durante el período comprendido entre los meses de enero y abril del 2014”, se concluye que los factores de naturaleza social identificados en la población de estudio, de mayor a menor porcentaje de incidencia, son:

-Falta de motivación en el trabajo: el mayor porcentaje que se encuentra es de 69.5 %, equivalente a la sumatoria de los gráficos 7 y 13, este confirma la hipótesis de que los cuidadores de adultos mayores presentan desmotivación laboral; como ellos mismos lo manifiestan, no tienen entusiasmo para realizar sus labores de cuidado. Además formulan que su trabajo no es valorado por sus superiores y eso contribuye a que no exista motivación en el personal del Hogar Ofelia Carvajal de Naranjo.

-Conflictos entre compañeros: el 50 %, correspondiente a la sumatoria de los gráficos 8 y 14, argumenta que existen conflictos entre compañeros de trabajo, considerando que el conflicto ha sido un elemento precipitante de estrés entre compañeros de trabajo. Aunque el conflicto es inherente en las relaciones humanas en todos los ámbitos, la manera de abordarlos puede convertirse en una oportunidad de crecimiento para las partes implicadas, contrario a las creencias de su carácter destructivo o negativo. Los colaboradores también mencionan que la comunicación es lo que utilizan como herramienta en solución de conflictos, sin tener que llegar a situaciones difíciles que afecten la atención del adulto mayor.

-Sobrecarga laboral: por último, la sobrecarga laboral equivale a un 46 %, correspondiente a la sumatoria de los gráficos 6 y 12. El resultado obtenido de este enunciado no es el esperado, pues se creía que era uno de los factores precipitantes de estrés laboral en los cuidadores de adultos mayores.

3. En cuanto al objetivo: “Elaborar un ciclo de talleres que proporcione herramientas para el manejo del estrés en los colaboradores del Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal de Naranjo en San Jerónimo de Desamparados, durante el período comprendido entre los meses de enero y abril del 2014”, se concluye que:

Se les brindan a los cuidadores del Hogar Ofelia Carvajal de Naranjo las herramientas psicológicas que les permitan prevenir, manejar y disminuir los efectos negativos del estrés laboral y otras técnicas como son: *role playing* (es una técnica en la que por medio de dramatizaciones se facilita el establecimiento de la empatía con los demás y se tratan las emociones que se generan durante esta técnica).

Técnicas de relajación: consiste en el entrenamiento en relajación muscular progresiva, hasta que el sujeto se muestre habilidoso en el empleo de procedimientos de control por medio de señales.

En relación con las técnicas utilizadas en relajación y respiración, se emplea la imaginación guiada, usada para lograr un mayor control de las emociones y procesos internos. Una vez relajado el cuidador, se le pide que imagine situaciones placenteras para confrontarlo con las situaciones que le producen malestar.

Se concluye que, de acuerdo con el instrumento realizado, los factores precipitantes del estrés laboral que afectan a los colaboradores del Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal de Naranjo, con mayor porcentaje, son la preocupación excesiva y la falta de motivación laboral. Una vez que se le proporcionan estas herramientas psicoeducativas, el cuidador va a poder trabajar las emociones y pensamientos significativos, facilitando una mejor calidad de su vida y del adulto mayor residente en el hogar.

Las principales recomendaciones de esta investigación son:

1. Para los colaboradores de adultos mayores del Hogar Ofelia Carvajal de Naranjo

-Practicar por lo menos dos veces por semana algunas técnicas de relajación y respiración que les permitan liberar situaciones estresantes y, a la vez, que realicen durante su tiempo libre actividades de recreación y esparcimiento.

-Continuar con el proceso de intervención psicoterapéutico con el objetivo de mantener las técnicas utilizadas en la intervención.

-Buscar ayuda profesional cuando sientan alguna sintomatología, ya sea física o emocional, debido al estrés laboral de cuidado.

-Establecer relaciones con las redes de apoyo tanto familiar como institucional para poder llevar a cabo su labor de cuidado.

## 2. Para el Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal de Naranjo

-Capacitar a los colaboradores en relación con el tema de autocuidado por medio de charlas u otros medios con el fin de verificar si las preocupaciones excesivas del cuidador pueden estar afectándolos y poder así identificarlas a tiempo, ya que cuentan con muy poca información.

-Establecer regularmente atención médica a los cuidadores del Hogar Ofelia Carvajal de Naranjo, a través del equipo de profesionales del Hogar, elaborando programa de salud dirigida a la población de cuidadores de la institución.

-Crear un ambiente laboral agradable a los cuidadores, donde se les pueda ofrecer una mejor seguridad emocional, económica y laboral para que así los mismos puedan desempeñar sus funciones de una manera más gratificante.

Granados, A. (2016), en su trabajo de investigación titulado: *Nivel de estrés laboral referido por un grupo de colaboradores con puestos de administradores y coordinadores de área de Coopetarrazú R.L. Estudio realizado entre los meses de setiembre y diciembre del 2016*, formula como objetivo general: “Medir el nivel de estrés laboral referido por un grupo de colaboradores con puestos de administradores y coordinadores de área de Coopetarrazú R.L.”.

El autor concluye con respecto a cada objetivo de la investigación:

1. En cuanto al objetivo: “Medir el nivel de estrés laboral referido por un grupo de colaboradores con puestos de administradores y coordinadores de área de Coopetarrazú R.L.”, determina:

Los resultados generales, correspondientes a la sumatoria de los datos obtenidos según presencia de las tres categorías de indicadores motores, cognitivos y emocionales, se obtuvo los siguientes porcentajes globales: 58% presencia nula, 22% presencia baja, 10% presencia moderada y 0% presencia alta de los indicadores.

Por lo tanto, se puede concluir que los colaboradores de Coopetarrazú R.L. poseen una eficaz resistencia al estrés laboral ya que más de un 50 % de los datos obtenidos reflejan presencia nula; sin embargo, la presencia baja revela que existe un predominio leve de estresores laborales muy significativos para el estudio. Por su parte, la presencia moderada en la población en estudio representa la fase de resistencia al estrés que experimenta parte de los funcionarios. Es de vital importancia prestar atención a ese 10% porque de persistir en el tiempo y en intensidad se desencadena un estrés severo que afecta en gran medida la salud de los colaboradores y, por ende, la productividad de Coopetarrazú R.L.

2. Con respecto al objetivo: “Estimar el nivel de estrés laboral con predominio motor, referido por un grupo de colaboradores con puestos de administradores y coordinadores de área de Coopetarrazú R.L.”, se concluye:

El análisis por niveles es resultado de los datos obtenidos de la sumatoria de los porcentajes en los gráficos 4, 5 y 6 correspondientes a los indicadores motores del estrés

laboral. En el presente análisis se contemplan las siguientes subdimensiones: ausentismo laboral, insomnio y problemas en el desempeño laboral.

Se obtiene un porcentaje global por niveles, con el siguiente resultado: nulo 75 %, bajo 15 %, moderado 10 % y alto 0 %.

A partir de los resultados, se observa que a pesar de que el ausentismo laboral se considera como un factor trascendental para determinar la presencia del estrés laboral, en Coopetarrazú R.L. la incidencia es mínima, lo cual refleja que las estrategias que posee la Cooperativa para disminuir el absentismo son eficaces.

Por su parte, la presencia moderada en los niveles del indicador insomnio o imposibilidad para conciliar el sueño por motivos laborales, refleja que la cantidad de responsabilidades, cargas mentales e inclusive las largas jornadas laborales dificultan al colaborador a tener un sueño reparador y un buen descanso, esto refleja también la necesidad de intervención con técnicas que contribuyan a bajar los niveles de ansiedad y a aumentar la capacidad de autocontrol biológico en los trabajadores.

Por otro lado, una gran mayoría de los colaboradores estudiados manifiestan estar satisfechos con su desempeño laboral, es decir, afirman que su desempeño es constante, reflejando la capacidad que poseen para contrarrestar la falta de sueño y las cargas mentales sin disminuir calidad y productividad de sus servicios.

3. En cuanto al objetivo: “Valorar el nivel de estrés laboral con predominio cognitivo, referido por un grupo de colaboradores con puestos de administradores y coordinadores de área de Coopetarrazú R.L.”, se establece:

El análisis por niveles es resultado de los datos obtenidos de la sumatoria de los porcentajes en los gráficos 7, 8 y 9, correspondientes a los indicadores cognitivos del estrés laboral. En este análisis se contemplan las siguientes subdimensiones: carga mental, lectura negativa del pensamiento y visión de túnel.

Se obtiene un porcentaje global por niveles, con el siguiente resultado: nulo 53 %, bajo 29 %, moderado 17 % y alto 1 %.

Con base en los resultados, se recuenta que la presencia de agotamiento o cansancio mental producto del trabajo es el indicador con más alto índice de este estudio, sugiriendo que en su mayoría los trabajadores consultados administradores y coordinadores de área, están sometidos a más exigencias de las que pueden satisfacer, incrementando la fatiga, irritabilidad, entre otros aspectos negativos.

Por su parte, la lectura de pensamientos negativos es un indicador con baja y nula presencia, lo cual indica que el funcionamiento en el nivel cognitivo con el que los colaboradores afrontan la presencia de estrés es eficaz.

En el caso de la visión de túnel, en su mayoría revela presencia nula, esto favorece las relaciones entre compañeros y el clima laboral; por consiguiente, se disminuye la probabilidad de estrés.

4. Con respecto al objetivo: “Evaluar el nivel de estrés laboral con predominio emocional, referido por un grupo de colaboradores con puestos de administradores y coordinadores de área de Coopetarrazú R.L.”, se concluye:

El análisis por niveles es resultado de los datos obtenidos de la sumatoria de los porcentajes en los gráficos 10, 11 y 12, equivalentes a los indicadores emocionales del estrés laboral.

En el análisis se contemplan las siguientes subdimensiones: poca tolerancia a la frustración, estado de ánimo decaído y despersonalización por estrés. Se obtiene un porcentaje global por niveles, con el siguiente resultado: nulo 67 %, bajo 28 %, moderado 5 % y alto 0 %.

En evidencia a los resultados obtenidos, se refiere una presencia baja en el indicador poca tolerancia a la frustración, se puede considerar como una reacción leve o dentro de la naturaleza de un puesto laboral que amerite ciertas responsabilidades de mando. Estado de ánimo decaído refleja presencia moderada, es de los indicadores emocionales más representativos; evidencia tristeza, desgano, ansiedad por lo que es necesaria la asistencia de intervención en este indicador y fortalecer y empoderar al individuo ofreciendo técnicas de autocontrol. La presencia nula y baja del indicador despersonalización señala que ante las amenazas del estrés los colaboradores de Coopetarrazú R.L. son positivos, tienen iniciativa y no se aíslan; factores relevantes en las habilidades sociales y en mira de alcanzar los objetivos de la organización.

5. En relación con el objetivo: “Elaborar una propuesta de intervención psicológica que proporcione a los participantes del estudio de herramientas y estrategias para el manejo saludable del estrés en correspondencia con los niveles de presencia identificados”, se determina:

Se efectúa una propuesta de intervención psicoeducativa y talleres participativos tomando como referencia la fundamentación teórica expuesta en la revisión bibliográfica y los resultados obtenidos en el instrumento utilizado en la recopilación de información.

Con la finalidad de responder los objetivos planteados, se estructura la propuesta con abordaje psicoeducativa y talleres de capacitación, en los siguientes ejes temáticos:

Un eje temático donde se proporciona información técnica y necesaria sobre las generalidades del control de estrés laboral con predominio motor. Además, se sugieren técnicas para la construcción de herramientas que contribuyan a disminuir la influencia de los estresores que afectan la conducta y en el nivel fisiológico.

Un segundo eje temático donde se proporciona información relacionada con el control del estrés con predominio cognitivo que pretende dar a conocer el efecto del estrés en los procesos cognitivos del individuo y las implicaciones y distorsiones que desencadena. En este eje se facilita a los participantes de técnicas que contribuyan a una reestructuración de pensamientos negativos, buscando el bienestar de los trabajadores.

Por último, un tercer eje temático que brinda a los individuos instrumentos de defensa ante situaciones que generen estrés predominantemente emocional.

Concluida la intervención psicológica, los colaboradores de Coopetarrazú R.L. deben ser capaces de identificar indicadores motores, cognitivos y emocionales del estrés laboral, además de la afectación que les produce y sus consecuencias y contar con los recursos básicos para desarrollar herramientas y estrategias para el manejo saludable del estrés.

Las principales recomendaciones de esta investigación son:

1. Para los colaboradores de Coopetarrazú R.L.

-Practicar técnicas de relajación y respiración antes de iniciar las tareas laborales y al finalizar la jornada laboral de unos 3 a 5 minutos con el fin de obtener un grado de relajación de modo preventivo para el estrés.

-Poner en práctica la comunicación asertiva para un mejor desempeño laboral y mejorar las relaciones laborales.

-Poner en práctica hábitos saludables: en la alimentación, horas de descanso, horas de sueño, evitar el consumo de sustancias tóxicas, dedicar tiempo a actividades recreativas y hacer actividad física, entre otras.

-Recurrir al superior inmediato o al psicólogo a fin de solicitar ayuda o el acompañamiento necesario ante situaciones de estrés laboral que se tornen incontrolables.

Morales, M. y Cubero, X. (2016), en su trabajo de investigación titulado: *Posibles repercusiones del estrés laboral en el rendimiento y/o productividad de los*

*colaboradores del back office de la Dirección de Desarrollo Humano del grupo Mutual Alajuela en sede Alajuela. Estudio realizado en los meses de septiembre a noviembre de 2016. Su objetivo general es: “Determinar los indicadores conductuales, cognitivos y emocionales vinculados con episodios de estrés laboral, referidos por un grupo de funcionarios de la empresa Mutual Alajuela”.*

El autor concluye que el nivel de estrés identificado en los colaboradores de la empresa Mutual Alajuela, durante los meses de setiembre a noviembre del 2016, es bajo, siendo no significativo. Tal aspecto se visualiza en los resultados de las pruebas aplicadas. En el gráfico de puntajes totales del cuestionario de la OIT, en el análisis de cada individuo, se puede observar cómo el puntaje de cada uno corresponde al rubro de bajo nivel de estrés, obteniendo cada uno puntaje menor a 90,2 que corresponde a un bajo nivel de estrés, es decir, 100 % obtiene bajo nivel de estrés.

No se visualizan al momento de realizado el estudio posibles repercusiones del estrés en el ámbito laboral, siendo que no se pueden establecer afectaciones en el rendimiento y/o productividad laboral. No obstante, se percibe que, a nivel personal, 3 de los participantes están presentando signos/síntomas de estrés bajo un criterio medio, aspecto que a futuro puede hacerlo.

Con respecto a la posibilidad de analizar la relación entre las posibles repercusiones del estrés laboral y su incidencia en la productividad y/o el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Mutual Alajuela, durante los meses de setiembre a noviembre del 2016, los resultados arrojados no apuntan a que se dé una afectación,

aspecto que se refleja en los indicadores de la escala de estrés, la cual contempla indicadores atinentes al rendimiento y/o productividad.

De esta forma, se puede sugerir que a menor nivel de estrés, es menor la posibilidad que se presenten repercusiones como las que indica Comín (1999), entre ellas: disminución de la productividad, aumento de absentismos, peticiones de cambio de trabajo, incremento en los accidentes laborales, aumento de quejas de los clientes, falta de compañerismo, mayor necesidad de supervisión, falta de orden y limpieza, presencia de sintomatología.

Acorde a las hipótesis señaladas y los niveles de estrés global identificados, no se puede aseverar que un alto nivel de estrés laboral repercute negativamente en el rendimiento y/o productividad, ni tampoco que a mayor estrés se da menor productividad.

Las principales recomendaciones de esta investigación son las siguientes:

1. Para los colaboradores del área del *back office*

-Identificar claramente los escenarios que les generan más estrés y la manera en que responden a ellas.

-Buscar opciones saludables para responder al estrés laboral como el ejercicio o actividades de relajación y esparcimiento.

-Estar conscientes de la existencia de los límites entre la vida personal y el trabajo, aprender a delimitar ambas actividades.

Vargas, T. (2017), en su tesis titulada: *Factores intrínsecos y extrínsecos desencadenantes del estrés laboral referidos por un grupo de colaboradores del Taller Automotriz de la Empresa Dos Pinos del Coyol de Alajuela, estudio comprendido entre los meses de enero a abril del 2017*, plantea como objetivo general: “Determinar los factores intrínsecos y extrínsecos desencadenantes del estrés laboral referidos por un grupo de colaboradores del Taller Automotriz de la Empresa Dos Pinos del Coyol de Alajuela”.

1. Finalizada su investigación, el autor concluye que los factores intrínsecos desencadenantes del estrés laboral, estimados en la población de estudio de mayor a menor porcentaje de incidencia, son los siguientes:

-Despersonalización por estrés laboral: la despersonalización por estrés laboral en su puesto de trabajo se registra en un 17.35 %, correspondiente a la sumatoria de los resultados de los gráficos 7, 13 y 19. Este dato indica que este porcentaje de la población siente no haber alcanzado los objetivos propuestos debido a su dualidad de emociones en el trabajo y con vivencias de insuficiencia personal reflejadas en las actividades laborales.

-Minimización en el desarrollo de la realización personal: este factor se encuentra presente en un 8 % de la población de estudio, como resultado reflejo de la sumatoria de los gráficos 8, 14 y 20. Esta referencia fundamenta que existe un porcentaje de la población que considera que sus habilidades, destrezas y cualidades no son

representativas y sienten que esto de alguna forma no permite su desarrollo personal, lo cual a su vez es un factor estresor.

-Sobrecarga mental: se obtiene como resultado de la sumatoria de los gráficos 6, 12 y 18, en un 2,33 % de la población de estudio. Esta referencia fundamenta que existe un pequeño porcentaje de la población que considera experimentar agotamiento mental por el exceso de trabajo e incremento de funciones. Esto por su parte contribuye fuertemente al aumento de la aparición del estrés laboral, lo cual no permite explotar la capacidad del individuo para desarrollarse en sus habilidades y capacidades.

2. Con respecto al objetivo: “Identificar los factores extrínsecos desencadenantes del estrés laboral referidos por un grupo de colaboradores del Taller Automotriz de la Empresa Dos Pinos del Coyol de Alajuela”, se concluye:

Los factores extrínsecos valorados en la población de estudio, de mayor a menor porcentaje de incidencia, son los siguientes:

-Ausencia de reconocimiento laboral: el mayor porcentaje de influencia en los factores extrínsecos se manifiesta en el ambiente del reconocimiento laboral, esto es demostrado en el 32,33 % de los resultados del estudio, correspondientes a la suma de los gráficos 10, 16 y 22. Esta información establece que existen ambientes que no garantizan el reconocimiento laboral esperado de este porcentaje, por lo tanto, no promueven la creatividad ni el compromiso de los colaboradores y desmejoran su desempeño, afectando el ambiente laboral.

-Demandas de trabajo contradictorias por parte de jefaturas: se evidencia en un 15,66 % de la investigación, lo cual refleja la identificación y percepción de demandas sobre las actividades laborales confusas y no fundamentadas en los procedimientos establecidos de los puestos laborales. Resultados correspondientes a la sumatoria de los gráficos 11, 17 y 23. Esto muestra que los colaboradores perciben que, en su lugar de trabajo, las demandas laborales pueden llegar a ser contradictorias y, por ende, darse la aparición del estrés.

-Escasez de socialización departamental: en el proceso de identificación de los factores extrínsecos de la escasez de socialización departamental, se concluye que la ausencia o minimización de la socialización en el trabajo influye en un 12 %, en relación con la sumatoria de los gráficos 9, 15 y 21. Estos datos indican que este porcentaje de la población mencionada considera que se manifiesta un comportamiento negativo al evitar la socialización con los grupos de trabajo y no muestran interés en interactuar con los demás, lo cual incide altamente en el estrés laboral.

3. En cuanto al objetivo: “Diseñar una propuesta de intervención que afronte y minimice los factores extrínsecos desencadenantes del estrés laboral, en la población seleccionada para el estudio”, se concluye:

Se lleva a cabo una propuesta de intervención psicológica en la que se toma como referencia la fundamentación teórica vinculada a elaborar un proceso de disminución en los factores desencadenantes del estrés laboral y los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento elaborado.

La estructura de dicha propuesta de intervención responde a tres ejes transversales mencionados a continuación:

-En primera instancia, un eje centrado en la minimización de los factores intrínsecos desencadenantes del estrés laboral, que permita la actividad reflexiva y de aprendizaje por parte de los participantes. Las técnicas y actividades contempladas en este eje se encuentran orientadas a la disminución de actitudes negativas laborales, planteadas desde un criterio formativo, que a su vez permita la desvalorización del estrés laboral.

-En segundo lugar, un eje que contempla la minimización los factores extrínsecos desencadenantes del estrés laboral, el cual comprende actividades de integración de grupos de trabajo y psicoeducativas que promueven la unificación de los diferentes departamentos y las jerarquías. Por lo tanto, las actividades planteadas ayudan al descubrimiento de técnicas cuya pretensión es la procura de socializar y/o integrar una visión realista que fomente dicha socialización.

-Por último, un eje dedicado al fortalecimiento del reconocimiento laboral y los beneficios de una dirección integral, una concientización dirigida hacia los colaboradores y administradores de la organización en la que se ejecuta la investigación. Este incluye una serie de actividades informativas y recomendaciones relevantes relacionadas a la minimización de la ausencia de reconocimiento laboral y participación efectiva de jefaturas.

Las principales recomendaciones de esta investigación son las siguientes:

## 1. Para los colaboradores del Taller Automotriz de la Empresa Dos Pinos

-Establecer canales adecuados de comunicación clara y activa con la empresa en la que laboran, para poder manifestar asertivamente sus necesidades en cuanto a los factores estresores presentados.

-Proponer y participar de forma activa en talleres y actividades formativas que se desarrollen en la organización, con el fin de mejorar su desarrollo personal y laboral y sobre todo que generen en ellos el estrés laboral, mismo que repercute en el área física, emocional y cognitiva.

-Desarrollar y participar en actividades dentro del trabajo que fomenten el aprendizaje de la comunicación asertiva, clara, efectiva y que involucren interacción de grupo y reciprocidad entre los colaboradores; como pueden ser actividades deportivas, celebraciones, fechas especiales, entre otras; con el propósito de fortalecer las relaciones interpersonales, la socialización y la comunicación.

-Aplicar los conocimientos desarrollados en el proceso de intervención para ponerlos en práctica en su área de trabajo y en la vida cotidiana, con el objetivo de mejorar tanto el desarrollo de la realización personal como las relaciones laborales y, así, paliar la aparición del estrés laboral.

### **1.1.2 Antecedentes internacionales**

Choquejahuá, L. (2017), en su tesis denominada: *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno 2016*, plantea como objetivo general: “Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno–2016”.

Finalizada la investigación, la autora concluye lo siguiente:

1. Queda comprobado que en un 50 % el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno–2016, con un nivel de significancia 0.01.
2. Se comprueba que en un 40.1 % la situación familiar se vincula modernamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno-2016, con un nivel de significancia de 0.01.
3. Se demuestra con un 48.8 % que la situación se relaciona modernamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA-Puno con un nivel de significancia de 0.01.

Las principales recomendaciones de esta investigación son las siguientes:

1. A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, debe implementar políticas institucionales de promoción y bienestar del trabajador administrativo a través de planes, programas y proyectos socioeducativos e integración para fortalecer y promover, mediante las funciones de educación social, promoción social, gestión y gerencia social, programas de prevención de comportamiento en riesgos, comunicación asertiva, relaciones interpersonales asertiva, motivación laboral, satisfacción laboral y socialización laboral. Asimismo, realizar programas recreativos con el objetivo de fortalecer las relaciones laborales, dirigidos a los trabajadores y funcionarios de la institución. Desde la intervención profesional del trabajador social, mediante la función de asistencia social, se deben implementar programas de orientación laboral, consejería laboral, terapia familiar y atención individual, a través de equipos multidisciplinarios.

2. Desde la intervención del trabajo social, por medio de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Nacional del Altiplano, se debe implementar el acompañamiento de los trabajadores con una mayor cantidad de trabajadoras sociales, las mismas que pueden desarrollar un seguimiento más detallado a todo trabajador de la institución y de las distintas funciones del trabajo social.

3. A la Facultad de Trabajo Social, mediante el perfil profesional debe considerar en su Plan de Estudios materias relacionadas al desarrollo de recursos humanos y bienestar del personal. Además, se debe considerar la especialidad de intervención del trabajo social en el desarrollo de recursos humanos.

González, M. (2014) realiza su tesis con el nombre: *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. Su objetivo general es: “Establecer la

relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.”.

Al terminar su investigación, la autora determina:

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

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

3. Se comprueba con un mínimo de significancia de 0.05 para determinar la relación que el valor obtenido es mayor a 0.28, por lo tanto, se establece la existencia de una igualdad entre los resultados de la prueba para medir estrés general y la prueba para medir el estrés sociolaboral, donde el resultado es de 0.35 mayor al resultado esperado y que también el resultado de la prueba para medir estrés general tiene relación con el resultado de la evaluación de desempeño.

4. La investigación demuestra que el estrés general y laboral provoca en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y, por lo tanto, problemas significativos en las mismas.

5. Por consiguiente, cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores, uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa a una mayor productividad.

Las principales recomendaciones de esta investigación son las siguientes:

1. Es importante que en Serviteca Altense S.A. se implementen programas sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño de los colaboradores para reducir los índices de relación entre ambos y, de esa manera, dar un seguimiento específico a cada empleado.

2. Que los sujetos asistan a sesiones regulares de técnicas de relajación para que de esa manera sus índices de estrés sean controlados por ellos y en su lugar de trabajo, para crear así un mejor ambiente y elevar el desempeño laboral.

3. Realizar pruebas constantes de estrés para determinar cómo se encuentran los niveles dentro de Serviteca Altense S.A. y así darles el seguimiento necesario a los resultados.

4. En Serviteca Altense S.A. se pueden otorgar formas creativas para evaluar al personal constantemente y elevar sus niveles de desempeño por medio de incentivos no económicos, los cuales sirven para motivar a sus colaboradores.

5. Brindar capacitación constante e incluso actividades recreativas con los empleados de Serviteca Altense S.A. para implementar nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable, con ello se logra reducir el estrés y el desempeño de los colaboradores va a ser elevado.

Muguruza, J. (2018) lleva a cabo su tesis con el nombre: *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa sac-mallay 2017*, donde formula como objetivo general: “Demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa sac-mallay 2017.”

Una vez concluida la investigación, la autora concluye:

1. Según la hipótesis específica 1, donde se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.044, la cual es menor que 0.05, aceptando la hipótesis alterna, donde los factores ambientales influyen en el clima organizacional, con una correlación positiva media del 70.1 %, entre la dimensión de factores ambientales y la variable clima organizacional.

Los factores ambientales son importantes en toda organización ya que esto puede aumentar o restringir opciones a la alta dirección para alcanzar metas, influye de manera

positiva o negativa en los procesos, la estructura y las relaciones humanas, lo cual genera un clima laboral estable o estrés como consecuencia negativa.

2. Según la hipótesis específica 2, donde se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.028, la cual es menor que 0.05, aceptando la hipótesis alterna, donde los factores organizacionales influyen en el clima organizacional de la empresa, con una correlación positiva media del 53.9 %, entre la dimensión factores organizacionales y la variable clima organizacional. La empresa está ligada a ciertos factores organizacionales que utiliza para marcar estrategias claras y así lograr objetivos dentro de la organización como también brinda los recursos necesarios para el correcto desempeño de sus colaboradores, lo cual obtiene mejoras continuamente.

3. De acuerdo con la hipótesis específica 3, donde se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.155, la cual es mayor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, donde los factores personales no influyen en el clima organizacional. En esta empresa no hay influencias de situaciones estresores frente a los factores personales de los colaboradores, es decir mantienen en equilibrio lo personal con lo laboral y encuentran satisfacción por lo que realizan siendo reconocidos en sus logros frente a sus funciones.

4. Según la hipótesis general, donde se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.022, la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde el estrés influye en el clima organizacional con una correlación positiva media del 57.9 %, entre la variable estrés laboral y la variable clima organizacional. Una empresa con niveles de estrés puede ser deficiente en cuanto al clima laboral hace que decaiga ya que los colaboradores se sobrecargan tanto física como psicológicamente por las funciones o por

los cambios generando como consecuencia no solo un desgaste en su salud, sino también en la empresa en general, como por ejemplo, ineficiencia en el servicio que presta.

Las principales recomendaciones de esta investigación son las siguientes:

1. Realizar actividades sociales en las cuales se implementen cursos de actualización donde se den a conocer las funciones y características de las nuevas tecnologías que obtiene la organización para enfrentar la globalización y, así, adaptarse con facilidad al cambio.

2. Establecer tiempos cortos de relajación dentro del horario de actividades para efectuar reuniones improvisadas (grupos informales) para liberar la ansiedad que se pueda acumular durante el día entre colaboradores.

3. Es importante que se faciliten mecanismos, acciones para que las relaciones intra y extra grupales mejoren y facilitar que estos tengan acceso a los directivos de la empresa para hacerles llegar sus opiniones acerca del funcionamiento de la organización.

4. Implementar talleres de risoterapia tiene como objetivos abrir a la persona a un nuevo estado de conciencia donde la risa tiene más cabida cada vez para modificar el estado de ánimo, habitualmente en un grupo estresado en una organización que presta servicios y que trabaja con clientes de manera directa.

5. Dentro del área de recursos humanos se debe incorporar a una profesional en psicología para tratar de manera individual los diferentes casos que le pudiera ocurrir a

colaboradores y así poder contrarrestar el estrés más a fondo y mejorar el clima organizacional.

6. Realizar actividades de confraternidad teniendo en cuenta a las familias de los colaboradores, como por ejemplo, reuniones sociales de Navidad o fin de año, programas asistenciales, deportivos, entre otros.

7. Mantener motivados a los colaboradores con incentivos, ya sea salariales o de realización dentro de la organización.

Sarabia, M. (2015), en su tesis denominada: *Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi*, plantea como objetivo general: “Investigar la incidencia de los factores estresores en el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi”.

El autor concluye al finalizar su investigación lo siguiente:

1. Mediante la presente investigación se deduce que la empresa no tiene un excelente sistema de seguridad industrial que le permita mejorar el desempeño laboral.

2. Los resultados en la reducción en las vulnerabilidades correspondientes a accidentes y siniestros reflejan mejoras en materia de productividad, autocontrol y aplicación de planes de contingencia, producto de la inspección programática encaminadas a velar por la integridad física del recurso humano.

3. Indudablemente, se debe reconocer que la empresa no ha implementado medidas de seguridad que garanticen el bienestar de todos los individuos de la empresa.

Las principales recomendaciones de esta investigación son las siguientes:

1. De acuerdo a la investigación realizada, se puede recomendar que se realice un manual de salud ocupacional, referente a factores estresores, los cuales respalden el buen uso de herramientas y la correcta realización de actividades para garantizar el mejor desempeño laboral de cada trabajador en su puesto de trabajo.

2. Se recomienda que en dicho manual de salud ocupacional se planifiquen y adopten programas para capacitar a los trabajadores con el fin de que cada trabajador cuide de su salud y pueda desenvolverse de manera efectiva en su lugar de trabajo.

3. Hacer énfasis en medidas preventivas que combatan factores ambientales, los cuales concurren con más frecuencia dentro de las instalaciones y hacen que los empleados se sientan estresados afectando de esta forma su desempeño.

4. Establecer programas de consejería por parte del Departamento de Recursos Humanos, los cuales orienten y dirijan a los colaboradores para combatir todos los factores que se originan fuera de las instalaciones los cuales puedan afectar el desempeño del trabajador.

## **1.2 Importancia y justificación del tema**

La finalidad de la investigación consiste en determinar si existen factores ambientales y psicológicos desencadenantes de estrés laboral en las mujeres de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics ubicada en el Coyoil de Alajuela. De esa manera, una vez identificados los factores mencionados, se valoran los efectos y repercusiones en su desempeño laboral.

Primeramente y antes de iniciar con el tema, es importante comprender los conceptos de estrés, estrés laboral y desempeño en el trabajo.

Según Del Hoyo, M. (1997), el estrés se puede definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas" (p. 6).

Del Hoyo, M. (1997) afirma que el estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia de estrés (p. 6).

Hoy es fundamental desarrollar el recurso humano de manera integral dentro de las organizaciones, por lo cual identificar, analizar y proponer intervenciones para trabajar sobre las distintas afectaciones que influyen en el comportamiento dentro del ámbito del trabajo contribuye no solo a que las personas sean más eficientes y productivas, sino que

también sean seres humanos más saludables emocionalmente y, por ende, mucho más estables en todas las áreas en las que se desenvuelven.

Llevar a cabo este análisis sirve para encontrar metodologías preventivas más que correctivas, en busca de minimizar posibles factores desencadenantes de estrés laboral y su influencia en el desempeño de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela, durante los meses de mayo a agosto del año 2019, impactando de manera positiva su desempeño.

### **1.3 Problema objeto de investigación**

¿Cuáles son los factores desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela, en estudio comprendido durante los meses de mayo a agosto del año 2019?

### **1.4 Objetivos**

#### **1.4.1 Objetivo general**

Analizar los factores desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Determinar los factores psicológicos desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela.
  
- Identificar factores ambientales desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela.
  
- Diseñar una propuesta de intervención que disminuya los factores desencadenantes de estrés buscando reducir la afectación del desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela.

#### **1.5 Hipótesis**

De acuerdo con Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010), se define como “hipótesis a las proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables” (p. 96).

Sin embargo, por la naturaleza no experimental de la presente investigación, esta no pretende refutar hipótesis alguna.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Marco teórico**

#### **2.1 Marco conceptual**

La finalidad de este capítulo es el desarrollo teórico de los diferentes conceptos que sirven como base para facilitar a los lectores la comprensión del tema de investigación, ubicándolos en una posición de interés para el análisis del estudio.

##### **2.1.1 Estrés**

###### **2.1.1.1 Definición**

Del Hoyo, M. (1997) sugiere que “desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” (p. 6).

Por consiguiente, ante la presencia de lo denominado como estrés, tanto las mujeres como los hombres manifiestan una serie de reacciones biológicas y conductuales que funcionan como reguladores para enfrentar los distintos procesos de desarrollo y cambio en los que participan los seres humanos a lo largo de toda su existencia.

En general, el estrés es una consecuencia de las circunstancias externas al individuo, es un proceso de interacción entre los acontecimientos del entorno y las respuestas emocionales, cognitivas y físicas del individuo (Cruz, A., 2014 p. 19).

Aunado a esto y si se toma como base el concepto del ser humano como un sistema abierto, cuya principal característica es el intercambio de múltiples informaciones, patrones y formas con otros sistemas, es muy probable que las afectaciones e influencias que reciba, no solo de sus similares, sino también de los diferentes medios en los que se mueve, determinen el proceso de estrés y sus reacciones ante el mismo.

Regueiro, A. (s.f.) define el estrés como:

La reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano (p. 1).

Si bien es cierto que el ser humano experimenta diversas situaciones de estrés, no todas son necesariamente de carácter negativo, sin embargo, la exposición prolongada a estresores provoca la aparición de preocupación excesiva, lo cual promueve la manifestación de variados padecimientos en el individuo, no solo de afectaciones físicas, sino de igual modo a nivel emocional, deteriorando la calidad de vida del sujeto.

### 2.1.1.2 Componentes del estrés

Gómez, V. y Guadalupe K. (2009) mencionan que el estrés se manifiesta en el organismo como un conjunto de reacciones a nivel fisiológico y psicológico ante alguna circunstancia fuerte. En este momento se presentan dos componentes básicos:

- **Los agentes estresantes o estresores:** Son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno de las personas y producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional (p. 22).
- **La respuesta al estrés:** La respuesta al estrés es la reacción de un individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante. Ante la presencia de estrés, el organismo reacciona tanto a nivel fisiológico como psicológico, en respuesta a la existencia de alguna situación fuerte que lo propicie (p. 22).

De acuerdo a lo anterior, las autoras indican los tipos de respuestas que pueden ocurrir: “Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta. Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación” (Gómez, V. y Guadalupe K., 2009, pp. 22-23).

Las respuestas al estrés se pueden presentar de una manera armoniosa según la demanda que se da, o de forma negativa a partir de una exageración frente la situación, lo que genera una desadaptación.

Según las autoras:

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradores y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo (Gómez, V. y Guadalupe K., 2009, p. 23).

En este aspecto existen diferencias individuales debido a que las experiencias no resultan ser iguales para todas las personas, lo que para unas resulta agotador y difícil para otras puede ser ligeramente significativo y no ocasionar ninguna alteración al organismo.

Abordado el significado de la palabra estrés, ahora se describen algunas de sus fases:

### **2.1.1.3 Fases del estrés**

Ávila, J. (2014) argumenta que las fases del estrés están compuestas por:

- **Fase de alarma o huida**, en esta fase el cuerpo se prepara para producir el máximo de energía que se da cuando se enfrenta una situación difícil, con los consecuentes cambios químicos.

El cerebro, entonces, envía señales que activan la secreción de hormonas, que mediante una reacción en cadena provocan diferentes reacciones en el organismo,

como tensión muscular, agudización de los sentidos, aumento en la frecuencia e intensidad de los latidos del corazón y elevación del flujo sanguíneo.

- **Fase de resistencia**, es cuando se mantiene la situación de alerta, sin que exista relajación. El organismo intenta retornar a su estado normal, y se vuelve a producir una nueva respuesta fisiológica, manteniendo las hormonas en situación de alerta permanente.
  
- **Fase de agotamiento**, sucede cuando el estrés se convierte en crónico, y se mantiene durante un período de tiempo que varía en función de cada individuo. Esta última fase es la que más problemas ocasiona, pues si la activación, la tensión, los estímulos y demandas estresantes no disminuyen, el nivel de resistencia termina por agotarse, apareciendo de nuevo la alarma y en consecuencia los problemas tanto físicos como psicológicos. Esta fase provoca debilidad, se descansa mal, aparece sensación de angustia y deseo de huida.

La fase de alarma ocurre cuando el individuo enfrenta una situación de complicación o nueva ante la que el organismo reacciona considerándola como una amenaza y se prepara para afrontarla con energía, manifestándose una reacción fisiológica. En la fase de resistencia no se logra tener una relajación, sino que se sigue en la fase de alerta, el organismo se resiste a regresar a su estado normal. Por otro lado, la fase de agotamiento sucede cuando el estrés se convierte en crónico y es constante durante un periodo de tiempo, pero que difiere de acuerdo a cada individuo. Si en esta fase no disminuyen los niveles de resistencia, se originan problemas tanto psicológicos como físicos.

#### **2.1.1.4 Respuestas de estrés**

Del Hoyo, M. (1997) indica que a pesar de que muchos autores diferencian entre el estrés fisiológico y psicológico, el funcionamiento del organismo es de manera integrada, lo cual significa que no se pueden separar los aspectos físicos, biológicos y psíquicos, debido a que cualquier tipo de respuesta repercute sobre las demás y, por consiguiente, cada respuesta específica solo alcanza su verdadero significado con relación a un todo organizado (p. 25).

El organismo es un sistema integrado y su funcionamiento está compuesto por aspectos físicos, biológicos y psíquicos, es decir, es un todo organizado, lo cual significa que estos no se pueden separar unos de otros, cualquier respuesta de uno va a repercutir en el otro. Orlandini (citado en Ávila, J. 2014) se refiere al estrés como:

Un proceso natural del cuerpo humano, que genera una respuesta automática ante condiciones externas que resultan amenazadoras o desafiantes, que requieren una movilización de recursos físicos, mentales y conductuales para hacerles frente, y que a veces perturban el equilibrio emocional de la persona.

El estrés es hoy un estado que afecta a la mayoría de las personas en el transcurrir diario, provocando afectaciones en todos los ámbitos de su vida, debido a que se sufre de un desequilibrio emocional y por lo general afecta de forma negativa.

Del Hoyo, M. (1997) explica las respuestas del estrés, las cuales se citan a continuación:

#### **2.1.1.4.1 Respuesta fisiológica**

“La respuesta fisiológica de estrés implica a tres sistemas: endocrino, nervioso e inmunológico, presentando múltiples interconexiones que explican la amplitud de las reacciones del organismo” (p. 25).

Ante una situación alarmante de estrés, se experimenta una respuesta fisiológica en los sistemas endocrino, nervioso e inmunológico.

#### **2.1.1.4.2 Respuesta cognitiva**

El sistema límbico también juega un papel en las respuestas a los estresores, ya que influye en la regulación de la vigilancia y de la atención, al inervar las estructuras que determinan emociones y motivaciones. Tiene un papel principal en la memoria y la afectividad, ya que el sistema límbico trata la información sensorial en función del almacén de memoria ya constituido, y lo integra con un contenido afectivo específico relacionado con el sentimiento de placer-displacer, implicando a los sentimientos sociales (agresión, emoción), a los comportamientos alimentarios y a los comportamientos sexuales. Este sistema juega, pues, un papel importante en las motivaciones sociales y en la modulación de las respuestas a las situaciones estresantes. Pero no solamente se da una respuesta puramente fisiológica y bioquímica, sino que se interrelaciona con las respuestas cognitivas, en las que los estímulos no son susceptibles de causar en sí mismos la aparición de los síntomas de estrés, sino que su actuación estará en

función de la percepción y la vivencia del individuo, y dependerá de su pasado y de su estado actual (Del Hoyo, M., 1997, pp. 28-29).

El sistema límbico es de gran importancia en cuanto a los estados emocionales, en la memoria y en la afectividad. Este participa en las motivaciones sociales y en la modulación de la respuesta ante situaciones estresantes. Además de la respuesta fisiológica y bioquímica, hay una interrelación con las respuestas cognitivas, donde la respuesta está en función de la percepción y la experiencia del individuo y su presente.

#### **2.1.1.4.3 Respuesta de comportamiento**

Las conductas no sólo dependen de las características de la persona y de las estrategias de afrontamiento. Sino también de otros factores, como, por ejemplo, si ha habido posibilidad de aprender las conductas adecuadas o si la emisión de estas conductas ha sido reforzada, es decir, si se ha obtenido una recompensa (Del Hoyo, M. 1997, pp. 30-31).

El comportamiento en los individuos no depende únicamente de las características individuales de la persona, sino que asimismo interfieren otros factores como lo son el aprendizaje o si estas conductas son emitas por reforzadores.

Por otro lado, Naranjo, M. (2019) se refiere a la respuesta del estrés de acuerdo al área conductual (actitudes y comportamientos) de la siguiente manera:

En el lenguaje se presenta una incapacidad para dirigirse oralmente a un grupo de personas de forma satisfactoria, puede darse tartamudez y un descenso de fluidez verbal. La persona experimenta falta de entusiasmo por las aficiones preferidas, así como por sus pasatiempos favoritos. Es frecuente el ausentismo laboral y escolar, así como un aumento del consumo de alcohol, tabaco, café u otras drogas. El nivel de energía disponible fluctúa de un día para otro. Los patrones de sueño se alteran. Generalmente se sufre de insomnio y se llega a veces a una extremada necesidad de dormir. En cuanto a las relaciones interpersonales, aumenta la tendencia a la sospecha, se tiende a culpar a las otras personas o a atribuirles responsabilidades propias. También hay cambios en la conducta, tales como reacciones extrañas y la aparición de tics, o sea, actitudes que no sean propias de la persona. Incluso pueden manifestarse ideas suicidas e intentos de llevarlas a cabo.

Ante el estrés, en el individuo surge una serie de actitudes y comportamientos notorios que afectan de forma directa y significativa su condición de vida, al alterar su funcionamiento equilibrado. Los niveles de energía en estas personas se reflejan de manera distinta de un día a otro y les falta entusiasmo e interés en las cosas cotidianas. También esta respuesta se puede manifestar con el consumo de sustancias como: drogas, alcohol y tabaco. Asimismo, en una afectación en las relaciones interpersonales, al apreciarse un comportamiento de sospecha o culpa en los demás; conductas impropias; pequeñas convulsiones corporales o intento de atentar contra la vida misma.

### 2.1.1.5 Tipos de estrés

Según Cruz, A. (2014), “El estrés se ha relacionado como un estado negativo del individuo ya sea por un suceso perjudicial, el cual debe superar, pero no siempre se podría considerar como negativo” (p. 19).

Por lo general, el estrés se considera dañino para los individuos, pero no necesariamente funciona de ese modo, también se puede razonar como una fuerza impulsadora para resolver o afrontar conflictos generados por diversas situaciones que atraviesa el ser humano en su diario vivir.

Borrego, P. (2017) diferencia dos tipos de estrés, a saber, el eustrés y el distrés:

**Distrés:** Se denomina distrés o estrés negativo a la respuesta que una persona tiene ante una situación que lo supera. Este tipo de estrés provoca cansancio, fatiga y desgaste psicológico. Es el estrés más conocido y resulta muy perjudicial para la salud, tanto física como mental.

**Eustrés:** Se denomina eustrés o estrés positivo a la respuesta que surge de modo natural en las personas cuando responden a una situación que requiere una activación y un esfuerzo elevado para ser resueltas. Se trata de un proceso de activación natural que es necesario a nivel biológico para adaptarse a diferentes situaciones vitales. Este tipo de estrés es el que aparece en situaciones como estudiar para un examen o realizar una actividad laboral de mayor esfuerzo cuya

duración es limitada. El eustrés se percibe como una sensación de apremio que activa a las personas y que las hace más eficaces (párr. 4-5).

En este caso, el autor contrapone las dos caras de la moneda, donde se establece por un lado un estrés antagónico al ser humano ya que causa afectaciones negativas no solo de carácter físico, sino también psicológico, pero sin dejar por fuera la necesidad positiva de pequeñas apariciones del mismo, que tengan una función de potencializar la ejecución de distintas tareas.

Además, Regueiro, A. (s.f.) se refiere a los dos tipos de estrés de la siguiente manera:

**Eustrés:** Provoca una adecuada activación, necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Es normal y deseable tener una cierta activación en algunas situaciones. Es adaptativo y estimulante, necesario para el desarrollo de la vida en bienestar. Es un tipo de estrés positivo. Sucede cuando hay un aumento de la actividad física, el entusiasmo y la creatividad. El estrés no siempre es malo, todos siempre tenemos un poco de estrés, pero su exceso puede provocar un trastorno de ansiedad. Ya no es bueno cuando nos sobrepasa e interfiere en varias áreas de nuestra vida cotidiana.

**Distrés:** Es un estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Provoca una inadecuada, excesiva o desregulada activación psicofisiológica. Es dañino, nos provoca sufrimiento y desgaste personal.

Por su parte, Rodríguez, M. (s.f.) plantea los tipos de estrés con base en su duración:

**Estrés agudo:** Es el estrés que más personas experimentan y es causa de las exigencias que nos imponemos nosotros mismos o los demás. Estas exigencias son alimentadas respecto un pasado reciente, o en anticipaciones de un futuro próximo. En pequeñas dosis puede ser positivo, pero en dosis más elevadas puede acabar por agotarnos, con severas consecuencias en nuestra salud mental y física.

**Estrés agudo episódico:** Es también uno de los tipos de estrés más tratado en las consultas psicológicas. Aparece en personas con exigencias irreales, tanto propias como provenientes de la sociedad.

**Estrés crónico:** Es el estrés que aparece en prisiones, guerras o en situaciones de pobreza extrema, situaciones en lo que se debe estar continuamente en alerta. Esta clase de estrés también puede venir de un trauma vivido en la niñez. Al causar una gran desesperanza, puede modificar las creencias y la escala de valores del individuo que lo padece (párr. 9-11).

En otras palabras, la duración y frecuencia de episodios de estrés manifiestos en el ser humano igualmente juega un papel relevante en el bienestar integral del mismo, pues de acuerdo al aprendizaje adquirido durante su desarrollo longitudinal, así va a ser la presión que ejerza sobre él mismo para cumplir los estándares diseñados en su estructura mental.

Cabe destacar que el ser humano posee la habilidad para modificar o reemplazar sus estructuras mentales cuando estas sean contraproducentes para la salud o intervengan

negativamente en sus funciones básicas; es decir, cuando haya una idea o comportamiento generador de estrés, la persona puede acudir a diversos medios para controlar o minimizar las afectaciones del mismo.

#### **2.1.1.6 Elementos asociados al estrés**

Cuando se habla de elementos asociados al estrés, se abre toda una gama de factores que tienen como consecuencia la influencia y generación directa del mismo. De forma que el objetivo de este apartado es exponer dichos elementos que pueden manifestarse en la población de estudio.

Rivadeneira, F. (2011) señala que la violencia intrafamiliar tiene varias acepciones, entre ellas violencia familiar, violencia doméstica o maltrato familiar; pero para el estudio se emplea el término “intrafamiliar”, donde el prefijo “intra” viene de la preposición latina que significa ‘dentro de, en el interior de’. Es decir, intrafamiliar significa dentro de la familia o en el interior de la familia, lo cual puede propiciar la desavenencia entre sus miembros. Así, se considera que dicha violencia ocurre entre los propios miembros de la familia, provenga del padre, de la madre o de los hijos (pp. 26-27).

Si la población de estudio posee una mayor vulnerabilidad con respecto al tema de violencia doméstica, la probabilidad de padecer o sufrir estrés aumenta notablemente y la mencionada situación de conflicto familiar estaría ejerciendo un papel protagónico como elemento detonante de estrés.

Cabe resaltar que la exposición a un problema de violencia doméstica tendría muchas posibilidades de afectar la autoestima del que vive dentro de un círculo de maltrato no solo físico, sino además psicológico.

Para Panduro, L. y Ventura, J. (2013), la autoestima es un complejo y dinámico sistema de percepciones, creencias y actitudes de un individuo sobre sí mismo. La autoestima es un factor de la personalidad que marca los caminos del éxito o del fracaso de cada persona. La autoestima proporciona las actitudes que le permiten afrontar con valor y decisión todas las dificultades de la vida. La persona que posee una autoestima elevada cuenta con muchas posibilidades de triunfar y, en general, suele sentirse muy feliz (p. 10).

Si se considera la teoría planteada con anterioridad sobre autoestima, surge el cuestionamiento de cómo es la autopercepción de la población investigada y cómo esta impacta en el comportamiento; si el grado de autoestima que posee el individuo es bajo, esto sería proporcional a las habilidades que posea para revolver adversidades del diario vivir, de modo que la sensación de impotencia ante los conflictos conlleva a disparar el estrés.

Otro elemento por destacar como predominante en la aparición de episodios de estrés es todo lo asociado a la situación socioeconómica de los individuos de la sociedad. En relación con este tema, es necesario comprender el significado de este concepto.

De acuerdo con Tovar, H. (2018), “los factores socioeconómicos son experiencias económicas y sociales, son realidades y/o agentes que sirven de ayuda para moldear la

personalidad, actitud y la forma de vida. Por otro lado, pueden también estar definidos por las regiones y los vecindarios” (p. 8).

En este sentido, es probable que si el individuo pertenece a una clase social media baja o baja y además su ubicación geográfica está dentro de una zona de riesgo, aumenten las posibilidades de presentar estrés, debido a que si el salario no alcanza para cubrir las deudas, comprar la canasta básica y pagar un arriendo, las preocupaciones se manifiestan de alguna manera.

#### **2.1.1.6.1 Los patrones de conducta específicos**

En su libro *Science And Human Behavior New Impression*, el psicólogo Burrhus Frederic Skinner (1965) (citado en Montalbano, S., s.f.) dice que los patrones de conducta corresponden a normas específicas, las cuales son guías que orientan la respuesta u acción ante situaciones o circunstancias determinadas, adquiridas mediante el aprendizaje, bien por lo que se observa en el entorno más cercano o por experimentación propia ante los problemas de la vida.

De este modo, el autor expone que la manera de comportarse está sujeta a la influencia del entorno, la interpretación de las vivencias y la asimilación de las mismas, porque de ahí nacen reglas de conducta determinadas por cada persona.

De acuerdo con Delgado, L. (2017), “cuando ciertas reacciones de la persona, se hacen frecuentes en determinados ambientes o situaciones, constituyen lo que se llama un patrón

de comportamiento. Un patrón de comportamiento es una forma constante de pensar, sentir, reaccionar físicamente y actuar en determinada situación” (párr. 1).

“El patrón de conducta no es un rasgo de personalidad, ni una reacción puntual a una situación desafiante, sino la reacción de una persona predispuesta caracterológicamente para una situación que le resulta desafiante” (Corredor, M. y Monroy, J., 2009, p. 111).

En otras palabras, la persona presenta un esquema conductual, el cual se rige por la categorización que se le brinde a cada experiencia en la que tenga participación y si esto implica un reto para ella.

Del Hoyo, M. (1997) conceptualiza que:

En relación con las características de personalidad que contribuyen al estrés en el trabajo, hay unas formas de comportamiento llamadas ‘patrones de conducta específicos’, que pueden incidir directamente en la aparición o no de síntomas. Los patrones de conducta específicos son una forma de comportamiento aprendido que influye en cómo nos comportamos en las situaciones cotidianas de la vida. Se podrá decir que son maneras de ser y de comportarse que influyen directamente en la salud psicológica y fisiológica de la persona (p. 39).

Las manifestaciones conductuales obtenidas en las distintas experiencias de socialización, hacen que las reacciones del sujeto sean de un comportamiento determinado, provocando una posible sintomatología; sin embargo, esto no siempre es definitivo.

Según Del Hoyo, M. (1997), “Hay diferentes patrones de conducta relacionados con el estrés. Estos son los llamados patrones tipo A, B y C”, los cuales se describen a continuación:

El patrón de conducta tipo A lo presentan aquellos sujetos que perciben el entorno como amenazante para su autoestima y para lograr sus objetivos. De ahí que, para afirmarse, necesiten constantemente logros personales para, de esta manera, sentir que tienen el control.

Por el contrario, los sujetos tipo B en antagonismo con los de tipo A se mantienen relajados y no sufren consecuencias negativas del estrés. Los representantes del tipo C a pesar de que sí son afectados por el estrés este no es manifiesto en comparación con el tipo A (pp. 39-40).

Entonces, los de tipo A actúan a partir de la autopercepción y hábitat del ser humano, al contrario de los tipo B, quienes se mantienen indiferentes y con poco interés por las secuelas no positivas de la angustia. Por último, pero no menos importante, se encuentran los de tipo C, los cuales se caracterizan por no reaccionar ante el estresor o estresores, a pesar de la influencia de estos.

#### **2.1.1.6.2 El locus de control**

Parecería que la necesidad de control es inherente al ser humano. Las personas se esfuerzan por ejercer cierto grado de control sobre los hechos que consideran importantes en sus vidas, consiguiendo así realizar sus objetivos. Por el contrario, la sensación de no

poder controlar un evento genera con frecuencia un estado de paralización que inhabilita a las personas para alcanzar las metas propuestas (Oros, L., 2005, p. 90).

Continuando con el autor, las personas que pierden la capacidad de manejar las situaciones que las envuelven son más propensas a la frustración al no alcanzar sus metas, porque la necesidad de mantener el equilibrio puede estar implícita en el comportamiento de los individuos desde sus inicios.

Del Hoyo, M. (1997) afirma que otras variables individuales por tener en cuenta son determinadas características cognitivas que influyen en las respuestas a los estresores, como el "*locus* de control", el cual hace referencia a las explicaciones que una persona se da a sí misma sobre lo que le sucede (p. 41).

Por consiguiente, las creencias tienen un papel protagónico en la manera en que los sujetos resuelvan cada una de las tribulaciones ocasionadas por los diferentes escenarios de la vida, los cuales los enfrentan al análisis e interpretación de los mismos de forma introspectiva.

Bandura y Richard de Minzi (citado por Oros, L., 2005) definen que “El locus de control se refiere a la posibilidad de dominar un acontecimiento según se localice el control dentro o fuera de uno mismo” (p. 90).

Debe suponerse en este caso que las herramientas utilizadas para contener un evento dependen de factores extrínsecos e intrínsecos asociados al individuo. Por esto, Oros, L. (2005) dice que:

Cuando una situación se percibe como contingente con la conducta de uno, se habla de locus de control interno. En este caso, el individuo siente que tiene la capacidad de dominar el acontecimiento. Si en cambio esta situación no es contingente con la conducta del sujeto, se denomina locus de control externo, donde, no importa los esfuerzos que el individuo haga, el resultado será consecuencia del azar o del poder de los demás (p. 90).

Cabe destacar que no es obligatorio para el ser humano controlar cada situación y acontecimiento que le suceda y, por ende, tampoco este es responsable de los resultados, ya que como se expuso hay muchos componentes que intervienen en este proceso.

Lefcourt (citado por De Grande, P., 2014) se refiere al *locus* de control interno y externo de la siguiente manera:

El control interno refiere a la percepción de eventos positivos y/o negativos como siendo consecuencia de las propias acciones y por ende bajo control personal. El control externo refiere a la percepción de eventos positivos y/o negativos como no relacionados con la propia conducta en ciertas situaciones y en consecuencia estando más allá del control personal (p. 130).

La apreciación, ya sea buena o mala, de acontecimientos determina la capacidad del sujeto para definir su intervención ante las diferentes eventualidades de la vida misma. Esta intervención puede cumplir un papel activo o pasivo dependiendo de las acciones exteriorizadas.

De Grande, P. (2014) menciona que “A mediados de la década de los cincuenta, J. Rotter (1954) -psicólogo estadounidense elaboró un modelo de predicción de la conducta en el marco de su teoría del aprendizaje social, que extendía los supuestos del conductismo clásico” (pp. 128-129).

En relación con lo anterior, De Grande, P. (2014) afirma:

Este modelo retoma la idea de que la ocurrencia de una determinada conducta depende al menos parcialmente de si existen en la persona registros de los efectos de conductas similares en el pasado, tomando de la psicología conductista el término refuerzo para denominar esta retroalimentación (positiva o negativa) de la conducta que se obtiene del entorno al actuar. La teoría del aprendizaje social reformula el modelo de conducta, situando su ocurrencia como dependiente de tres elementos: las expectativas de refuerzo, el valor subjetivo del refuerzo y la configuración de opciones que el sujeto tiene en la situación concreta (p. 129).

Basándose en la propuesta del autor, toda conducta es solo la respuesta ante un estímulo cualquiera que sea, pero además dicha conducta puede aumentar, disminuir, eliminarse o sustituirse por otra dependiendo de las motivaciones que se den; no obstante, existen influencias cognitivas y de ambiente que participan de esta actividad.

## 2.1.2 Generalidades

### 2.1.2.1 Desempeño laboral

Alles (citado por Blaz, J., 2016) explica:

La dinámica característica del entorno mundial exige cambios permanentes y una constante revisión de los procesos administrativos empleados para conducir a la organización por la organización adecuada. En tal sentido, las organizaciones requieren de gente competentes con los conocimientos, habilidades, destrezas, rasgos de personalidad, así como valores que le permitan lograr un buen desempeño o actuación profesional en su puesto laboral (p. 40).

Por tanto, cuando se habla de desempeño laboral, entran en juego las aptitudes y maneras de comportamiento que posea el sujeto para desarrollar sus tareas dentro del ámbito laboral, sobre todo en la actualidad donde las competencias laborales y blandas, además de la innovación, son el principal *focus* de atención de los empleadores.

Robbins (citado por Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M., 2010) “vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo” (p. 495).

Entonces, la priorización y ejecución de tareas en el trabajo está estrechamente ligada al desempeño laboral y la entrega de resultados.

Aunado, Faria (citado por Pedraza, E. et al., 2010) “considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa” (p. 495).

Así, el desempeño laboral reacciona de acuerdo con la motivación que tenga el individuo para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y la evaluación que haga el empleador de dichas funciones.

### **2.1.3 Factores ambientales desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral**

#### **2.1.3.1 Imposibilidad de crecimiento interno**

De acuerdo con Pérez, S. (2013), hay diversos factores que influyen a la hora de tomar una decisión sobre si abandonar o no una empresa por sentirse poco valorado. Estos tienen que ver con lo material, lo profesional y los valores, cuestiones en las que debe haber un nivel mínimo y un equilibrio entre todos ellos (párr. 1).

Por lo tanto, cuando un colaborador considera que la empresa para la cual labora no le brinda las oportunidades de crecimiento laboral y personal pertinentes para su realización como profesional y ser humano, es importante analizar las causas de imposibilidad de crecimiento que percibe el colaborador.

Un factor destacable es el diseño de planes de carrera dentro de las organizaciones, concepto que se detalla a continuación:

Alles (citado por De Leon, L., 2014) define la planeación de carrera como el diseño de un esquema teórico sobre el cual se establece la carrera dentro de un área determinada para una persona que ingresa a ella usualmente desde la posición inicial. Para esto, se definen requisitos con el fin de pasar de un nivel a otras instancias que conforman los pasos que deben seguir todos los participantes del programa (p. 8).

Por consecuente, las organizaciones deben proponer una estructura por medio de la cual todos sus colaboradores tengan las mismas oportunidades de crecimiento interno, con la finalidad de detener una posible insatisfacción de los empleados con respecto al tema de realización profesional.

Otzin, C. (2015) propone que el factor de trayectoria como influencia en la identificación y orgullo laboral es fundamental, ya que por medio de este el trabajador conforme el tiempo que está laborando en la empresa se siente identificado y orgulloso de pertenecer a la empresa y a su puesto de trabajo (p. 11).

De manera que el vínculo entre empleador y empleado se podría ver fortalecido por los avances en diferentes puestos de trabajo que logren los integrantes de la institución, propiciando así la satisfacción de ambas partes, a lo que se le podría llamar un ganar-ganar.

Mondy (citado por Otzin, C., 2015) menciona que la trayectoria es el progreso que tiene el empleado, el cual va ascendiendo verticalmente en la organización, y logra una identificación laboral a lo largo del paso del tiempo, lo cual evita el recorte del personal y depresión de lealtad de los empleados, además genera un buen ambiente laboral (p. 11).

En resumen, para evitar la imposibilidad de crecimiento interno en los miembros que conforman una empresa, esta debe tener claras cuáles son las competencias y habilidades de su recurso humano, así como qué programa implementar para el aprovechamiento de las mismas, lo cual funcione como metodología para el crecimiento integral de ambas partes.

### **2.1.3.2 Mala relación con subalternos y jefaturas**

La comprensión del significado de relaciones interpersonales y trabajo en equipo es esencial para analizar y desarrollar esta dimensión de la investigación.

Bisquerra (citado por Vásquez, L. 2015) argumenta que “una relación interpersonal ‘es una interacción recíproca entre dos o más personas’. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social” (p. 17).

En congruencia con el autor, las transacciones sociales de los individuos, ya sea de carácter personal o profesional, forman el vínculo por el cual los seres humanos manifiestan una dinámica relacional entre sí. Por eso, dichas relaciones influyen de manera directa para la práctica de trabajo en equipo dentro de las instituciones laborales. En cuanto a trabajo en equipo, Landy y Conte (citados por González, K. 2015) determinan que es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y se reúnen para conseguir objetivos específicos, asimismo los equipos de trabajo existentes deben pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos. Varios de estos modelos de equipos deben llevar a cabo tareas específicas en un tiempo concreto, pero

muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas (p. 7).

La carencia de trabajo en equipo puede afectar la eficiencia y eficacia del recurso humano estrechamente ligado a su desempeño laboral, así como el cumplimiento de metas requerido por la empresa para alcanzar los objetivos estratégicos de la misma.

Moreno, M. (2017) sugiere que hay personas buenas, profesionales y capacitadas que no son capaces de progresar en la empresa debido a las diferencias con sus superiores. La mala relación con el jefe puede hacer que se odie el trabajo, llegando además a presentar cuadros de ansiedad, fatiga, insomnio, estrés o baja autoestima. Si no se dejan los problemas en la oficina, puede que también se vea perjudicada la vida personal y familiar (párr. 1).

En perspectiva, los conflictos entre compañeros de trabajo tienen consecuencias en distintos sectores, porque se generan comportamientos y actitudes no asertivas, perjudiciales para el sano desarrollo profesional y personal del individuo.

### **2.1.3.3 Recargo e inequidad de funciones laborales**

Desde el marco de la responsabilidad de los patronos para con sus empleados, es fundamental el análisis de igualdad de condiciones y tareas laborales para ellos. Se debe tomar en cuenta la regulación y la evaluación constante para evitar discriminación o cualquier trato injusto sobre el recurso humano.

Del Hoyo, M. (1997) argumenta sobre dos conceptos de sobrecarga laboral, los cuales son:

La sobrecarga o estimulación excesiva se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer. La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental, disminuyendo así la eficiencia del operador y haciendo que unas mismas exigencias supongan una carga más importante.

La sobrecarga cualitativa, en cambio, se refiere a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador, es decir, la sobrecarga cualitativa no consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El estrés aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea (p. 35).

Riobó, A. (2016) expone que “el empleador puede adicionarle tareas al trabajador sin que ese proceder comporte violación al contrato de trabajo, a menos que las funciones arimadas o agregadas signifiquen un menoscabo de los derechos del trabajador en los términos ya expuestos” (párr. 3).

Se puede señalar que el problema no es la asignación de compromisos laborales, sino que estos no sean de acuerdo con lo establecido en el contrato de trabajo y además atenten contra la salud y el bienestar social del sujeto.

Alcayaga, A. (2016) indica que la sobrecarga en un lugar de trabajo implica variadas afecciones. Por ejemplo, existen exigencias psicológicas vinculadas con la complejidad de las tareas, que requieren de una red de ayuda y cuando esta no se facilita, se deja caer a los trabajadores en una evidente sobrecarga que disminuye su calidad de vida y de trabajo. Cuando las personas sienten que no pueden y las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo (párr. 6).

De acuerdo con el autor, la carga de trabajo excesiva demanda una mayor disposición del colaborador; dicha demanda detona conflictos laborales si no se cuenta con el apoyo requerido por parte de la organización, pero también puede generar un impacto negativo a nivel personal, ya que la probabilidad de frustración es muy alta, promoviendo episodios de estrés.

## **2.1.4 Factores psicológicos desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral**

### **2.1.4.1 Bajo control emocional**

Hoy tener el manejo adecuado sobre las emociones que se experimentan es vital para el bienestar personal y es que el control de las emociones, sean estas positivas o negativas, permite enfrentarse a situaciones difíciles o poco agradables de la manera más apropiada.

En cuanto a las emociones, se deben identificar para entender de dónde provienen y tomar el poder para controlarlas, pues si no se logra tener un control emocional, esto podría afectar significativamente de modo negativo. Por ello, el manejo de una inteligencia emocional es imprescindible respecto al manejo de las emociones.

Dozier (citado por Godelman, D., 2005) define el término “inteligencia emocional” (IE) como “la capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás” (p. 39).

La inteligencia emocional es la suficiencia que posee una persona para recibir y manifestar sus emociones, comprender las emociones en el pensamiento, razonar y controlar de forma personal y también con los demás. Con base en lo anterior, se puede asumir que la persona al tener un bajo control emocional, puede responder o reaccionar de modo no asertivo en el manejo de conflictos, ya sean intrapersonales como interpersonales, provocando con esto un ambiente hostil en su interior y exterior.

Según el Centro Manuel Escudero (s.f.), “La falta de autocontrol emocional podría definirse como la falta de capacidad consciente de regular los impulsos de manera voluntaria y adaptativa, con el objetivo de alcanzar un mayor equilibrio personal y relacional” (párr. 2).

Además, el Centro Manuel Escudero (s.f.) sugiere algunas consecuencias provocadas por la incapacidad de autocontrolar las emociones, detalladas a continuación:

- Depresión. La sensación de desesperación y cansancio emocional.
- Ansiedad. Alteración interna.
- Resentimiento. Acumulación de mucho resentimiento hacia nuestro entorno.
- Miedos exagerados. La persona ve todo como una amenaza, tiene una imagen del futuro negativo hacia cualquier situación o persona por miedo a no poder controlar sus emociones.
- Sentimiento de culpa. Puede llegar a sentirse culpable por cualquier error, o pensar que ha sido responsable de situaciones en las que no tiene ninguna participación.
- Perfeccionismo. Cuando alguien trata de ser perfecto, trata de prevenir los problemas y los errores
- Autocrítica exagerada por no tener el control de sus experiencias y comportamientos (párr. 6).

En concordancia con lo planteado, las consecuencias generadas por el bajo control emocional producen una serie de percepciones erróneas, que funcionan como agentes de opresión y frustración en el individuo.

Cano, S. y Zea, M. (2012) argumentan que “Desde una perspectiva más vivencial las emociones son alteraciones súbitas y rápidas que experimentamos desde nuestro estado de ánimo, la mayoría de veces por ideas, recuerdos o circunstancias” (p. 59).

De forma que si el individuo carece de equilibrio para frenar o disminuir la aparición de emociones descontroladas dentro de sí mismo y basadas en estándares de su propia invención, el pronóstico en la mayoría de sus entornos es desfavorable en todos los sentidos.

### **2.1.4.2 Insatisfacción con el puesto de trabajo**

“La insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales” (Locke, 1968, citado por Cabrera, A., 2018, p. 13).

La respuesta no placentera, así como la frustración y el bloqueo en cuanto a los valores laborales es el estado emocional a causa de la insatisfacción laboral.

La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo (Cabrera, A., 2018, pp. 13-14).

La satisfacción y la insatisfacción laboral se encuentran condicionadas a la actitud del trabajador y a los factores organizacionales. Sin embargo, esto varía de una persona a otra en consecuencia del carácter dinámico por ser seres independientes y distintos. Las experiencias de satisfacción e insatisfacción en el trabajo son las consecuencias dúplices según el valor y la percepción, además de la relevancia que poseen para el individuo.

La satisfacción laboral se puede entender como “Una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción

en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos” (Robbins y Judge, 2009, citados por Cabrera, A. 2018, p. 11).

La satisfacción laboral es la actitud de la persona hacia su trabajo, también el nivel de conformidad en relación con el entorno y las condiciones laborales. La satisfacción positiva en el trabajo provoca cogniciones positivas acerca de este, por el contrario, una persona insatisfecha tiene un alto nivel de pensamientos negativos.

Aparicio, T. (s.f.) define la insatisfacción laboral como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo depende, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente (párr. 4).

Algunas consecuencias con respecto al tema de insatisfacción en el ámbito laboral, según Aparicio, T. (s.f.), son las siguientes:

- Puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa.
- La desmotivación
- Ansiedad o estrés.
- Depresión (párr. 6).

De acuerdo al criterio de la autora, la inconformidad que pueda manifestar un colaborador de una organización con respecto a su trabajo tiene serias repercusiones en él mismo,

tanto física como emocionalmente, además de lo perjudicial que esto es a nivel de desempeño; por ende, la afectación no solo se presentaría en el individuo como un daño colateral a la institución.

#### **2.1.4.3 Carencia de habilidades sociales**

“El ser humano se ha caracterizado como un ente social, con una tendencia natural a establecer relaciones con otros individuos, por lo que es fundamental que la persona posea las habilidades sociales necesarias para tener relaciones interpersonales satisfactorias” (Holst, I., Barrera, Y., Gómez, G. y Degante, A., 2017, p. 23).

Al ser entes sociales, establecer relaciones con otros individuos es una necesidad natural y fundamental, de aquí la importancia de contar o cumplir con las habilidades sociales para tener relaciones interpersonales saludables y gratificantes.

Lacunza, A. (2010) menciona:

Las investigaciones han encontrado sólidas relaciones entre la competencia social en la infancia y el funcionamiento psicológico posterior, por lo que el aprendizaje y práctica de habilidades sociales influye de manera positiva en el desarrollo de fortalezas psíquicas en los niños (p. 231).

Se establece una relación significativa entre las habilidades sociales en la infancia y el estado psicológico posterior, ya que repercute de gran manera por el aprendizaje experimentado. La práctica de las habilidades sociales es influyente de manera positiva

en el desarrollo de los niños.

Hirtz, B. (2009) refiere que las habilidades sociales en el ámbito laboral cumplen un papel esencial que toda persona debe cuidar en su lugar de trabajo. Las buenas relaciones laborales son una base para mejorar el rendimiento en el trabajo y a diferencia de la creencia popular, las habilidades sociales se pueden adquirir, seguir desarrollando y mejorando (párr. 3).

Las habilidades sociales son vitales en cuanto al lugar de trabajo. Las buenas relaciones laborales desencadenan un buen rendimiento, algunas personas no cuentan con estas destrezas, pero estas se pueden obtener para un buen y mejor desarrollo laboral.

Bermejo, F. (2009) señala que en muchas ocasiones se encuentran personas con dificultades para relacionarse con los demás, que manifiestan ser tímidas, sentirse solas o encontrarse incómodas en situaciones sociales (párr. 1).

Por lo tanto, una de las características más significativas con respecto a la carencia de habilidades sociales es la limitación que presenta el individuo para establecer relaciones personales, laborales o de cualquier tipo y ámbito donde se desenvuelva. Dicha limitación ejerce un papel de frustración en la persona colocándola en un aislamiento autoimpuesto.

## **2.2 Marco situacional \***

### **2.2.1 Reseña histórica**

Según la información obtenida de la página electrónica de Tico Electronics (2019) y la brindada por el señor Marín Mileeta, gerente general y vicepresidente de Tico Electronics, la empresa se fundó en el año 1995 por el matrimonio estadounidense, el señor y la señora Melander, quienes vinieron a misionar a Costa Rica con el objetivo de ayudar a las madres solteras costarricenses. Posteriormente la familia Mileeta se asoció a los señores Melander, conformando así con esta sociedad una empresa sólida y visionaria.

En el momento de su fundación se contaba con 8 colaboradoras, sin embargo, hoy son más de 433 colaboradores. A pesar de este crecimiento, todavía se conserva el propósito y la esencia por los cuales la compañía fue fundada.

Cabe destacar que a pesar de que la inversión para la creación de la empresa fue con capital extranjero, la compañía es costarricense ya que no tiene ninguna casa matriz en ninguna otra parte del mundo.

Una de las características que hace destacar a Tico Electronics a nivel país es su contribución al desarrollo de la industria aeroespacial en Costa Rica, pues gracias a su incursión en este ámbito, se logró formar el Clúster Aeroespacial Costarricense, permitiéndoles a otras empresas participar de dicho desarrollo, que impulsa el crecimiento económico y académico de la nación, esto último a causa de la unión entre las universidades más relevantes del país y el Clúster Aeroespacial Costarricense, diseñando

carreras que solventan las necesidades de la industria y les proporcionan a las actuales y futuras generaciones más opciones profesionales.

### **2.2.2 Misión**

Es proveer servicios de manufactura de alta calidad que requieran de personal calificado funcionando como una extensión al negocio de nuestros clientes.

Lograremos esto haciendo lo siguiente:

- Promoviendo una relación de integridad y honestidad con nuestros clientes.
- Continuamente mejorando nuestra capacidad, promoviendo flexibilidad y adaptabilidad, entregando calidad y valor en todo lo que hacemos.
- Mejorando la vida de nuestros empleados, promoviendo el desarrollo económico, mental, físico y espiritual.

### **2.2.3 Visión**

Ser la empresa número uno en el desarrollo de la industria Aeroespacial tanto en Costa Rica como a nivel centroamericano.

## **2.2.4 Valores institucionales**

Los valores se desarrollaron con un acrónimo derivado de la palabra HAT que en español significa sombrero. A continuación, se menciona el sombrero de valores de la empresa Tico Electronics.

### **Honestidad**

- Seré sincero con mis compañeros y conmigo mismo.
- Respetaré la propiedad de otros y de la compañía sin importar el valor.
- No permitiré que nadie dañe los bienes de la compañía o de mis compañeros.
- Realizaré mi trabajo honestamente y aceptaré mis responsabilidades y mis culpas.

### **Actitud**

- Respetaré a mis compañeros dentro y fuera del trabajo.
- Procuraré afrontar todas las situaciones de forma positiva.
- Enfrentaré el cambio y nuevas oportunidades con buena actitud.
- Trasformaré los problemas en oportunidades de mejora.
- Escucharé las opiniones y consejos de otros con una mente abierta.
- Cada día que aprenda algo nuevo no será un día desperdiciado.

### **Trabajo**

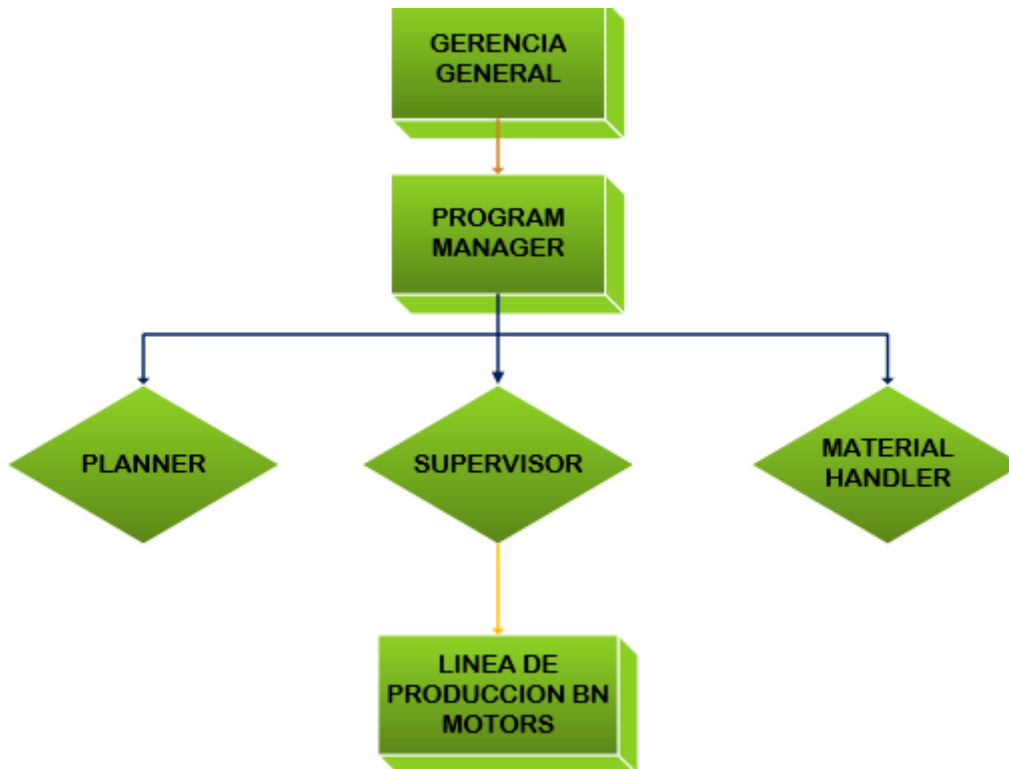
- Trataré de ayudar y colaborar en todo lo que pueda.

- Pediré ayuda cuando la necesite.
- Trataré de aclarar todas mis dudas.
- Trataré de mejorar cada día la calidad de mi trabajo.
- Trataré de mejorar mi desempeño.
- Buscaré maneras que permitan mejorar y agilizar el trabajo.

### **2.2.5 Estructura organizacional**

La empresa Tico Electronics y la línea de producción BN Motors están conformadas de la siguiente manera:

- 2 gerencias generales.
- 1 *program manager*.
- 1 *planner*.
- 1 supervisor.
- 1 *material handler*.
- 48 operarios para la línea de producción BN Motors.



### 2.2.6 Oferta de servicios

La estrategia de negocio se basa en la exportación de productos aeroespaciales que requieren manufactura avanzada y con esto se pretende posicionar a Costa Rica en un lugar apto para inversiones que contribuyan al crecimiento del país. Además, siendo parte del régimen de zonas francas, brinda opciones más viables para concretar negocios.

*\* Información proporcionada por: Marín Mileeta, gerente general y vicepresidente de la empresa Tico Electronics.*

## CAPÍTULO III

### 3. Marco metodológico

#### 3.1 Paradigma de la investigación

El paradigma que se utiliza en esta investigación es el positivista, conocido también como empírico, analítico o racionalista.

Según Ricoy (2006) (citado por Ramos, C., 2015), el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”.

Con base en el objetivo general de la investigación, a saber: Analizar los factores desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela, se requiere la aplicación de este paradigma a efectos de analizar los posibles factores de estrés laboral y su influencia en el desempeño.

#### 3.2 Diseño de la investigación

En el caso de esta investigación, el diseño corresponde al no experimental.

Al respecto, Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010) definen el diseño de la investigación no experimental como: “Estudios que se realizan sin la manipulación

deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

De acuerdo al diseño de la investigación, no se pretende manipular ninguna variable, solo describir y analizar los factores desencadenantes de estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela.

### **3.3 Enfoque de la investigación**

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo.

Barrantes, R. (2002) define la investigación cuantitativa como una concepción global positivista, hipotética-deductiva, objetiva, particularista y orientada a los resultados. Se desarrolla más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Aplica los test y medidas objetivas utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad (p. 70).

Algunas de las características del enfoque cuantitativo mencionadas por Barrantes, R. (2002) son: “Defiende el uso de los métodos cuantitativos con el uso de técnicas de contar, de medir y de razonamiento abstracto, posee una concepción global positivista y siempre orientado al resultado” (pp. 71-72).

La investigación busca obtener una medición de los factores desencadenantes de estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de

producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela, durante los meses de mayo a agosto del año 2019.

### **3.4 Tipo de investigación**

El trabajo se desarrolla bajo el marco de una investigación descriptiva.

Para Hernández, R. et al. (2010), los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describen tendencias de un grupo o población, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas (p. 80).

Por medio de la investigación de tipo descriptiva, se valoran los factores desencadenantes de estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela, durante los meses de mayo a agosto del año 2019, mediante un instrumento de recolección de información confiable, objetivo y veraz, el cual permite la autenticidad de resultados. Para dicha recaudación, se utiliza el cuestionario: “Medición de estrés laboral en las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics”, el mismo es diseñado por las autoras.

## **3.5 Población y muestra**

### **3.5.1 Población**

Selltiz (1980) (citado por Hernández, R. et al., 2010) se refiere a población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (p. 174).

Las mujeres involucradas en el desarrollo de la investigación pertenecen a la línea de producción de BN Motors de la Empresa Tico Electronics, ubicada en el Coyol de Alajuela, la sumatoria de las mismas presenta un total de 48 mujeres.

### **3.5.2 Muestra**

Para Hernández, R. et al. (2010), la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población (p. 175).

La muestra representativa para esta investigación pretende abordar un total de 9 mujeres de la línea de producción de BN Motors de la Empresa Tico Electronics.

#### **3.5.2.1 Criterios de inclusión y exclusión de la muestra**

##### **3.5.2.1.1 Criterios de inclusión**

- Colaboradoras mayores de 18 años de edad.
- Colaboradores de sexo femenino.

- Colaboradoras que trabajen en la línea de producción BN Motors.
- Colaboradoras con 6 meses de laborar en la empresa Tico Electronics.

#### **3.5.2.1.2 Criterios de exclusión**

- Colaboradoras menores de 18 años de edad.
- Colaboradores que no sean de sexo femenino.
- Colaboradoras que no trabajen en la línea de producción BN Motors.
- Colaboradoras con menos de 6 meses de laborar en la empresa Tico Electronics.

### **3.6 Técnicas de recolección de información**

En la presente investigación se utiliza como método para la recolección de información el cuestionario de preguntas cerradas, o sea, de carácter dicotómico, lo cual significa que contiene solo dos posibles respuestas.

De acuerdo con Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1997), un cuestionario se define como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 285).

Según Hernández, R. et al. (1997), “las preguntas cerradas contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas. Es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuesta y ellos deben circunscribirse a estas” (p. 85).

En esta investigación el instrumento utilizado en la recolección de datos es titulado: “Indicadores de estrés y su afectación en el desempeño laboral en la línea de producción BN Motors”, el cual es de elaboración propia y consta de 18 preguntas.

### **3.7 Variables**

#### **Variable n.º 1. “Factores ambientales desencadenantes del estrés”**

**Definición conceptual:** Según Del Hoyo, M (1997), “Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos sociológicos y otros psicológicos” (p. 6).

**Definición operacional:** En esta investigación, se entiende la variable “factores ambientales desencadenantes del estrés” como todo lo que rodea a la población de estudio dentro del ambiente laboral. Los aspectos por tomar en cuenta son los siguientes: “la imposibilidad de crecimiento interno”, “mala relación con subalternos y jefaturas” y “recargas e inequidad de funciones laborales”.

**Definición instrumental:** La variable “factores ambientales desencadenantes del estrés” se mide por medio de los ítems: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17 del cuestionario elaborado.

#### **Variable n.º 2. “Factores psicológicos desencadenantes del estrés”**

**Definición conceptual:** Blanco, L. (2013) define los factores psicológicos como:

Los responsables de la actitud concreta con la que se enfrenta a los retos de su trabajo diario. Estos factores están relacionados íntimamente con la manera en que esa persona se ve a sí misma y cómo percibe su papel dentro del equipo o la organización de la que forma parte.

**Definición operacional:** A efectos de esta investigación, se entiende la variable “factores psicológicos desencadenantes del estrés” como aquellas actitudes específicas ante los acontecimientos cotidianos. Estos factores manifiestan respuestas según la percepción que tenga el individuo de sí mismo, además de la impresión acerca de su función dentro del grupo de trabajo y de la organización. Abarca los siguientes efectos: “bajo control emocional”, “insatisfacción con el puesto de trabajo” y “carencia de habilidades sociales”.

**Definición instrumental:** La variable “factores psicológicos desencadenantes del estrés” se mide por medio de los ítems: 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18 del cuestionario elaborado.

### **3.8 Análisis de la información**

El análisis de la información de la presente investigación se realiza mediante tablas, gráficos y análisis cuantitativos.

## CAPÍTULO IV

### 4. Presentación de resultados

**Tabla n.º 1**

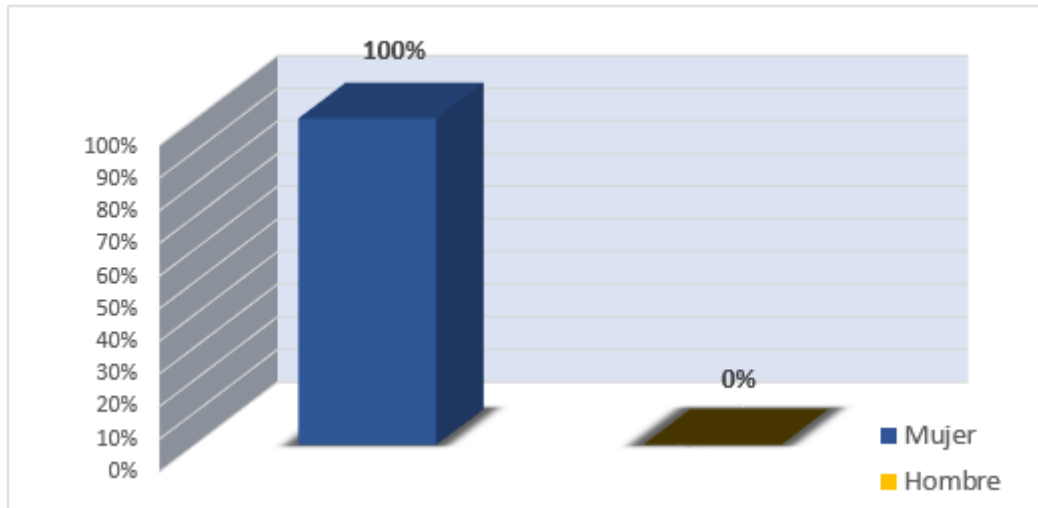
Población estudiada, según pregunta: “¿Sexo?”

<b>Sexo</b>	<b>Datos absolutos</b>	<b>Datos relativos</b>
Mujer	9	100 %
Hombre	0	0 %
<b>Total:</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 1

Población estudiada, según pregunta: “¿Sexo?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 1**

El gráfico n.º 1 expone los resultados de la pregunta: “¿Sexo?”, donde los resultados obtenidos son: 100 % para el ítem “mujer” y 0 % para el ítem “hombre”.

**Tabla n.º 2**

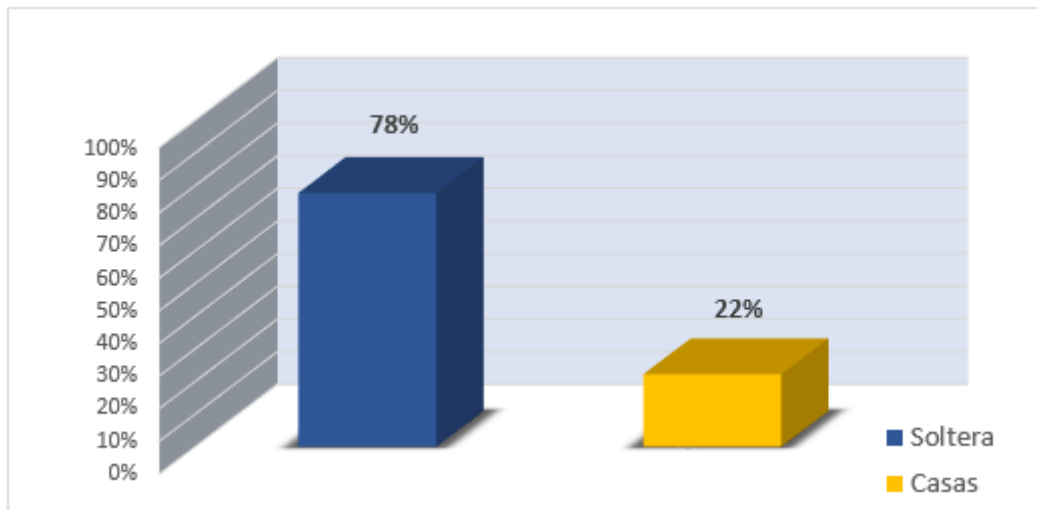
Población estudiada, según pregunta: “¿Estado civil?”

<b>Estado civil</b>	<b>Datos absolutos</b>	<b>Datos relativos</b>
Soltera	7	78 %
Casada	2	22 %
<b>Total:</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

## Gráfico n.º 2

Población estudiada, según pregunta: “¿Estado civil?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 2**

El gráfico n.º 2 corresponde a la pregunta: “¿Estado civil?”, donde los resultados obtenidos son: 78 % para el ítem “soltera” y 22 % para el ítem “casada”.

**Tabla n.º 3**

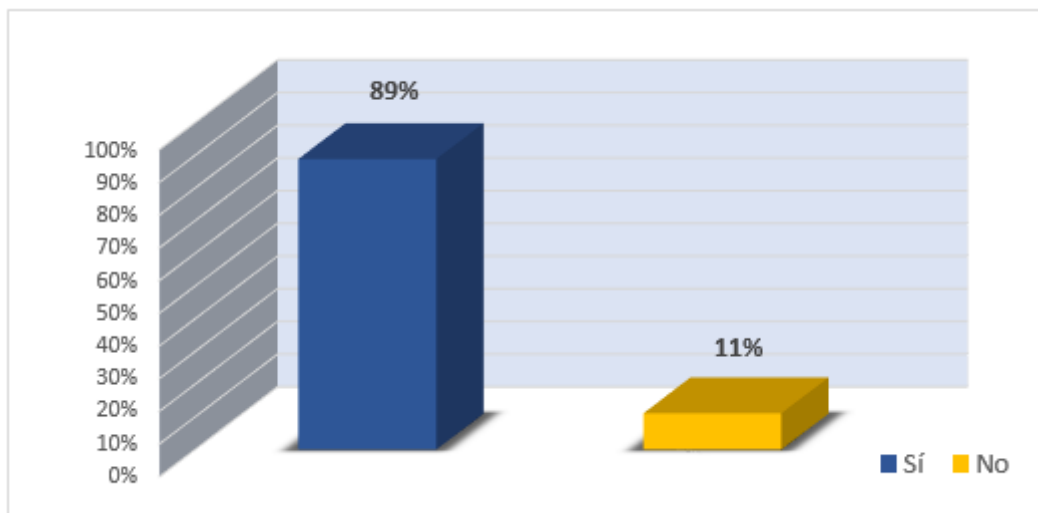
Población estudiada, según pregunta n.º 1: “¿Considera que la empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	8	89 %
No	1	11 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 3

Población estudiada, según pregunta n.º 1: “¿Considera que la empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 3**

El gráfico n.º 3 corresponde a la pregunta n.º 1: “¿Considera que la empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral?”, donde los resultados obtenidos son: 89 % para el ítem “ sí” y 11 % para el ítem “ no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por ocho colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 89 % de los valores relativos, reflejan que la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral. Mientras tanto, la respuesta otorgada por una colaboradora, correspondiente al 11 % de los valores relativos totales, refiere que la empresa no brinda oportunidades de crecimiento laboral.

Los datos obtenidos del 89 % de la población que afirma sí contar con oportunidades de crecimiento laboral, son respaldados por la teoría de Fernández, N. (2002), la cual argumenta que durante período de crecimiento, los individuos encuentran su lugar en la empresa, realizan una contribución independiente, consiguen mayor responsabilidad y éxito financiero y establecen un estilo de vida atractivo (p. 69).

Según el autor, la promoción laboral genera en el individuo un estado de realización tan fuerte y sólido que repercute de manera integral en todas las áreas de desarrollo del ser humano.

Por otra parte, el 11 % del resultado obtenido sobre la percepción negativa con respecto a oportunidades de crecimiento laboral se sustenta en lo propuesto por Pérez, S. (2013),

quien establece que cuando los empleados se sienten desatendidos en su desarrollo profesional, advierten también los especialistas, es que algo falla en las políticas de la empresa encaminadas a retener el talento, y cuando un profesional está en un puesto por el que no siente motivación, la compañía está desperdiciando un activo importante (párr. 3).

De forma que cuando no existe una metodología clara para promover el crecimiento de los colaboradores, se aumenta el riesgo de contar con un alto índice de renunciadas, lo cual sería perjudicial para todas las partes involucradas.

**Tabla n.º 4**

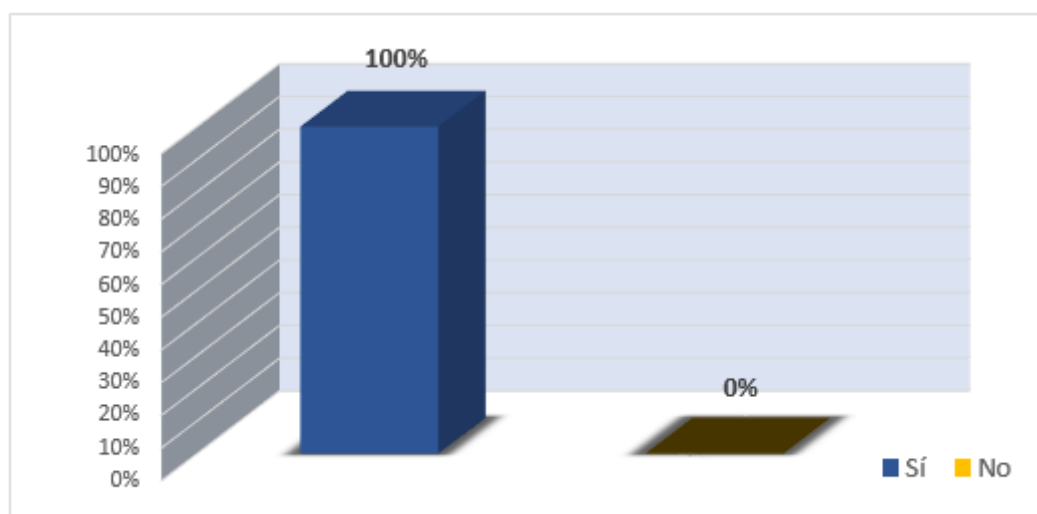
Población estudiada, según pregunta n.º 2: “¿Suele usted formar parte de las actividades recreativas que involucren varias personas (almuerzos, desayunos compartidos, salidas)?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	9	100 %
No	0	0 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

#### Gráfico n.º 4

Población estudiada, según pregunta n.º 2: “¿Suele usted formar parte de las actividades recreativas que involucren varias personas (almuerzos, desayunos compartidos, salidas)?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

#### **Análisis del gráfico n.º 4**

El gráfico n.º 4 corresponde a la pregunta n.º 2: “¿Suele usted formar parte de las actividades recreativas que involucren varias personas (almuerzos, desayunos compartidos, salidas)?”, donde los resultados obtenidos son: 100 % para el ítem “sí” y 0 % para el ítem “no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por nueve colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 100 % de los valores relativos, reflejan que forman parte de las actividades recreativas que involucren varias personas. Mientras tanto la respuesta de cero colaboradoras, correspondiente al 0 % de los valores relativos totales, refiere que la tendencia a formar parte de las actividades recreativas que involucren varias personas es alta.

El 100 % de los datos obtenidos resultan congruentes con lo establecido por Holst, I. et al. (2017), al definir las habilidades de interacción social o habilidades sociales como las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. Así mismo, se indica que las habilidades sociales son el comportamiento interpersonal y la conducta interactiva (p. 23).

El ser humano por necesidad requiere interactuar socialmente, la capacidad de interacción social o habilidades sociales además de las conductas son necesarias para relacionarse con sus pares y con los adultos de manera efectiva.

Por otro lado, el 0 % de los resultados obtenidos muestra que la participación en las actividades recreativas que involucren varias personas es alta, pues según Hirtz, B. (2009) los seres humanos necesitan relacionarse con distintas personas constantemente, ya sea por temas de estudio, porque quieren o, como el tema que compete, por relaciones laborales (párr. 2).

La persona con habilidades sociales posee conocimiento de conductas adaptables y variables, que se pueden adecuar a su comportamiento y capacidades, así como a lo que el medio le exige.

**Tabla n.º 5**

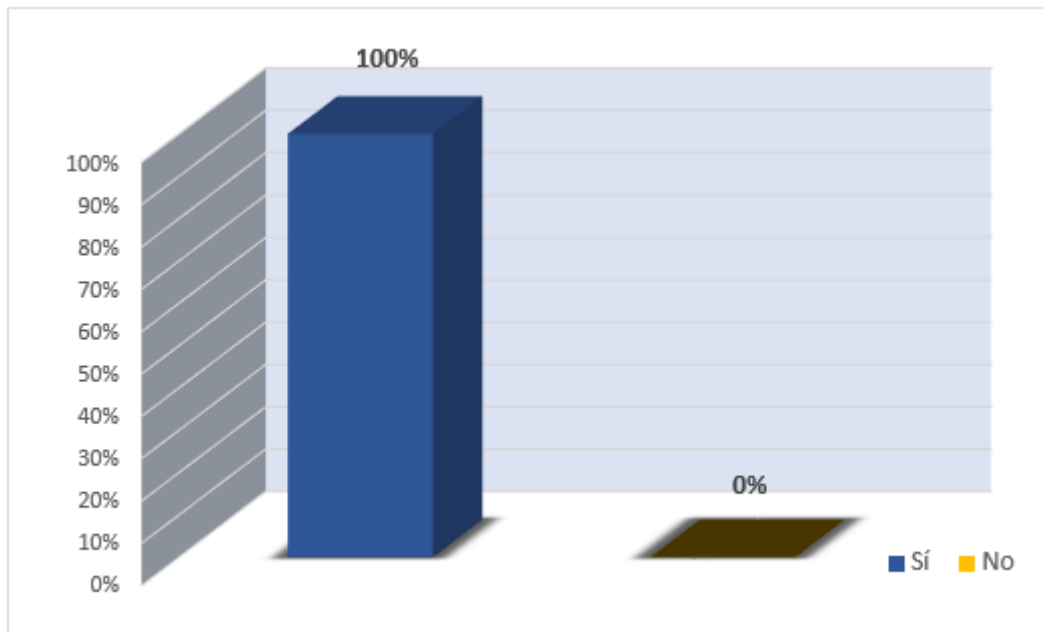
Población estudiada, según pregunta n.º 3: “¿Suele cumplir con sus responsabilidades en el tiempo requerido?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	9	100 %
No	0	0 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 5

Población estudiada, según pregunta n.º 3: “¿Suele cumplir con sus responsabilidades en el tiempo requerido?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 5**

El gráfico n.º 5 corresponde a la pregunta n.º 3: “¿Suele cumplir con sus responsabilidades en el tiempo requerido?”, donde los resultados obtenidos son: 100 % para el ítem “ sí” y 0 % para el ítem “ no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por nueve colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 100 % de los valores relativos, reflejan que sí cumplen sus responsabilidades en el tiempo requerido. Mientras tanto, la respuesta otorgada por cero colaboradoras, correspondiente al 0 % de los valores relativos totales, señala que no hay incumplimiento de responsabilidades en el tiempo requerido.

Del Hoyo, M. (1997) propone que la autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, es decir, la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados (p. 36).

Aunado a lo que manifiesta el autor, se puede mencionar que el éxito de terminar las tareas laborales a tiempo está estrechamente ligado con la libertad y el voto de confianza que se deposite en el miembro de la organización, brindándole espacio para decidir, resolver y ejecutar soluciones en distintas responsabilidades, minimizando así la presión que puede funcionar como un detonante de estrés laboral.

De acuerdo al 0 % de la población que no muestra incumplimiento de responsabilidades en el tiempo requerido, Alcayaga, A (2016) señala que “cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo” (párr. 5).

En concordancia con lo anterior, la probabilidad de que un individuo presente un cuadro de estrés causado por el trabajo aumenta si la persona no logra entregar resultados efectivos en el tiempo establecido por la organización.

**Tabla n.º 6**

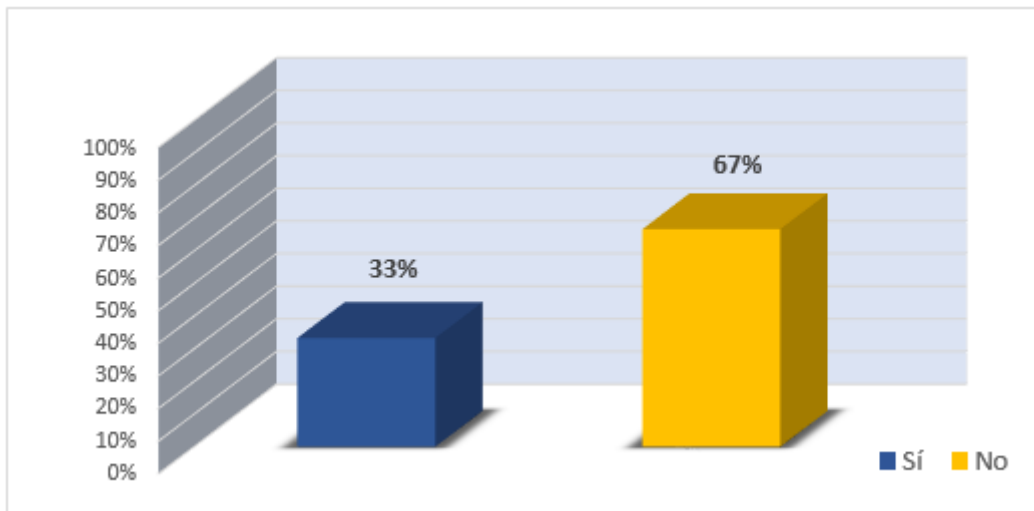
Población estudiada, según pregunta n.º 4: “¿Considera usted que las dificultades del trabajo le hacen pasar un mal rato incluso fuera de su horario laboral?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	3	33 %
No	6	67 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 6

Población estudiada, según pregunta n.º 4: “¿Considera usted que las dificultades del trabajo le hacen pasar un mal rato incluso fuera de su horario laboral?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 6**

El gráfico n.º 6 corresponde a la pregunta n.º 4: “¿Considera usted que las dificultades del trabajo le hacen pasar un mal rato incluso fuera de su horario laboral?”, donde los resultados obtenidos son: 33 % para el ítem “ sí” y 67 % para el ítem “ no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por tres colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 33 % de los valores relativos, reflejan que las dificultades del trabajo les hacen pasar un mal rato incluso fuera de su horario laboral; por el contrario, las respuestas de seis colaboradoras, correspondientes al 67 % de los valores relativos totales, refieren que las dificultades del trabajo no les hacen pasar un mal rato incluso fuera de su horario laboral.

El 33 % de los datos recopilados resulta coherente con lo que establece Miranda, S. (s.f.), al afirmar:

No importa el trabajo que tengamos; en ocasiones hay que trabajar más horas y la jornada se extiende en ciertas temporadas (para algunos en todo momento). Y cuando esto sucede, algunas personas deben salir tarde de sus oficinas, mientras que otras prefieren llevar trabajo a la casa. Esto sin duda, ocasiona estrés, cansancio y agotamiento (párr. 2).

La presencia de alguna dificultad laboral que implique trabajar horas extras o llevar trabajo a la casa repercute significativamente en la vida personal ya que esto además de

generar estrés, fatiga y cansancio, interfiere directamente en la dinámica familiar y social del individuo, impactando de manera negativa.

Por otro lado, el 67 % de los resultados muestra una visión distinta respecto a que las dificultades del trabajo no les hacen pasar un mal rato incluso fuera de su horario laboral, lo que podría representar un manejo adecuado de las emociones ante situaciones difíciles en el ámbito laboral, esto sustentado por la afirmación de Bravo, A. (2019), al mencionar que la inteligencia emocional en el trabajo interviene en la toma de decisiones favorables, la calidad de las relaciones interpersonales y un apropiado control de las emociones como el enojo, la frustración, la apatía, entre otras (párr. 2).

Se puede decir que existe una relación muy estrecha entre la facultad de identificar los sentimientos a nivel intrapersonal como interpersonal y la fuerza para dirigir las relaciones interpersonales de forma acertada con el fin de evitar una afectación negativa tanto al nivel laboral como fuera de este.

**Tabla n.º 7**

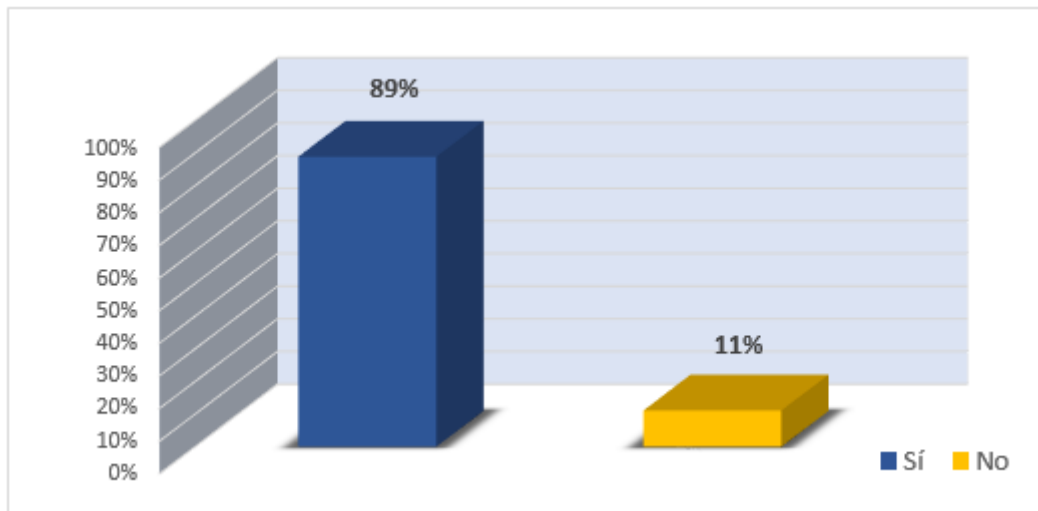
Población estudiada, según pregunta n.º 5: “¿Considera usted que se fomenta el trabajo en equipo en el departamento para el que labora?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	8	89 %
No	1	11 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 7

Población estudiada, según pregunta n.º 5: “¿Considera usted que se fomenta el trabajo en equipo en el departamento para el que laboral?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 7**

El gráfico n.º 7 corresponde a la pregunta n.º 5: “¿Considera usted que se fomenta el trabajo en equipo en el departamento para el que labora?”, donde los resultados obtenidos son: 89 % para el ítem “ sí” y 11 % para el ítem “no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por nueve colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 89 % de los valores relativos, reflejan que sí se fomenta el trabajo en equipo en su departamento. Mientras tanto, la respuesta otorgada por cero colaboradoras corresponde al 0 % de los valores relativos totales, por lo cual no existe evidencia de que se desmerite el trabajo en equipo.

El 89 % que sí se fomenta el trabajo en equipo se respalda con lo propuesto por Robbins y Coulter (citados por González, K., 2015), quienes definen este concepto como “un grupo donde sus miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual, y destrezas complementarias” (p. 7).

Por consecuente, se puede inferir que cuando en un grupo de trabajo se les da el valor y la oportunidad a todos sus miembros de participar y aportar ideas para el éxito del mismo, así como se promueva el apoyo mutuo, se fortalecen los vínculos entre todos los participantes del equipo, lo cual genera la búsqueda del bienestar común y no solo el individual.

Por otra parte, el 0 % de la población no manifiesta falta de promoción para el trabajo en equipo. Al respecto, González, K. (2015) argumenta que algunos de los elementos que llevan a los equipos al fracaso son la falta de un clima organizacional agradable, objetivos claros, motivación, perseverancia, confianza, conocimientos y habilidades para el trabajo y análisis de los problemas; la existencia de negatividad y el egoísmo (p. 12).

De manera que posiblemente cuando un equipo no cuenta con las condiciones, metodología, herramientas y necesidades por solventar claras, además de específicas, para el cumplimiento de las metas planteadas, el resultado predecible puede ser la frustración y el estrés manifiestos en cada uno de sus miembros, debilitando así las relaciones interpersonales del grupo.

**Tabla n.º 8**

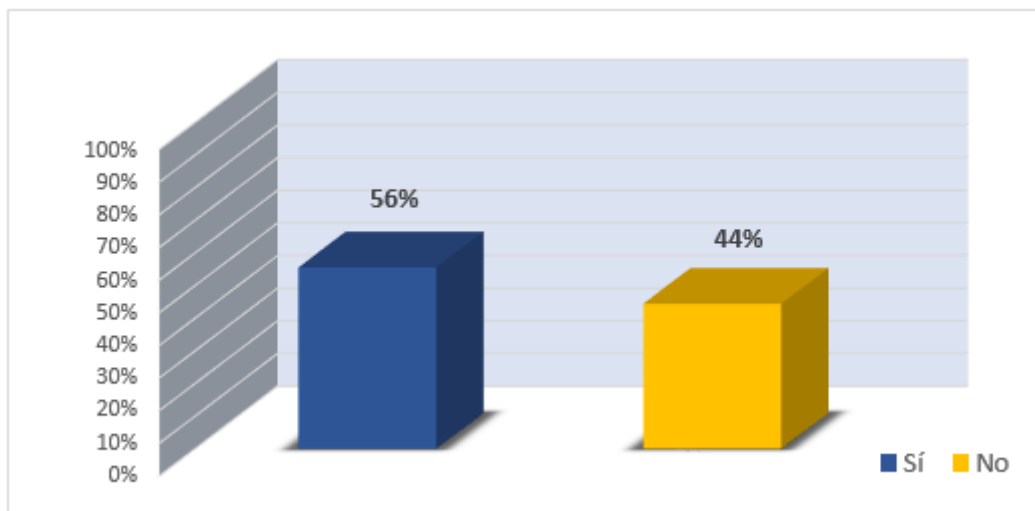
Población estudiada, según pregunta n.º 6: “¿Considera que su trabajo es reconocido por jefaturas y compañeros?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	5	56 %
No	4	44 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 8

Población estudiada, según pregunta n.º 6: “¿Considera que su trabajo es reconocido por jefaturas y compañeros?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 8**

El gráfico n.º 8 corresponde a la pregunta n.º 6: “¿Considera que su trabajo es reconocido por jefaturas y compañeros?”, donde los resultados obtenidos son: 56 % para el ítem “sí” y 44 % para el ítem “no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por cinco colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 56 % de los valores relativos, consideran que su trabajo es reconocido por jefaturas y compañeros; por el contrario, las respuestas de cuatro colaboradoras, lo que corresponde al 44 % de los valores relativos totales, refieren que su trabajo no es reconocido por jefaturas ni compañeros.

El 56 % de los datos obtenidos se respalda con lo establecido por De Jacobis, I. (s.f.), al mencionar que no se puede tener el control de las emociones de los colaboradores, sin embargo, sí se puede promover la generación de emociones positivas y una forma de lograrlo es a través del reconocimiento (párr. 9).

Cabe recalcar que no se puede tomar el control sobre el manejo de las emociones de los colaboradores ante las situaciones presentes en el ámbito laboral; no obstante, se pueden tomar acciones en cuanto a lo que es el reconocimiento laboral, valorando y reconociendo sus esfuerzos en función de generar emociones que favorezcan la satisfacción de los colaboradores.

Por el contrario, el 44 % de los resultados recopilados señala que su trabajo no es reconocido por jefaturas ni compañeros, lo que puede originar aspectos negativos según Martínez, M. (s.f.), quien argumenta que la falta de reconocimiento en el trabajo es uno de los problemas que más afecta a los empleados, genera desmotivación y en consecuencia menor productividad y mayores conflictos entre los trabajadores y entre estos y sus superiores. Otra de las consecuencias de la falta de reconocimiento y motivación en el trabajo es la baja autoestima y el estrés de los empleados y, por ende, mayor absentismo laboral (párr. 5-6).

Una de las mayores consecuencias que origina el no tener un reconocimiento de funciones es la desmotivación en los colaboradores y, por consiguiente, una serie de aspectos negativos que afectan directamente el desempeño de los mismos, provocando de manera significativa una insatisfacción con respecto al puesto de trabajo.

**Tabla n.º 9**

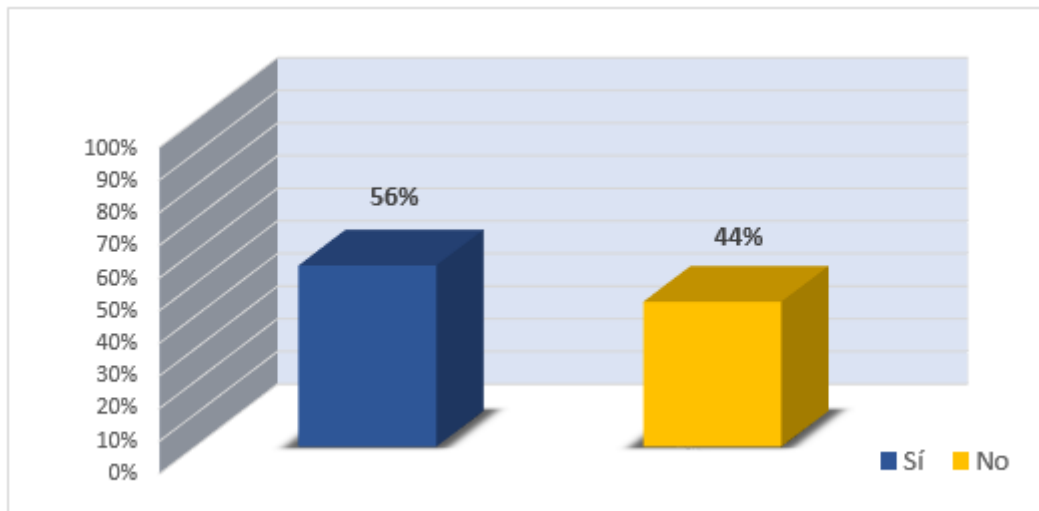
Población estudiada, según pregunta n.º 7: “¿Considera que sus competencias profesionales son valoradas para participar en nuevos puestos?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	5	56 %
No	4	44 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 9

Población estudiada, según pregunta n.º 7: “¿Considera que sus competencias profesionales son valoradas para participar en nuevos puestos?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 9**

El gráfico n.º 9 corresponde a la pregunta n.º 7: “¿Considera que sus competencias profesionales son valoradas para participar en nuevos puestos?”, donde los resultados obtenidos son: 56 % para el ítem “sí” y 44 % para el ítem “no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por cinco colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 56 % de los valores relativos, reflejan que sí son valoradas sus competencias profesionales para participar en nuevos puestos. Mientras tanto, las respuestas otorgadas por cuatro colaboradoras, correspondientes al 44 % de los valores relativos totales, manifiestan que sus competencias profesionales no son valoradas para participar de nuevos puestos.

En el resultado del 56 % se resalta que sí son valoradas sus competencias profesionales para participar en nuevos puestos de trabajo, lo cual reafirma lo expuesto por Cristancho, F. (2016), quien indica que las competencias de una persona determinan su comportamiento dentro de la organización, su manera de relacionarse con los compañeros de trabajo y su forma de diseñar e implementar esquemas de trabajo efectivos y obtener las metas que le fueron asignadas y los objetivos estratégicos de la compañía (párr. 3).

En relación con lo anterior, destaca que cuando se valoran los conocimientos técnicos de los trabajadores y estos funcionan como un factor de crecimiento laboral, la identificación que desarrolla el funcionario con la organización es positiva, propiciando así un ambiente sano donde ambas partes tienen beneficios.

Sin embargo, el 44 % para el cual no son valoradas sus competencias profesionales con el fin de participar en nuevos puestos, se sustenta con lo establecido por Rubió, T. (citado por Pérez, S., 2013), quien menciona que cuando un profesional se siente desatendido por su empresa en uno de sus aspectos relevantes, como es su desarrollo profesional, es que algo falla en las políticas de retención del personal (párr. 14).

Basándose en lo señalado por el autor, la responsabilidad de crecimiento profesional dentro de una organización es responsabilidad no solo del colaborador de la misma, sino también de la empresa. Por lo tanto, el diseño de planes para impulsar el desarrollo de sus empleados es fundamental pues de lo contrario la consecuencia negativa es la alta rotación de personal ligada estrechamente a la percepción de desvalorización laboral por parte de las personas que conforman la empresa.

**Tabla n.º 10**

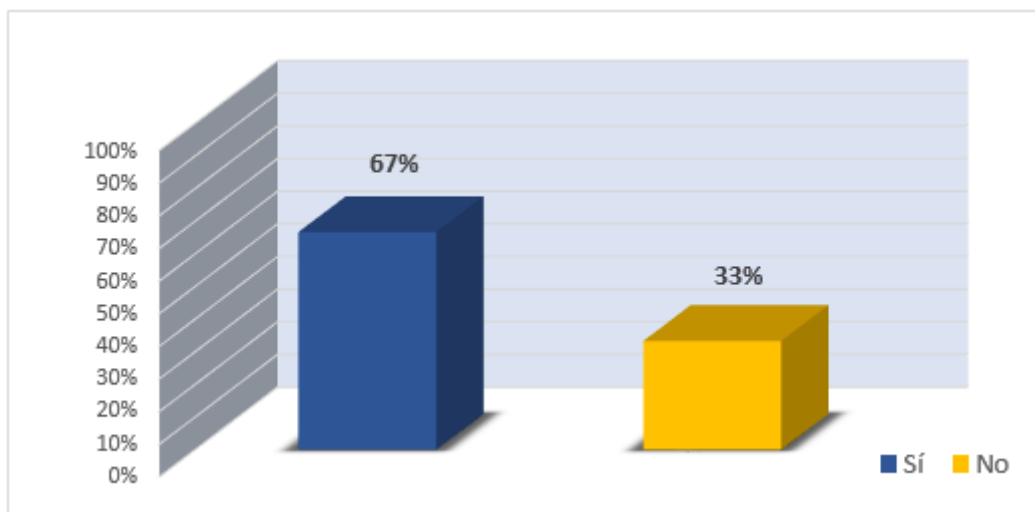
Población estudiada, según pregunta n.º 8: “¿Participa usted con frecuencia en las actividades que hacen en su lugar de trabajo?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	6	67 %
No	3	33 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 10

Población estudiada, según pregunta n.º 8: “¿Participa usted con frecuencia en las actividades que hacen en su lugar de trabajo?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 10**

El gráfico n.º 10 corresponde a la pregunta n.º 8: “¿Participa usted con frecuencia en las actividades que hacen en su lugar de trabajo?”, donde los resultados obtenidos son: 67 % para el ítem “sí” y 33 % para el ítem “no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por seis colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 67 % de los valores relativos, reflejan que participan con frecuencia en las actividades que hacen en su lugar de trabajo. Por el contrario, las respuestas otorgadas por tres colaboradoras, correspondientes al 33 % de los valores relativos totales, refieren no que participan con frecuencia en las actividades que hacen en su lugar de trabajo.

El 67 % de la población responde de manera positiva a la participación en las actividades que hacen en su lugar de trabajo. La importancia de esto la señala Kaplan, M. (citado por Dizik, A., 2016) al argumentar que “las relaciones personales son la base de los equipos, y eso requiere que cada uno aprecie a los otros como personas”.

Las relaciones interpersonales son relevantes tanto a nivel laboral como personal, siendo un reforzador significativo para el desempeño laboral tanto individual como de equipo. El buen manejo de las habilidades sociales es un aspecto valioso, los individuos que practican y logran crear o mantener buenas relaciones interpersonales a nivel laboral y fuera de él, cuentan con una fuerte autoestima y esto les proporciona mejores resultados en el área personal, repercutiendo positivamente en el espacio laboral.

Por el contrario, el 33 % de la población en estudio señala que no participa con frecuencia en las actividades que hacen en su lugar de trabajo, lo que podría afectarlas de gran manera ya que, según Piraquive, G. (2018), “las actividades extralaborales ayudan a las personas a relajarse y descansar, controlando la tensión y el estrés para integrarse con el grupo de trabajo y empresa”.

El ser humano por necesidad requiere interactuar socialmente en diferentes ámbitos. Es importante la participación activa en estas actividades pues repercuten de modo directo en el fortalecimiento e integración del grupo, disminuyen el estrés y promueven la aplicación o desarrollo de habilidades sociales necesarias para interactuar y relacionarse de forma asertiva.

**Tabla n.º 11**

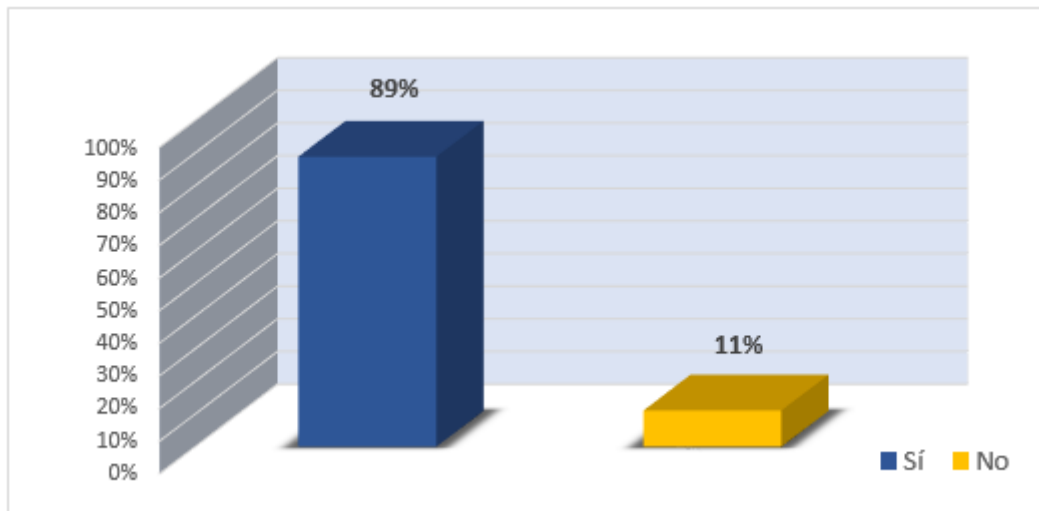
Población estudiada, según pregunta n.º 9: “¿Considera usted que su jefe fomenta un buen clima entre jefaturas y colaboradores?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	8	89 %
No	1	11 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 11

Población estudiada, según pregunta n.º 9: “¿Considera usted que su jefe fomenta un buen clima entre jefaturas y colaboradores?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 11**

El gráfico n.º 11 corresponde a la pregunta n.º 9: “¿Considera usted que su jefe fomenta un buen clima entre jefaturas y colaboradores?”, donde los resultados obtenidos son: 89 % para el ítem “sí” y 11 % para el ítem “no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por ocho colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 89 % de los valores relativos, reflejan que su jefe sí fomenta un buen clima entre jefaturas y colaboradores. Mientras tanto, la respuesta otorgada por una colaboradora, correspondiente al 11 % de los valores relativos totales, determina que su jefe no fomenta un buen clima entre jefaturas y colaboradores.

De acuerdo con el 89 % de los resultados obtenidos de la población en estudio, los cuales afirman que su jefe sí fomenta un buen clima entre jefaturas y colaboradores, Cepeda, B. (2016) explica lo siguiente: “(...) convivir en buen clima laboral, genera querer estar ahí, querer ir a trabajar, querer pertenecer. Las tareas pasan a ser sólo medios para continuar en ese clima” (párr. 3).

Un buen clima laboral impacta de manera positiva en todos los miembros de la organización, genera confianza y seguridad, más aún cuando este buen clima es propiciado por los líderes de los distintos equipos, así como por los directores de las compañías, debido a que fortalece el vínculo y afianza el compromiso de los colaboradores, y la presencia de episodios de estrés laboral sería considerablemente mínima.

Por otra parte, el 11 % de los resultados obtenidos de la población considera que su jefe no fomenta un buen clima entre jefaturas y colaboradores, lo cual se respalda con lo expuesto por Pereira, C. (2014), quien define que un clima laboral bajo se identifica por estados de desinterés, depresión, apatía, insatisfacción y, en el peor de los casos, estados de agresividad, inconformidad o circunstancias bajo las que los colaboradores confrontan abiertamente a la organización como grupos de activistas, huelgas, entre otros (p. 19).

En congruencia con el autor, una mala gestión con respecto al tema de un antagónico clima organizacional puede emitir consecuencias fatales tanto para los miembros de la institución como para la propia organización. Las repercusiones trascienden de lo laboral a lo personal afectando las diferentes zonas de desarrollo del ser humano.

**Tabla n.º 12**

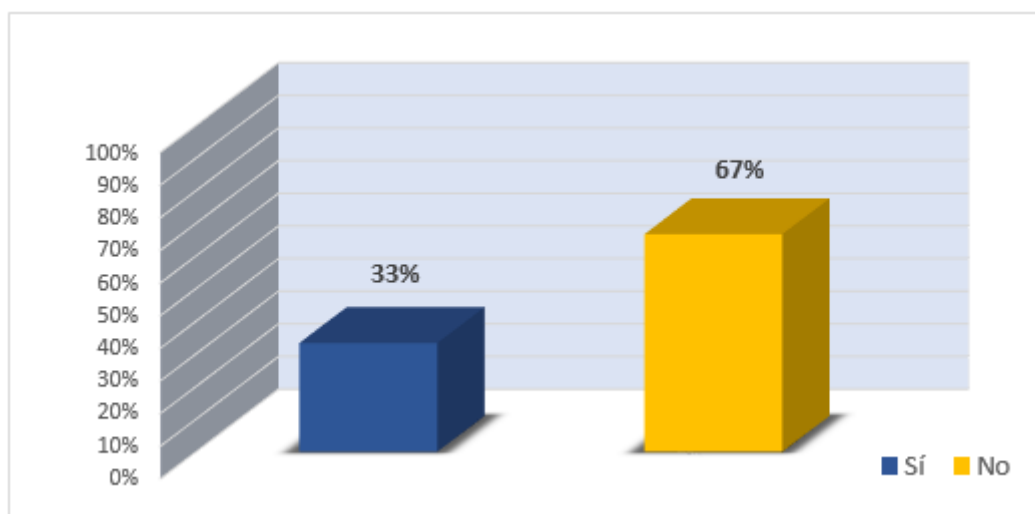
Población estudiada, según pregunta n.º 10: “¿Considero que mis preocupaciones suelen afectar mi desempeño laboral?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	3	33 %
No	6	67 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 12

Población estudiada, según pregunta n.º 10: “¿Considero que mis preocupaciones suelen afectar mi desempeño laboral?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 12**

El gráfico n.º 12 corresponde a la pregunta n.º 10: “¿Considero que mis preocupaciones suelen afectar mi desempeño laboral?”, donde los resultados obtenidos son: 33 % para el ítem “sí” y 67 % para el ítem “no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por tres colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 33 % de los valores relativos, consideran que sus preocupaciones suelen afectar su desempeño laboral; por el contrario, las respuestas de seis colaboradores, lo que corresponde al 67 % de los valores relativos totales, refieren que sus preocupaciones no suelen afectar su desempeño laboral.

Para Celis, S. (2017), “La preocupación generada por problemas personales consume recursos mentales y distrae a una persona de sus labores” (p. 14). Lo anterior sustenta el 33 % obtenido que señala que sus preocupaciones suelen afectar su desempeño laboral.

Tanto las preocupaciones generadas por situaciones laborales como personales conducen a cierto nivel de estrés en las personas, esto provoca que su atención se centre principalmente en ellas ocasionando distracción y, por consiguiente, un bajo rendimiento en el desempeño laboral.

Por otro lado, el 67 % de la población indica que sus preocupaciones no le suelen afectar en su desempeño laboral, lo que se argumenta con lo establecido por Hervada, A. (2013),

al mencionar que el autocontrol emocional es la capacidad para gestionar de forma adecuada las emociones y que no sean estas las que controlen al individuo (párr. 1).

Es importante mantener el control sobre las emociones, el autocontrol afecta tanto la vida laboral como la personal. Tener un control emocional favorece una convivencia personal y laboral placida, proporcionando bienestar y salud, además de evitar que las emociones interfieran de manera negativa en el desempeño laboral.

**Tabla n.º 13**

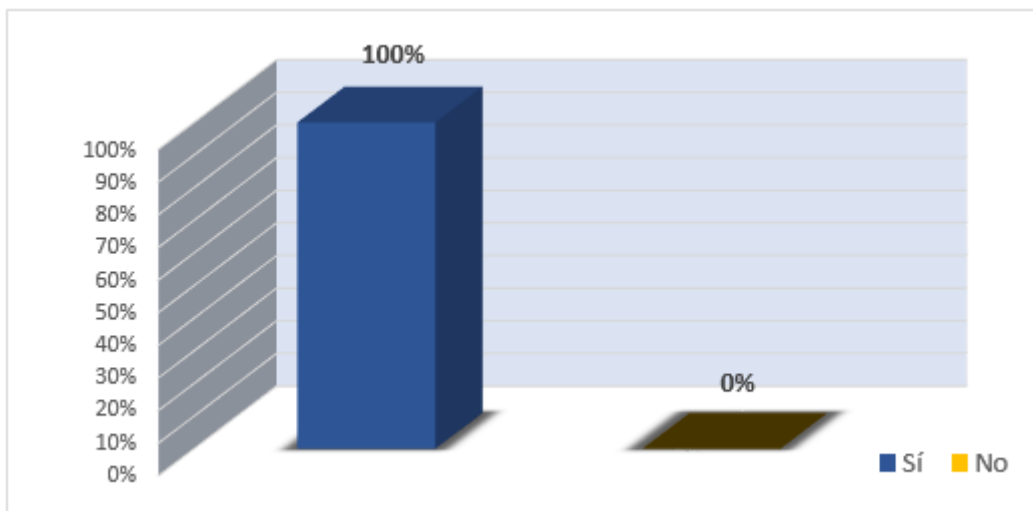
Población estudiada, según pregunta n.º 11: “¿Considera usted que las funciones laborales están distribuidas de manera equitativa para todos?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	9	100 %
No	0	0 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 13

Población estudiada, según pregunta n.º 11: “¿Considera usted que las funciones laborales están distribuidas de manera equitativa para todos?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 13**

El gráfico n.º 13 corresponde a la pregunta n.º 11: “¿Considera usted que las funciones laborales están distribuidas de manera equitativa para todos?”, donde los resultados obtenidos son: 100 % para el ítem “sí” y 0 % para el ítem “no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por nueve colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 100 % de los valores relativos, reflejan que las funciones laborales sí están distribuidas de manera equitativa para todos. Mientras tanto, la respuesta otorgada por cero colaboradoras, correspondiente al 0 % de los valores relativos totales, determina que las funciones laborales no están distribuidas de manera equitativa para todos.

Del Hoyo, M. (1997) argumenta que cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador importante (p. 34), lo que sustenta el resultado del 100 % obtenido de la población en estudio, el cual afirma que sus funciones laborales sí están distribuidas de forma equitativa para todos.

Una sana organización de tareas y responsabilidades laborales minimiza el riesgo para los trabajadores, salvaguardando y priorizando así el bienestar integral del ser humano en el ámbito laboral.

Para Rivera. A. (2017), el ritmo de trabajo puede verse disminuido cuando se presenta una carga excesiva de trabajo, generando fatiga, que se manifiesta en malestar, bajo

rendimiento en calidad como en cantidad e insatisfacción (p. 6). Esto concuerda con los datos obtenidos del 0 % de la población, por lo cual se determina que las funciones laborales no están distribuidas de modo equitativo para todos.

En consecuencia con lo mencionado por el autor, la sobrecarga de trabajo impacta de forma negativa en el desempeño de los trabajadores, promoviendo también la insatisfacción de los mismos dentro de la organización.

**Tabla n.º 14**

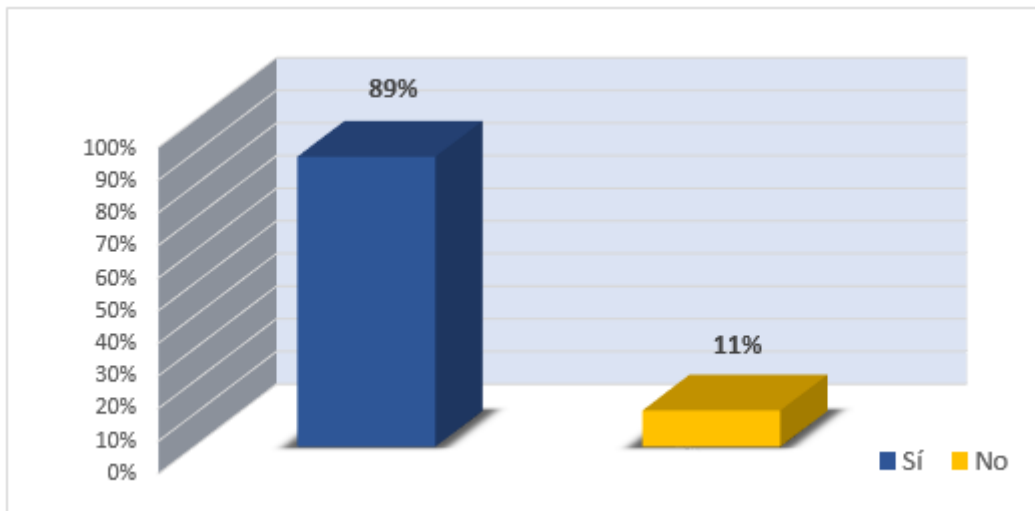
Población estudiada, según pregunta n.º 12: “¿Siente usted que su trabajo la satisface lo suficiente?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	8	89 %
No	1	11 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 14

Población estudiada, según pregunta n.º 12: “¿Siente usted que su trabajo la satisface lo suficiente?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 14**

El gráfico n.º 14 corresponde a la pregunta n.º 12: “¿Siente usted que su trabajo la satisface lo suficiente?”, donde los resultados obtenidos son: 89 % para el ítem “sí” y 11 % para el ítem “no”.

En cuanto a las respuestas proporcionadas por ocho colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 89 % de los valores, reflejan sentir que su trabajo las satisface lo suficiente; por el contrario, la respuesta de una colaboradora, lo que corresponde al 11 % de los valores relativos totales, refiere que su trabajo no la satisface lo suficiente.

De este modo, el 89 % de los datos obtenidos se respalda con lo mencionado por Pintado, 2011 (citado por Quispe, N., 2015), quien define la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos, sí equitativos y deben estar acorde a sus expectativas (pp. 44-55).

La actitud del trabajador define la satisfacción laboral del mismo, esta actitud depende tanto de las creencias que el trabajador tenga de su trabajo, así como de los valores e identificación que posea con la organización. La satisfacción laboral depende mucho del

clima organizacional y lo que respecta al desempeño laboral. Es importante que los sistemas de garantías, incentivos, políticas de crecimiento profesional y remuneración sean justos y acordes a las expectativas del trabajador.

Por el contrario, el 11 % de la población en estudio, según los resultados recabados, ofrece una perspectiva diferente en cuanto a la percepción de la satisfacción laboral, indicando que su trabajo no le satisface lo suficiente. Esto tiene congruencia con lo expuesto por Rios, C. (2017) acerca de que la insatisfacción aparece cuando hay una diferencia muy amplia entre lo que una persona necesita o desea y lo que realmente tiene. La insatisfacción laboral se puede definir como una respuesta que conlleva una actitud negativa ante el trabajo y una falta de motivación (párr. 6).

La presencia de insatisfacción laboral repercute significativamente de manera negativa en el colaborador ya que esto afecta tanto el equilibrio emocional a nivel personal como laboral, representado por desánimo, depresión, falta de interés, reducción de productividad laboral, entre otros. Esto produce desequilibrio personal y afectación directamente al funcionamiento de la organización.

**Tabla n.º 15**

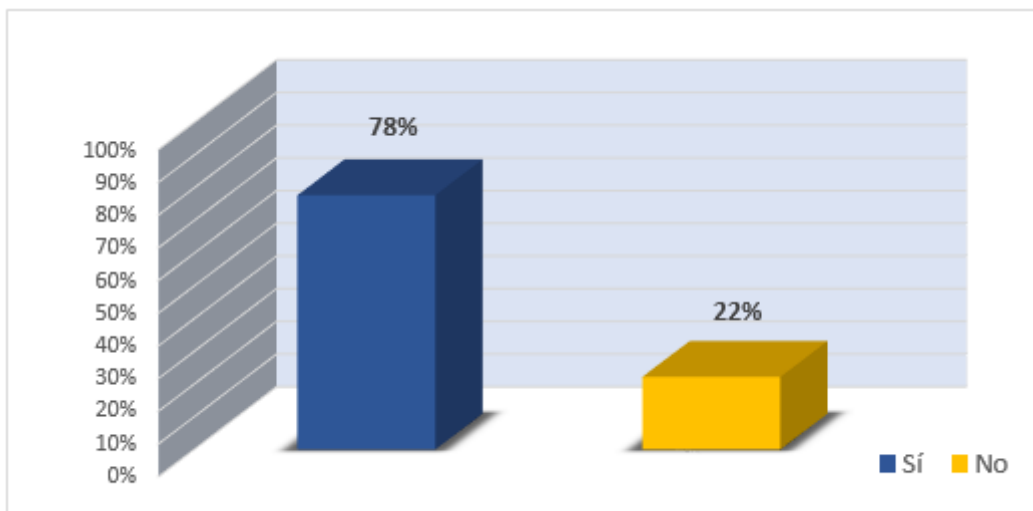
Población estudiada, según pregunta n.º 13: “¿Considera que sus responsabilidades laborales le permiten ser apta para un ascenso?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	7	78 %
No	2	22 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 15

Población estudiada, según pregunta n.º 13: “¿Considera que sus responsabilidades laborales le permiten ser apta para un ascenso?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 15**

El gráfico n.º 15 corresponde a la pregunta n.º 13: “¿Considera que sus responsabilidades laborales le permiten ser apta para un ascenso?”, donde los resultados obtenidos son: 78 % para el ítem “sí” y 22 % para el ítem “no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por siete colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 78 % de los valores relativos, reflejan que sus responsabilidades laborales sí les permiten ser aptas para un ascenso. Mientras tanto, las respuestas otorgadas por dos colaboradoras, correspondientes al 22 % de los valores relativos totales, manifiestan que sus responsabilidades laborales no les permiten ser aptas para un ascenso.

Para Prendas, L. (2015), las aspiraciones que se establezcan de manera personal y laboral alimentan el alma y construyen día tras día el camino que se desea seguir (párr. 4), por lo cual con este criterio se respalda el 78 % de los resultados obtenidos de la población en estudio, donde se afirma que sus responsabilidades laborales sí les posibilitan ser aptas para un ascenso.

En relación con el autor anterior, cabe destacar que el crecimiento tanto en el trabajo como en la vida personal depende en gran medida del individuo, porque es él mismo quien fija sus objetivos tomando en cuenta sus habilidades y responsabilidades sin dejar de lado sus limitaciones.

Por otra parte, el 22 % de los resultados obtenidos de la población en estudio, donde se indica que sus responsabilidades laborales no les permiten ser aptas para un ascenso, se justifica con la explicación de Abreu, I. (2019), el cual dice: “(...) los empleados que no consiguen el ascenso sufren frustración y desencanto hacia la empresa, lo que desencadena en su inmediata renuncia” (párr. 1).

La imposibilidad de crecimiento laboral promueve sentimientos de rechazo en el individuo hacia la organización, de manera que esto puede deteriorar el vínculo existente entre ambas partes, donde el pronóstico es desfavorable pues se amplifica la probabilidad de interrumpir la relación laboral.

**Tabla n.º 16**

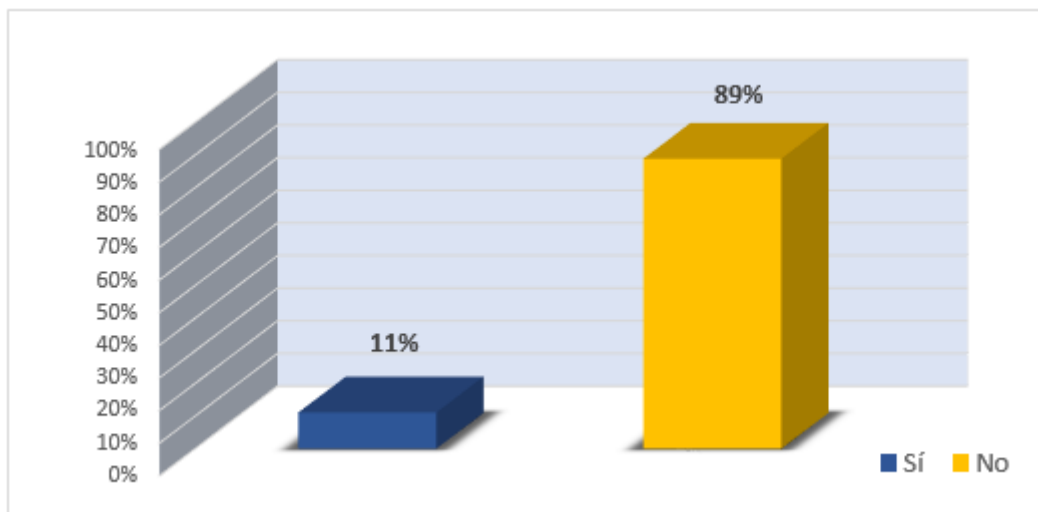
Población estudiada, según pregunta n.º 14: “¿Considera usted que se le dificulta comunicarse con sus compañeros?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	1	11 %
No	8	89 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Gráfico n.º 16**

Población estudiada, según pregunta n.º 14: “¿Considera usted que se le dificulta comunicarse con sus compañeros?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 16**

El gráfico n.º 16 corresponde a la pregunta n.º 14: “¿Considera usted que se le dificulta comunicarse con sus compañeros?”, donde los resultados obtenidos son: 11 % para el ítem “sí” y 89 % para el ítem “no”.

En cuanto a la respuesta proporcionada por una colaboradora de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, la cual es equivalente al 11 % de los valores relativos, expresa que se le dificulta comunicarse con sus compañeros; por el contrario, las respuestas otorgadas por ocho colaboradoras, lo que corresponde al 89 % de los valores relativos totales, refieren no mostrar dificultad para comunicarse con sus compañeros.

El 11 % de los resultados obtenidos señala que presenta dificultad para comunicarse con sus compañeros, esto resulta coherente con lo argumentado por Aranda, M. (2018) al decir: “(...) está claro que no todos los trabajadores tienen el mismo nivel de habilidades comunicativas, ni pueden llegar a desarrollarlas todas al cien por cien. Esto dependerá, al margen de ciertos talentos innatos, de factores como la formación o el entrenamiento” (párr. 5).

Las habilidades interpersonales favorecen la comunicación para que esta sea más asertiva, pueden ser innatas, o bien, su desarrollo depende de las conductas aprendidas durante el proceso de socialización primaria, donde se establecen y desarrollan las habilidades sociales y, por ende, el comportamiento interpersonal, debido a esto no todas personas

cuentan con un mismo nivel de habilidad o no pueden desarrollarlo de la misma manera, marcando cierto grado de dificultad para comunicarse con sus compañeros.

Por el contrario, el 89 % de los datos recabados ofrecen una perspectiva diferente al considerar que no presentan dificultad para comunicarse con sus compañeros, lo que se argumenta con lo establecido por Casamichana, E. (2018) al afirmar:

(...) nuestra habilidad comunicativa es sumamente importante en multitud de facetas de la vida, y de su correcto uso dependerá la adecuada consecución de metas y objetivos. En el entorno laboral, la comunicación se encuadra dentro de las denominadas ‘habilidades blandas’ que conforman parte de los rasgos propios del individuo y de su personalidad (párr. 1).

Las relaciones interpersonales son importantes en todos los ámbitos de la vida, por ello es necesario tener un buen dominio de estas en distintos contextos según el medio lo exija. Una buena comunicación en el ámbito laboral garantiza una adecuada interacción y mejores relaciones entre los compañeros.

**Tabla n.º 17**

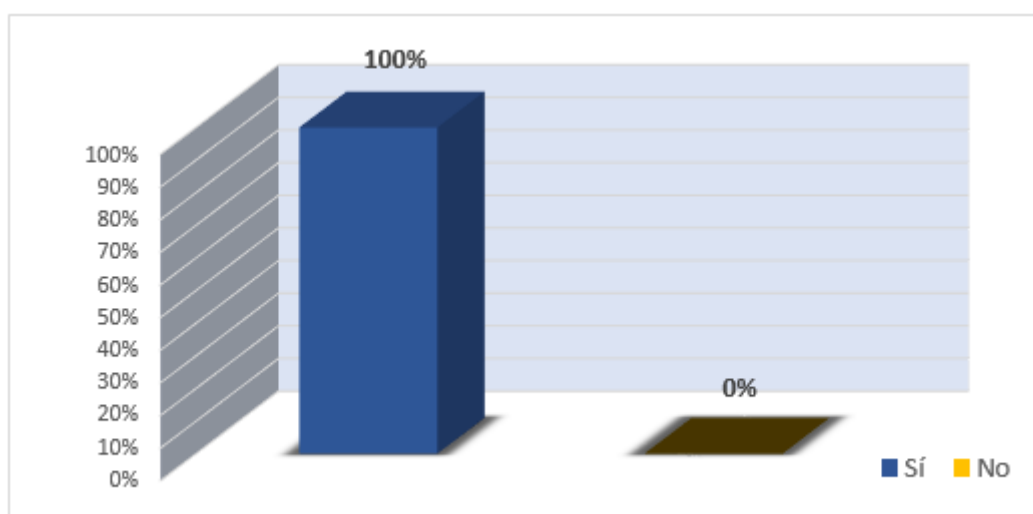
Población estudiada, según pregunta n.º 15: “¿Considera usted que las buenas relaciones laborales son necesarias para mantener un buen desempeño laboral?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	9	100 %
No	0	0 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 17

Población estudiada, según pregunta n.º 15: “¿Considera usted que las buenas relaciones laborales son necesarias para mantener un buen desempeño laboral?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 17**

El gráfico n.º 17 corresponde a la pregunta n.º 15: “¿Considera usted que las buenas relaciones laborales son necesarias para mantener un buen desempeño laboral?”, donde los resultados obtenidos son: 100 % para el ítem “sí” y 0 % para el ítem “no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por nueve colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 100 % de los valores relativos, reflejan que las buenas relaciones laborales sí son necesarias para mantener un buen desempeño laboral. Mientras tanto, la respuesta otorgada por cero colaboradoras corresponde al 0 % de los valores relativos totales, lo cual significa que las buenas relaciones laborales no son necesarias para mantener un buen desempeño laboral.

El 100 % de los resultados obtenidos de la población en estudio, donde se manifiesta que las buenas relaciones laborales sí son necesarias para mantener un buen desempeño laboral, se sustentan con lo expuesto por el autor Dalton (citado por Arce, G. y Malvas, Y., 2014), quien explica que en el plano laboral las habilidades de relaciones humanas mejoran la eficiencia y facilitan la adaptación a los cambios en el logro de los objetivos organizacionales (p. 44).

En congruencia con lo anterior, es necesario señalar que la influencia de un buen ambiente laboral entre compañeros es un factor clave para aumentar de manera positiva el rendimiento de los individuos en el trabajo.

Por otra parte, el 0 % de los resultados obtenidos de la población en estudio sugiere que las buenas relaciones laborales no son necesarias para mantener un buen desempeño laboral, lo cual puede justificarse con lo descrito por Coello, V. (2014), quien considera que de existir dificultades en las relaciones de grupo, aumentaría la rotación de personal, existiría una baja moral, habría un aumento en la fatiga y se reducirían los niveles de desempeño (p. 17).

Por ende, un conflicto relacional en el trabajo podría ser causante de múltiples afectaciones en el bajo rendimiento de los colaboradores de una organización. El ser humano como tal es un ser social, por lo cual necesita estabilidad en este tipo de relaciones para ser productivo.

**Tabla n.º 18**

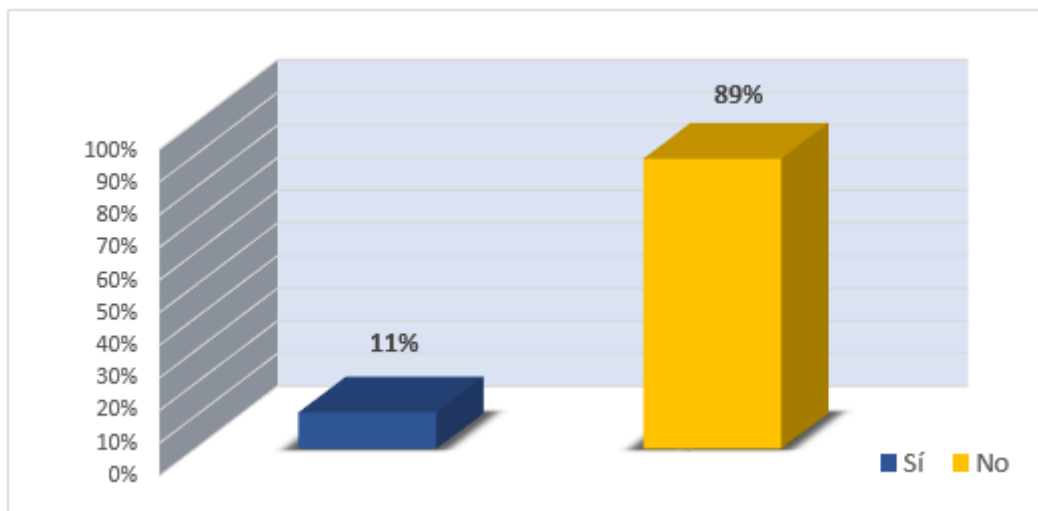
Población estudiada, según pregunta n.º 16: “Cuando me molesto, ¿suelo actuar de manera impulsiva?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	1	11 %
No	8	89 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 18

Población estudiada, según pregunta n.º 16: “Cuando me molesto, ¿suelo actuar de manera impulsiva?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 18**

El gráfico n.º 18 corresponde a la pregunta n.º 16: “Cuando me molesto, ¿suelo actuar de manera impulsiva?”, donde los resultados obtenidos son: 11 % para el ítem “sí” y 89 % para el ítem “no”.

Se puede observar que la respuesta proporcionada por una colaboradora de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, la cual es equivalente al 11 % de los valores relativos, refleja que cuando se molesta suele actuar de forma impulsiva. Mientras tanto, las respuestas otorgadas por ocho colaboradoras, correspondientes al 89 % de los valores relativos totales, manifiestan que cuando se molestan no suelen actuar de manera impulsiva.

Para González, L. (2015), una persona impulsiva es una persona que actúa desde el plano emocional por encima de lo racional, no suele pararse a medir las consecuencias de sus actos y actúa, como la palabra dice, por impulsos, en función de lo que siente a cada momento y en cada situación (párr. 1). Criterio que justifica el 11 % de los resultados obtenidos de la población en estudio donde se indica que suele actuar de manera impulsiva cuando se molesta.

En relación con lo anterior, un bajo control de la ira y de la frustración desfavorece la convivencia tanto a nivel personal como laboral, ya que la persona impulsiva actúa sin considerar las consecuencias de sus actos. El bajo control de las emociones puede acarrear problemas en las relaciones interpersonales del entorno y generar conflictos laborales.

Sin embargo, un 89 % del valor relativo representa a aquellas colaboradoras que no suelen actuar de manera impulsiva al molestarse, esto se respalda con lo argumentado por Rodríguez, A. (2016), quien menciona que desafortunadamente no es posible evitar disgustos con las personas con las que se labora, lo que sí es viable es aprender a manejar aquello que se siente, de tal forma que no atente contra la estabilidad emocional (párr. 5).

Tanto en el ámbito personal como laboral se enfrenta a un sinnúmero de situaciones difíciles que no se pueden controlar y afectan de modo negativo si se actúa de manera equivocada ante estas; por eso es necesario el desarrollo de la inteligencia emocional, sabiendo cómo regular o controlar la respuesta a las emociones de forma que esta sea asertiva.

**Tabla n.º 19**

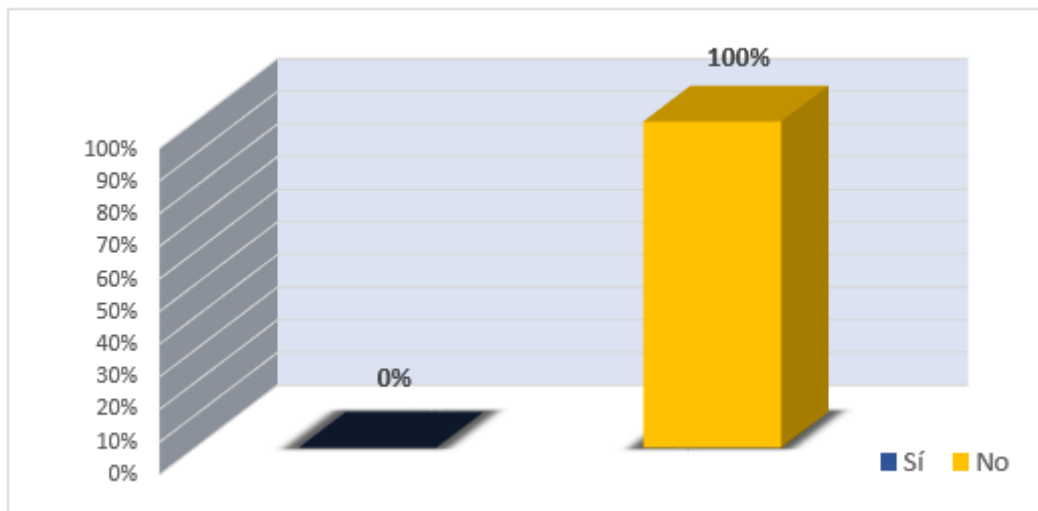
Población estudiada, según pregunta n.º 17: “¿Considera usted que su carga de funciones le dificulta cumplir con sus objetivos laborales?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	0	0 %
No	9	100 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 19

Población estudiada, según pregunta n.º 17: “¿Considera usted que su carga de funciones le dificulta cumplir con sus objetivos laborales?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 19**

El gráfico n.º 19 corresponde a la pregunta n.º 17: “¿Considera usted que su carga de funciones le dificulta cumplir con sus objetivos laborales?”, donde los resultados obtenidos son: 0 % para el ítem “sí” y 100 % para el ítem “no”.

En cuanto a la respuesta proporcionada por cero colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, la cual equivale al 0 % de los valores relativos, refleja que su carga de funciones le dificulta cumplir con sus objetivos laborales. Mientras tanto, las respuestas otorgadas por nueve colaboradoras, correspondientes al 100 % de los valores relativos totales, indican que su carga de funciones no les dificulta cumplir con sus objetivos laborales.

Para Fredman, J. (s.f.), la carga excesiva de trabajo en los empleados reduce su eficiencia. No obstante, la percepción de la población en estudio con respecto a la pregunta es de un 0 % del valor relativo.

En relación con lo anterior, designar responsabilidades al trabajador de manera excesiva, constante y desmedida puede generar un riesgo psicosocial para el colaborador, repercutiendo en su eficiencia y calidad de vida.

El 100 % del valor relativo de los resultados representa a quienes afirman que su carga de funciones no les dificulta el cumplimiento de sus objetivos laborales, lo que se argumenta con lo establecido por Hernández, J. (2012), quien explica que “debemos de

saber manejar las cargas laborales para ser eficientes en la realización de nuestro trabajo o de las tareas que se nos encomiendan”.

La sobrecarga de funciones en el lugar de trabajo puede traer varias afecciones, tanto psicológicas como físicas, pero un buen manejo ante la presencia de sobrecarga en las funciones laborales puede favorecer en el cumplimiento de las mismas y en una mayor satisfacción del empleado.

**Tabla n.º 20**

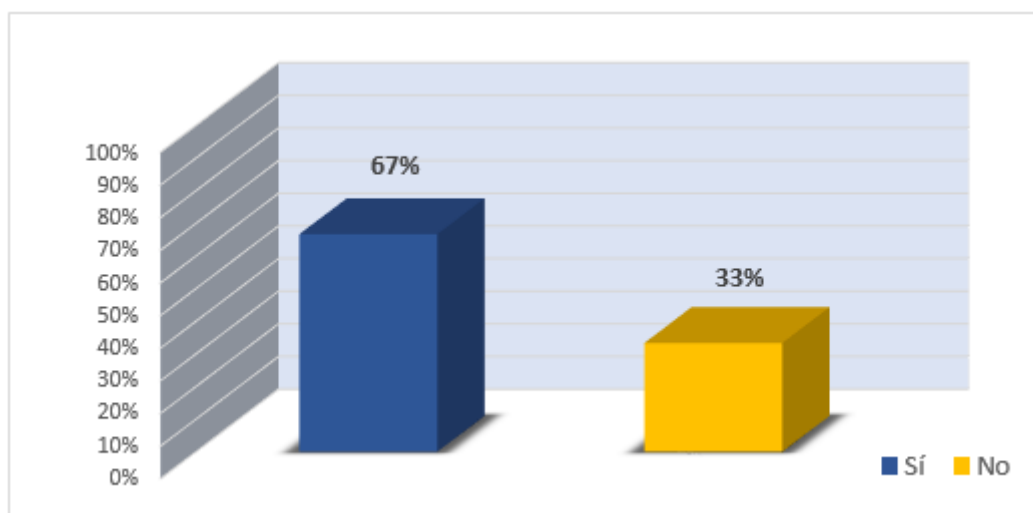
Población estudiada, según pregunta n.º 18: “¿Recibe usted incentivos que la hacen sentir a gusto con su trabajo?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
Sí	6	67 %
No	3	33 %
Total:	9	100 %

Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### Gráfico n.º 20

Población estudiada, según pregunta n.º 18: “¿Recibe usted incentivos que la hacen sentir a gusto con su trabajo?”



Fuente: Datos obtenidos por las investigadoras, julio del 2019

### **Análisis del gráfico n.º 20**

El gráfico n.º 20 corresponde a la pregunta n.º 18: “¿Recibe usted incentivos que la hacen sentir a gusto con su trabajo?”, donde los resultados obtenidos son: 67 % para el ítem “sí” y 33 % para el ítem “no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por seis colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics, las cuales son equivalentes al 67 % de los valores relativos, reflejan que reciben incentivos que las hacen sentir a gusto con su trabajo. Mientras tanto, la respuesta otorgada por tres colaboradoras, correspondiente al 33 % de los valores relativos totales, indica que no reciben incentivos que las hagan sentir a gusto con su trabajo.

De este modo, Jiménez, J. (2018) hace referencia a los incentivos afirmando que estos son un estímulo que busca producir en la persona que lo recibe unos determinados resultados, que pueden ser un aumento de la productividad o una mejora en el estado de ánimo y, por tanto, de los resultados (párr. 2).

En relación con lo anterior hoy un sistema de incentivos en las organizaciones es de vital importancia tanto para la empresa como para los colaboradores, ya que un colaborador que se sienta satisfecho en su trabajo, mantiene un estado de ánimo equilibrado, una mayor motivación y, por consiguiente, una mejor respuesta en su desempeño generando buenos resultados para la organización.

Por otro lado, un 33 % del valor relativo representa a aquellas colaboradoras que mantienen una postura distinta sosteniendo que no reciben incentivos que las hagan sentir a gusto con su trabajo. Esto se argumenta con lo mencionado por Opere, M. (s.f.), al decir que la forma de cuantificar la calidad de un puesto de trabajo ha cambiado, ya no basta con ofrecer una buena remuneración económica para satisfacer a los empleados, que ahora demandan también otros beneficios o ventajas laborales que integran el llamado salario emocional.

Respecto a lo que expresa el autor, más allá de la remuneración económica salarial, se debe considerar otro tipo de beneficios que compensen al trabajador y lo hagan sentir más a gusto y satisfecho en su puesto de trabajo, con el propósito de optimizar la satisfacción del colaborador y su felicidad.

## CAPÍTULO V

### 5.1 Propuesta de intervención psicológica

#### 5.1.1 Protocolo

A partir de la fundamentación teórica expuesta en la revisión bibliográfica y los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de evaluación, se elabora la siguiente propuesta de intervención psicológica, con la finalidad de concienciar a la población seleccionada acerca de los factores desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral y, de acuerdo con esto, construir herramientas que disminuyan o eliminen la incidencia de los factores ambientales y psicológicos detonantes del estrés.

La propuesta que se presenta no posee exclusividad operativa, por lo que de necesitarse, se puede aplicar a poblaciones con características similares a la estudiada. La metodología que se utiliza en la totalidad de la intervención es de tipo participativa. La duración de la misma es de aproximadamente 5 horas.

El objetivo de esta propuesta es aportar a la población de estudio estrategias y herramientas para reducir el estrés y la afectación del desempeño laboral, en congruencia con los datos obtenidos y analizados en la investigación.

La intervención planteada se estructura en dos ejes temáticos, distribuidos respectivamente de la siguiente manera:

Un primer eje psicoeducativo, donde se les brinda a las colaboradoras de la línea de producción de BN Motors de la empresa Tico Electronics información fundamental y técnica sobre los factores ambientales y psicológicos desencadenantes de estrés y su afectación en el desempeño laboral.

Un segundo eje psicodinámico destinado a la ejecución de dinámicas que favorezcan la construcción de herramientas interpersonales e intrapersonales en las colaboradoras de la línea de producción BN motores de la empresa Tico Electronics participantes con el objetivo de disminuir los factores ambientales y psicológicos desencadenantes del estrés que afectan el desempeño laboral.

Una vez concluida la intervención psicológica, las colaboradoras de la línea de producción de BN Motors de la empresa Tico Electronics van a adquirir los recursos esenciales y precisos para minimizar los factores ambientales y psicológicos desencadenantes de estrés y su impacto en la eficiencia de sus funciones laborales.

## **“Propuesta de intervención psicológica”**

### **Eje temático 1: Psicoeducativo**

#### **Actividad n.º 1: Presentación**

**Duración:** 10 minutos, aproximadamente.

#### **Objetivos de la actividad:**

- Presentar a los facilitadores y su función en la intervención psicológica.
- Explicar detalladamente el objetivo de la intervención psicológica.

#### **Materiales utilizados:**

- Recurso humano (facilitadores y participantes).
- Sala de conferencias.
- Pantalla de proyección.
- Computadora.

#### **Estrategias utilizadas:**

- Exposición magistral.
- Retroalimentación.

Procedimiento:

Los facilitadores ubican las sillas formando un semicírculo, de manera que se establezca contacto directo con todas las participantes de la intervención. El expositor se presenta diciendo su nombre y posteriormente establece todo el encuadre necesario para que los copartícipes conozcan el motivo de la intervención planteada. Por último, se procede a recibir observaciones y a despejar dudas.

Actividad n.º 2: “Creando un ambiente empático”

Duración: 15 minutos, aproximadamente.

Objetivo de la actividad:

-Establecer un ambiente de confianza, respeto y camaradería entre el facilitador y las colaboradoras, con el propósito de que todos se conozcan por el nombre propio y se promueva la participación.

Materiales utilizados:

- Recurso humano (facilitadores y colaboradoras).
- Sala de conferencias.
- Sillas formando un semicírculo.
- Computadora.
- Pantalla de proyección.

-Hojas de papel.

-Bolígrafos.

Estrategias utilizadas:

-Instrucciones.

-Retroalimentación.

Procedimiento:

Cada persona participante debe contar con una hoja de papel y un bolígrafo, ahí debe escribir su nombre y una palabra positiva que empiece con la primera letra de su nombre.

Una vez concluido esto, cada participante pasa la hoja al compañero de la derecha y este presenta al mismo diciendo el nombre y la palabra positiva que lo caracteriza; de esa manera se logra una introducción de todas las personas presentes.

Actividad n.º 3: “¿Cuánto sabemos del estrés?”

Duración: 10 minutos, aproximadamente.

Objetivo de la actividad:

-Indagar en la población cuánto conocimiento poseen sobre el concepto de estrés con la finalidad de saber cuáles son las bases con las que cuentan para dar inicio a exponer dicho concepto.

### Materiales utilizados:

- Recurso humano (facilitadores y colaboradoras).
- Sala de conferencias.
- Sillas formando un semicírculo.
- Pantalla de proyección.
- Computadora.
- Premios (1 helado).

### Estrategias utilizadas:

- Retroalimentación.
- Reforzador positivo.

### Procedimiento:

Se realizan preguntas al aire sobre lo que se entiende por estrés, las cuales tienen su recompensa para quienes se animen a contestar, partiendo del hecho de que no existen respuestas buenas o malas, de ese modo se motiva la participación de las personas presentes.

**Actividad n.º 4: Exposición magistral: “Factores ambientales desencadenantes de estrés”**

**Duración:** 30 minutos, aproximadamente.

### Objetivo de la actividad:

- Presentar a las participantes información general sobre los factores ambientales generadores de estrés.
- Generar en las participantes una concientización sobre la importancia de identificar los factores detonantes del estrés a nivel ambiental.

### Materiales utilizados:

- Recurso humano (facilitadores y participantes).
- Sillas y mesa ubicadas de manera que formen un semicírculo.
- Computadora.
- Pantalla de proyección.
- Material informativo.

### Estrategias utilizadas:

- Psicoeducación.
- Retroalimentación.

### Procedimiento:

Se lleva a cabo una exposición magistral, con el objetivo de informar a las participantes en cuanto a los factores ambientales desencadenantes de estrés. Posterior a la finalización

de la charla, se proporciona un espacio que propicie un reconocimiento de estos factores y una retroalimentación de la información como reforzamiento de la misma.

**Actividad n.º 5: “¿Conoce usted los factores psicológicos desencadenantes de episodios de estrés?”**

**Duración:** 30 minutos, aproximadamente.

**Objetivo de la actividad:**

-Dar a conocer información práctica que ayude a identificar algunos factores psicológicos que promuevan el estrés dentro de la población participante.

**Materiales utilizados:**

- Recurso humano (facilitadores y participantes).
- Sillas y mesa ubicadas de manera que formen un semicírculo.
- Computadora.
- Pantalla de proyección.
- Material informativo.
- Pizarra.
- Marcadores.

Estrategias utilizadas:

-Psicoeducación.

-Retroalimentación.

Procedimiento:

En este caso la exposición magistral es la metodología para mencionar y explicar los factores psicológicos que detonan estrés en las colaboradoras de la línea de producción de BN Motor de la empresa Tico Electronics; aunado a esto, la participación de las mismas es fundamental porque la finalidad es educar a la población sobre el tema.

Actividad n.º 6: “Exposición magistral: “Aprendamos sobre los tipos de estrés”

Duración: 30 minutos, aproximadamente.

Objetivos de la actividad:

-Informar sobre los tipos de estrés con el fin de identificar cuándo este es positivo o negativo.

-Proporcionar conocimiento a las colaboradoras que les permita el reconocimiento de síntomas asociados al estrés y tomar conciencia sobre la presencia de este.

### Materiales utilizados:

- Recurso humano (facilitadores y participantes).
- Sillas y mesa ubicadas de manera que formen un semicírculo.
- Computadora.
- Pantalla de proyección.
- Material informativo.
- Pizarra.
- Marcadores.

### Estrategias utilizadas:

- Psicoeducación.
- Retroalimentación.
- Participación.

### Procedimiento:

El facilitador divide a las colaboradoras en dos grupos; a uno le entrega el marcador rojo y a otro grupo el de color azul, a fin de representar de este modo cada uno de los tipos de estrés: positivo y negativo.

Posteriormente de la formación de los grupos y dadas las instrucciones, el facilitador brinda información general acerca de los tipos de estrés categorizados de la siguiente manera:

- Eustrés (estrés positivo).
- Distrés (estrés negativo).

Proporcionada la información y evacuadas las dudas, el facilitador procede a indicarles que cada grupo escriba situaciones en las que se presente el distrés o eustrés, según corresponda la asignación del grupo, y luego se comparten de forma grupal a fin de evaluar la comprensión del tema.

**Actividad n.º 7: “Hablemos de las repercusiones del estrés en el desempeño laboral”**

**Duración:** 20 minutos, aproximadamente.

**Objetivo de la actividad:**

-Concientizar a la población sobre las dificultades que genera el estrés en el ámbito laboral, además de que puedan identificarlas y desarrollar mecanismos de afrontamiento para dichas dificultades.

**Materiales utilizados:**

- Recurso humano (facilitadores y participantes).
- Sillas.
- Computadora.
- Pantalla de proyección.
- Material informativo.

-Hojas de papel.

-Bolígrafos.

Estrategias utilizadas:

-Psicoeducación.

-Retroalimentación.

-Participación.

Procedimiento:

Se les solicita a las colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics que por favor anoten en una hoja de papel, desde su experiencia, alguna situación que consideren estresante y la expongan al resto del grupo. Posterior a eso, los facilitadores proceden de manera magistral a proporcionar ejemplos de cómo las situaciones estresantes mencionadas impactan directamente en los siguientes puntos:

-Concentración.

-Cumplimiento de funciones.

-Rendimiento.

Además, se les brindan y explican algunas técnicas de afrontamiento en situaciones de estrés.

## Actividad n.º 8: “Evaluando la intervención psicoeducativa”

Duración: 15 minutos, aproximadamente.

### Objetivos de la actividad:

- Conocer la opinión de las participantes respecto a la intervención psicoeducativa, con el objetivo de validar la obtención de conocimientos según lo brindado en la propuesta.
- Permitir a las colaboradoras la oportunidad de interactuar sin el compromiso de la intervención para que compartan el sentir de la propuesta implementada en ellas.

### Materiales utilizados:

- Sillas individuales (que no sean pupitres).
- Recuso humano (facilitadoras y participantes).
- Hoja de evaluación.
- Certificados de participación.

### Estrategias utilizadas:

- Retroalimentación.
- Participación.

### Procedimiento:

Los facilitadores señalan ubicar las sillas en semicírculo con el fin de conseguir la cercanía de las participantes.

Los facilitadores les indican a las participantes la finalización de las actividades y les solicitan que completen la hoja de evaluación que se les entrega, posteriormente se les invita a disfrutar de un refrigerio.

Por último, los facilitadores proceden a realizar la entrega de certificados de participación y comparten algunas palabras al concluir la entrega. Se deja a decisión de las participantes brindar algún aporte.

### **Eje temático 2: Psicodinámico**

#### Actividad n.º 9: “Relajación dirigida”

Duración: 25 minutos, aproximadamente.

#### Objetivos de la actividad:

- Aprender a respirar de manera correcta utilizando el diafragma.
- Reconocer y sentir cada parte del cuerpo, para que focalizándose en él puedan relajar y disminuir la tensión del mismo.

### Materiales utilizados:

- Recurso humano.
- Equipo de audio.
- Yoga mat* para cada persona.

### Estrategias utilizadas:

- Autorreconocimiento.
- Escucha
- Meditación.
- Retroalimentación.

### Procedimiento:

Se le entrega un *yoga mat* a cada una de las participantes, luego se les solicita colocarlo en el suelo y acostarse sobre él con la mirada hacia arriba, para proceder a realizar los siguientes pasos indicados y dirigidos por el facilitador:

- Cerrar los ojos.
- Escuchar la música tenue proveniente del equipo de audio.
- Tratar de tener un pensamiento neutro.
- Hacer 5 inhalaciones y exhalaciones profundas.
- Identificar y sentir cada parte de su cuerpo: pies, piernas, caderas, abdomen, tórax hombros, cuello y cabeza.

- Mantenerse en ese estado por lo menos 10 minutos.
- Incorporarse poco a poco nuevamente con 5 inhalaciones y exhalaciones profundas, para terminar abrasándose a sí misma.

Esto ayuda a regular la ansiedad producida por situaciones de estrés. Se puede reproducir esta práctica en los hogares con relajaciones dirigidas tomadas de internet.

### Actividad n.º 10: “Ejercitémonos”

Duración: 10 minutos, aproximadamente.

#### Objetivos de la actividad:

- Dar a conocer algunos ejercicios de estiramiento sencillos, que se puedan llevar a cabo en el lugar de trabajo, con el objetivo de minimizar los dolores musculares.
- Facilitar una rutina de ejercicios que se pueda implementar durante la jornada laboral.

#### Materiales utilizados:

- Recurso humano (facilitadoras y participantes).
- Guía gráfica que muestre la rutina recomendada.

#### Estrategias utilizadas:

- Retroalimentación.

-Psicoeducativo.

-Ejercicio físico.

-Instrucciones.

Procedimiento:

Los facilitadores acondicionan el lugar de manera que quede suficiente espacio para la demostración. Se les solicita a las participantes hacer un círculo, seguidamente les brindan una rápida explicación acerca de la importancia de estas pautas activas para disminuir la tensión muscular. Luego proceden a mostrarles la rutina y les piden que la repitan. Se les indica llevar a cabo esta pauta activa una vez al día según la necesidad de cada colaboradora.

Por último, se les entrega una guía física de los ejercicios contemplados en la rutina y se les recuerda la importancia de la práctica de estos como herramienta para combatir el estrés.

Actividad n.º 11: “Aprendiendo a modificar nuestros pensamientos”

Duración: 15 minutos, aproximadamente.

Objetivos de la actividad:

-Combatir las ideas irracionales.

-Tomar conciencia de los errores de pensamiento.

-Corregir los pensamientos distorsionados.

Materiales utilizados:

-Sillas individuales (que no sean pupitres).

-Recuso humano (facilitadores y participantes).

-Pizarra.

-Marcadores.

-Bolígrafos.

-Fichas.

-Hojas blancas.

Estrategias utilizadas:

-Psicoeducación.

-Retroalimentación.

-Participación.

-Instrucciones.

Procedimiento:

Los facilitadores dividen a las participantes en grupos y le entregan una ficha con frases negativas a cada grupo con el propósito de que ejemplifiquen el pensamiento distorsionado, cuyo objetivo es que esa frase sea sustituida por una idea racional y objetiva.

Posteriormente, el facilitador solicita que se comenten de manera grupal a fin de evaluar y compartir el aprendizaje obtenido.

**Actividad n.º 12: “Administrando mi tiempo”**

**Duración:** 30 minutos, aproximadamente.

**Objetivo de la actividad:**

-Organizar de manera balanceada el tiempo para realizar tanto actividades laborales como personales, de este modo se reduce el estrés causado por la frustración de no cumplir con los propósitos o metas establecidas.

**Materiales utilizados:**

- Recurso humano.
- Cartulina.
- Papel construcción.
- Hojas de papel rayadas.
- Revistas o láminas con diferentes figuras.
- Tijeras.
- Goma.
- Grapadora.
- Marcadores.
- Bolígrafo.

Estrategias utilizadas:

-Instrucciones.

-Reforzamiento positivo.

Procedimiento:

El facilitador pone a disposición de las participantes una caja que contenga todos los materiales necesarios para la construcción de una agenda, invitándolas a la creatividad ya que pueden construir una personalizada.

Finalizada la agenda, el facilitador les indica que realicen un itinerario que contemple las actividades de una semana y así lo continúen haciendo en los próximos días.

Actividad n.º 13: “Desconectándonos”

Duración: 5 minutos, aproximadamente.

Objetivos de la actividad:

-Desconectarse por un lapso pequeño de las funciones laborales, con el fin de obtener una distracción al relacionarse con los compañeros en función de una actividad desvinculada de las tareas laborales, propiciando así la regulación de estrés en los colaboradores.

-Disminuir los niveles de tensión producidos por los trabajos rutinarios y repetitivos que ejercen las colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics.

Materiales utilizados:

- Bolas de goma.
- Recuso humano (facilitadores y participantes).
- Silbato.

Estrategias utilizadas:

- Psicoeducación.
- Participación.
- Instrucciones.

Procedimiento:

Los facilitadores reúnen a las participantes, les solicitan formar un círculo y le entregan una bola de goma a cada una. Cuando el silbato suene, tienen un minuto para lanzarse las bolas unas a otras a fin de lograr una interacción que les permita despejar su mente de la función que estaban realizando. Una vez que el silbato suene nuevamente, cada uno regresa a su sitio continuando con sus funciones.

## Actividad n.º 14: “Aprendiendo a escuchar”

Duración: 10 minutos, aproximadamente.

Objetivo de la actividad:

- Reconocer la importancia de realizar una comunicación asertiva (hablar y escuchar) para fortalecer las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.
- Fomentar la empatía entre las compañeras de trabajo.

Materiales utilizados:

- Recurso humano.
- Hojas de papel.
- Bolígrafo.

Estrategias utilizadas:

- Instrucciones.
- Psicoeducación.
- Participación.

Procedimiento:

El facilitador divide el grupo general en dos, solicitándoles que cada uno haga una fila y asigne un representante. Una vez estando en posición, el facilitador entrega una hoja a cada líder de grupo con una frase, la cual debe ir repitiendo al oído de cada integrante. La última persona en la fila expone la frase que recibió en voz alta para así efectuar la comparación con el mensaje original.

Actividad n.º 20: “Mano a mano”

Duración: 10 minutos, aproximadamente.

Objetivo de la actividad:

- Fortalecer las relaciones interpersonales en el trabajo.
- Fomentar el trabajo en equipo, promoviendo la metodología de ganar-ganar.
- Orientar al bienestar común.

Materiales utilizados:

- Recurso humano.
- Hojas de papel.
- Bolígrafo.

### Estrategias utilizadas:

- Instrucciones.
- Psicoeducación.
- Participación.

### Procedimiento:

Para esta dinámica el facilitador les pide a las participantes que se unan en parejas y realicen tres veces el juego llamado “gato”. Después de esto, les hace la pregunta de quién ganó más partidas.

Ya con las respuestas el facilitador hace la acotación de que por lo general las personas siempre se obstaculizan para que ninguna gane o si una de ellas gana más veces, se mofa del otro disfrutando su victoria e intentando ridiculizar al contrincante.

Pero lo más importante es que explica que ambas personas pueden ganar por lo menos una vez y quedar empatadas un turno, así todas ganarían y estarían satisfechas de haber sacado la tarea adelante y apoyarse mutuamente; situación que debería reflejarse en el ámbito laboral para el bienestar común. Recordando que un buen clima laboral también funciona como neutralizador de episodios de estrés que repercuten en el desempeño laboral.

## Actividad n.º 16: “Mi aprendizaje”

Duración: 30 minutos, aproximadamente.

Objetivos de la actividad:

- Valorar la efectividad de las dinámicas hechas.
- Medir el aprendizaje alcanzado por las participantes.
- Obtener criterios acerca de las actividades por parte de las participantes.
- Reconocimiento y agradecimiento por la participación.

Material utilizado:

- Recurso humano (facilitadores y participantes).

Estrategias utilizadas:

- Participación.
- Reforzamiento.

Procedimiento:

Los facilitadores proceden a dar un agradecimiento a las colaboradoras por su atención y participación en las actividades, posteriormente se consulta si alguna persona tiene alguna duda o pregunta para aclararla. Por último, con la participación voluntaria de las

participantes, se hace un pequeño cierre de la actividad y se les invita a compartir un refrigerio.

## CAPÍTULO VI

### 6. Conclusiones y recomendaciones

#### 6.1 Conclusiones

Al finalizar la presente investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo: “Determinar los factores psicológicos desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela, durante los meses de mayo a agosto del 2019”, se establece:

- Los factores psicológicos desencadenantes del estrés en la población de estudio, de mayor a menor porcentaje de incidencia, son los siguientes:
  - *Carencia de habilidades sociales*: el mayor porcentaje de incidencia en los factores psicológicos se presenta en la carencia de habilidades sociales, debido a que el 40,66 %, correspondiente a la sumatoria de los gráficos 4, 10 y 16, manifiesta carencia de habilidades sociales en su lugar de trabajo.
  - *Insatisfacción en el puesto de trabajo*: dentro del contexto laboral, se identifica que la insatisfacción en el puesto de trabajo es percibida por las colaboradoras en un porcentaje del 29,33 %, equivalente a la sumatoria de los gráficos 8, 14, y 20,

lo cual evidencia la presencia de un elemento de insatisfacción variante que tiene consecuencias negativas en el desempeño laboral de las mismas.

- *Bajo control emocional*: este indicador se encuentra en una escala menor porcentual del 25,66 %, correspondiente a la sumatoria de los gráficos 6, 12, y 18. Se visualiza que el bajo control emocional se presenta como un factor estresor psicológico, el cual afecta de manera negativa las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y, consecuentemente, en el desempeño de las colaboradoras.

En cuanto al objetivo: “Identificar factores ambientales desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyoil de Alajuela, durante los meses de mayo a agosto del 2019”, se determina:

-Los factores ambientales desencadenantes de estrés en la población de estudio, de mayor a menor porcentaje de incidencia, son los siguientes:

- *Recargo e inequidad de funciones laborales*: el mayor porcentaje de incidencia en los factores ambientales se refleja en el recargo e inequidad de funciones laborales, ya que el 33,33 % de los resultados del estudio, equivalente a la sumatoria de los gráficos 5, 13 y 19, hace constar que el recargo e inequidad de funciones es un estresor ambiental que minimiza el buen desempeño laboral, perjudicando significativamente a todas las partes involucradas.

- *Imposibilidad de crecimiento interno*: se encuentra que un 25,66 %, correspondiente a la sumatoria de los gráficos 3, 9 y 15, se refiere a la imposibilidad de crecimiento interno que aumenta los niveles de estrés, según lo señalado por la población de estudio. La limitación en el desarrollo profesional de los individuos provoca que los índices de ansiedad se eleven de manera significativa, reduciendo el buen desempeño.
  
- *Mala relación con subalternos y jefaturas*: para finalizar, la mala relación con subalternos y jefaturas tiene la menor incidencia dentro de los factores ambientales desencadenantes de estrés en un 11 %, equivalente a la sumatoria de los gráficos 7, 11 y 17. Al mantener una mala relación con subalternos y jefaturas, se produce una serie de conflictos interpersonales que afectan sustancialmente el clima laboral, provocando estrés entre las colaboradoras.

En relación con el objetivo: “Diseñar una propuesta de intervención que disminuya los factores desencadenantes de estrés buscando reducir la afectación del desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela”, se concluye:

-Se efectúa una propuesta de intervención psicoeducativa tomando como referencia la fundamentación teórica expuesta en la revisión bibliográfica y los resultados obtenidos en el instrumento utilizado para la recopilación de información.

-Con la finalidad de responder al objetivo planteado, se estructura la propuesta psicoeducativa en los siguientes ejes temáticos:

- 1) Un eje de psicoeducación, donde se proporciona a las colaboradoras de la Línea de Producción de BN Motors, la información técnica y necesaria sobre las generalidades de los factores desencadenantes de estrés, además de abordar cómo los factores psicológicos y ambientales pueden afectar su desempeño laboral.
- 2) Un eje psicodinámico en el que, a partir de las actividades realizadas, se proporciona la construcción de herramientas interpersonales e intrapersonales que busquen disminuir la influencia de los factores psicológicos y ambientales desencadenantes de estrés que afecten el desempeño laboral de las colaboradoras.

## **6.2. Recomendaciones**

### **6.2.1 Recomendación para las colaboradoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics**

- Practicar de manera diaria una rutina de relajación y respiración con el fin de establecer un hábito que proporcione equilibrio integral, de modo que beneficie su estado emocional para la ejecución de sus labores.
- Comunicar de forma asertiva a sus superiores o compañeros las situaciones laborales bajo las cuales se presentan factores desencadenantes de estrés.
- Participar de la mayoría de actividades recreativas organizadas por la institución a fin de fortalecer y desarrollar relaciones interpersonales saludables.

- Organizar sus tareas laborales y personales de manera semanal, con el propósito de obtener un mejor manejo del tiempo, lo cual les permite además de cumplir sus responsabilidades en el trabajo, poder contar con un espacio de esparcimiento que promueva el balance emocional.

### **6.2.2. Recomendación para Tico Electronics**

- Establecer un programa de comunicación entre jefaturas y subalternos, que posibilite habilitar la retroalimentación mutua, esto contribuye al desarrollo de un clima laboral adecuado.
- Incentivar las buenas relaciones interpersonales, brindando espacios para actividades recreativas que mejoren la calidad de vida del empleado.
- Implementar un programa de talleres y charlas con la finalidad de prevenir y controlar el estrés y su influencia en el desempeño laboral.
- Diseñar un inventario de competencias técnicas de los empleados que contribuya a una mejor proyección de crecimiento interno, lo cual va a solventar las necesidades de la organización como del colaborador.

### 6.2.3. Recomendaciones para la Universidad Central

- Implementar en la malla curricular de la carrera de Licenciatura en Psicología con énfasis en Administración de Recursos Humanos un proyecto en cual se puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos durante toda la carrera.
- Impartir al inicio de la carrera un taller de formato APA a fin de preparar al estudiante para presentar los trabajos de investigación bajo esta metodología, siendo esto de carácter obligatorio.
- Mejorar los canales de comunicación entre la Universidad y los estudiantes en busca de satisfacer las necesidades académicas y de servicio de la población estudiantil.
- Ampliar su *staff* de docentes para la carrera de Psicología y así brindar al estudiante más capacidad en matrícula de cursos.

## CAPÍTULO VII

### 7. Bibliografía

Abreu, I. (2019). *Habilidades Directivas Los trabajadores que no consiguen el ascenso que desean renuncian a su trabajo*. Recuperado de: [https://www.tendencias21.net/Los-trabajadores-que-no-consiguen-el-ascenso-que-desean-renuncian-a-su-trabajo\\_a15048.html](https://www.tendencias21.net/Los-trabajadores-que-no-consiguen-el-ascenso-que-desean-renuncian-a-su-trabajo_a15048.html)

Aguilar, C. y Vásquez, D. (2015). *Indicadores conductuales, cognitivos y emocionales vinculados con episodios de estrés laboral, referidos por un grupo de funcionarios de las oficinas centrales del Sistema Nacional de Bibliotecas. Estudio comprendido entre los meses de mayo y agosto del 2015*. (Tesis de licenciatura en Psicología con énfasis en Administración en Recursos Humanos). Universidad Central. San José, Costa Rica.

Alcayaga, A. (2016). *La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. Recuperado de: <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>

Aparicio, T. (s.f.). *La insatisfacción laboral*. Recuperado de: <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>

Aranda, M. (2018). *Cómo desarrollar tus habilidades comunicativas*. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/como-desarrollar-tus-habilidades-comunicativas/>

Arce, G. y Malvas, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari–2013*. (Tesis de maestría inédita). Universidad Católica Sedes Sapientiae. Huari, Perú.

Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CON-CIENCIA*, 1, 118-119. Recuperado de: [http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1\\_a13.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1_a13.pdf)

Barrantes, R. (2002). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cuantitativo y cualitativo*. Costa Rica: EUNED. Recuperado de: <https://www.slideshare.net/CELittleZ/investigacin-camino-al-conocimiento>

Bermejo, F. (2009). *Problemas de relación social*. Recuperado de: <http://www.psicomed.es/page/2/?s=dificultad+para+relacionarse>

Bermejo, J. (2011). *Empatía y ecpatía*. Recuperado de: <https://www.josecarlosbermejo.es/empatia-y-ecpatia/>

Blanco, L. (2013). *Los 6 factores psicológicos que influyen en el rendimiento*. Recuperado de: <https://amazonia-teamfactory.com/blog/los-6-factores-psicologicos-que-influyen-en-el-rendimiento/>

Blaz, J. (2016). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Oechsle en la provincia de Huancayo 2016*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Continental. Huancayo, Perú.

Borrego, P. (2017). *Estrés. Parte 2: Sufro estrés ¿es un trastorno? Tipos de estrés*. Recuperado de: <https://www.psicodifusion.es/estres-tipos-patologia-psicodifusion/>

Bravo, A. (2019). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Recuperado de: <https://www.enfoquevisionario.com/inteligencia-emocional-trabajo/>

Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. (Tesis de bachiller inédita). Universidad Esan. Lima, Perú.

Cano, S. y Zea, M. (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Logos, Ciencia & Tecnología*, (4), 59. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/5177/517751763003.pdf>

Casamichana, E. (2018). *Importancia de las habilidades comunicativas en la búsqueda de empleo*. Recuperado de: <https://orientacion-laboral.infojobs.net/la-importancia-de-las-habilidades-comunicativas-en-la-busqueda-de-empleo>

Celis, S. (2017). *Estrés laboral: un factor que influye en el bienestar de los trabajadores y en la productividad empresarial*. (Ensayo de especialidad). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.

Centro Manuel Escudero. (s.f.). *Psicólogos especialistas en el tratamiento de la falta de autocontrol emocional*. Recuperado de:

<https://www.manuelescudero.com/psicologo-falta-de-autocontrol-emocional-madrid/>

Cepeda, B. (2016). *Beneficios y potenciales de un buen clima laboral*. Recuperado de: <https://www.dolarsi.com/clima-laboral-beneficios/>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill.

Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. (Tesis en Psicología). Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Corredor, M. y Monroy, J. (2009). Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario. *Hacia la promoción de la salud*, 14, 111.

Cristancho, F. (2016). *¿Por qué debería evaluar las competencias laborales en su empresa?* Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/por-que-evaluar-competencias-laborales/>

Cruz, A. (2014). *Factores que precipitan el desarrollo de estrés laboral en los colaboradores del Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal de Naranjo en San Jerónimo de Desamparados, durante el período comprendido entre los meses de*

*enero a abril del 2014.* (Tesis de licenciatura en Psicología con énfasis en Administración en Recursos Humanos). Universidad Central. San José, Costa Rica.

De Grande, P. (2014). Reflexiones sobre la interpretación del concepto de locus de control en investigación social. *Pensando Psicología*, 10(17), 127-134. doi: <http://dx.doi.org/10.16925/pe.v10i17.7>

De Jacobis, I. (s.f.). *Esta es la importancia del reconocimiento en el trabajo.* Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/294339>

De Leon, L. (2014). *Propuesta para la elaboración de un plan de carrera para el área operativa en un ingenio azucarero de la costa sur.* (Tesis de licenciatura en Psicología Industrial inédita). Universidad Rafael Landívar. Escuintla, Guatemala.

Del Hoyo, M. (1997). *Estrés laboral.* Recuperado de: <http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/fichas%20de%20publicaciones/fondo%20historico/documentos%20divulgativos/docdivulgativos/fichero%20pdf/estres%20laboral.pdf>

Delgado, L. (2017). *Patrones de comportamiento.* Recuperado de: <https://www.milenio.com/opinion/luis-rey-delgado-garcia/para-reflexionar/patrones-de-comportamiento>

Dizik, A. (2016). *Las empresas en las que te obligan a divertirte con tus compañeros de trabajo*. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-36752764>

Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión*, 2(1), 69. Recuperado de: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-14/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-02/lecturas/1.pdf>

Fernández, P. y Extremara, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19, 69-71.

Forero, M. (2017). *No lleve sus problemas al trabajo ni el trabajo a su casa*. Recuperado de: <https://www.finanzaspersonales.co/columnistas/articulo/no-lleve-problemas-trabajo-ni-trabajo-su-casa/51761>

Fredman, J. (s.f.). *Los efectos de una pesada carga de trabajo en los empleados*. Recuperado de: <https://pyme.lavoztx.com/los-efectos-de-una-pesada-carga-de-trabajo-en-los-empleados-13089.html>

Gerencie.com. (2016). *¿Se le pueden asignar al trabajador funciones distintas de las establecidas para el cargo en el manual de funciones?* Recuperado de: <https://www.gerencie.com/se-le-pueden-asignar-al-trabajador-funciones-distintas-de-las-establecidas-para-el-cargo-en-el-manual-de-funciones.html>

- Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona, España: Kairós.
- Gómez, V. y Saravia, K. (2009). *El síndrome de estrés y su incidencia en el desempeño laboral en colaboradores de empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de El Salvador. San Salvador.
- González, K. (2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral (estudio realizado con personal de operaciones de telemercadeo de Transactel)*. (Tesis de licenciatura en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- González, L. (2015). *¿Cómo controlar la impulsividad?* Recuperado de: <https://avilepsicologos.es/como-controlar-la-impulsividad/>
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. (Tesis de licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Granados, A. (2016). *Nivel de estrés laboral referido por un grupo de colaboradores con puestos de administradores y colaboradores de área de Coopetarrazú R.L.* (Tesis de licenciatura en Psicología con énfasis en Administración de Recursos Humanos). Universidad Central, Costa Rica.

Hernández, E. (2016). El Emotion Labor en las empleadas del área Administrativa de la Fes Iztacala en la atención a los alumnos. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala* 19, (3), 1117-1118. Recuperado de: <http://campus.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol19num3/Vol19No3Art15.pdf>

Hernández, J. (2012). *Las cargas laborales generadoras de estrés y ansiedad en nuestro trabajo*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/cargas-laborales-generadoras-estres-ansiedad-nuestro-trabajo/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Hervada, A. (2013). *El autocontrol emocional*. Recuperado de: <https://hervadapsicologos.com/el-autocontrol-emocional/>

Holst, I., Barrera, Y., Gómez, G. y Degante, A. (2017). Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 20(2), 23.

Jiménez, J. (2018). *Estos son los incentivos no monetarios que más valoran los trabajadores*. Recuperado de: <https://www.modelocurriculum.net/blog/estos-son-los-incentivos-no-monetarios-que-mas-valoran-los-trabajadores>

L de Liderazgo. (2015). *Empatía: significado y tipos de empatía*. Recuperado de:  
<http://xn--alejandrofaria-2nb.com/empatia-significado-y-tipos-de-empatia/>

Lacayo, J. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Asunción, Guatemala.

Lacunza. A. (2010). Las habilidades sociales como recursos para el desarrollo de fortalezas en la infancia. *Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, 10, 231-233.

Martínez, M. (s.f.). *La importancia del reconocimiento laboral*. Recuperado de:  
<https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>

Miranda, S. (s.f.). *No lleve sus problemas al trabajo ni el trabajo a su casa*. Recuperado de <https://www.finanzaspersonales.co/columnistas/articulo/no-lleve-problemas-trabajo-ni-trabajo-su-casa/51761>

Montalbano, S. (s.f.). *Qué es un patrón de conducta*. Recuperado de:  
<https://gabinetedepsicologia.com/que-es-un-patron-de-conducta-psicologos-madrid-tres-cantos>

Morales, M. y Cubero, X. (2016). *Posibles repercusiones del estrés laboral en el rendimiento y/o productividad de los colaboradores del back office de la Dirección de Desarrollo Humano del grupo Mutual Alajuela en sede Alajuela. Estudio realizado en los meses de septiembre a noviembre de 2016.* (Tesis de licenciatura en Psicología con énfasis en Administración en Recursos Humanos). Universidad Central. San José, Costa Rica.

Moreno, M. (2017). *Jefes y empleados: relaciones tóxicas.* Recuperado de: <http://noticias.universia.es/practicas-empleo/noticia/2017/04/10/1151418/jefes-empleados-relaciones-toxicas.html>

Muguruza, J. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017.* (Tesis de licenciatura en Administración). Universidad Nacional José Faustino Sánchez. Huacho, Perú.

Naranjo, M. (2019). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

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

- Opere, M. (s.f.). *El salario emocional: incentivos para tener empleados felices*. Recuperado de: <https://blog.grupo-pya.com/salario-emocional-incentivos-empleados-felices/>
- Oros, L. (2005). Locus de control: Evolución de su concepto y operacionalización. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, XIV(1), 90. Recuperado de: <https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/17338/18077>
- Panduro, L y Ventura, J. (2013). *La autoestima y su relación con el rendimiento escolar de los estudiantes de tercer grado de secundaria de la Institución Educativa José María Arguedas del distrito de San Martín de Porres, 2013*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional de Educación. Chosica, Lima.
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 3, 493-505.
- Peiró, J. (2001). *El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva*. Recuperado de: [https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_I\\_NSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf](https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_I_NSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf)
- Pereira, C. (2014). *Clima laboral y servicio al cliente estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Guatemala.

Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango.* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Guatemala.

Pérez, S. (17 de mayo de 2013). Mi empresa no me valora, ¿debo cambiar de empleo? *El País*. Recuperado de [https://elpais.com/economia/2013/05/16/empleo/1368724710\\_447191.html](https://elpais.com/economia/2013/05/16/empleo/1368724710_447191.html)

Piraquive, G. (2018). *La importancia de los espacios de integración dentro de una organización.* Recuperado de: <http://www.revistacomunicacion.com/index.php/comunicacion-y-organizacion/749-la-importancia-de-los-espacios-de-integracion-dentro-de-una-organizacion>

Prendas, L. (09 de junio de 2015). El crecimiento personal y laboral, logro de esfuerzo individual. *Semanario Universidad*. Recuperado de: <https://semanariouniversidad.com/opinion/el-crecimiento-personal-y-laboral-logro-de-esfuerzo-individual/>

Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.

Ramos, C. (2015). *Los paradigmas de la investigación científica*. Recuperado de [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Carlos\\_Ramos.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf)

Regueiro, A. (s.f.). *Conceptos básicos: ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta?* Recuperado de: <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>

Ríos, C. (2017). *La insatisfacción laboral como riesgo psicosocial*. Recuperado de: <https://misionesonline.net/2017/11/17/la-insatisfaccion-laboral-riesgo-psicosocial/>

Rivadeneira, F. (2011). *Violencia intrafamiliar y sus efectos en el rendimiento académico de los estudiantes de bachillerato del Instituto Vicente León de Latacunga, período 2010-2011*. (Tesis de maestría inédita). Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Rivera, A. (2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.

Rodríguez, A. (2016). *Rompe el enojo en los ambientes laborales*. Recuperado de: <https://www.elpulsolaboral.com.mx/recursos-humanos/4282/rompe-el-enojo-en-los-ambientes-laborales>

Rodríguez, M. (s.f.). *Tipos de estrés y sus desencadenantes*. Recuperado de:  
<https://psicologiaymente.com/clinica/tipos-de-estres>.

Sarabia, M. (2015). *Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi*. (Tesis de licenciatura en Psicología Industrial). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Tovar, H. (2018). *Influencia de los factores socioeconómicos en las preferencias de los consumidores del centro comercial Marplaza Ilo2018*. (Tesis de maestría en Administración de Negocios). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Vallejos, M. (2012). *La motivación, la actitud hacia las ciencias, la ansiedad y las estrategias metacognitivas de lectura en el rendimiento de los estudiantes universitarios: un análisis longitudinal*. (Tesis de doctorado inédita). Universidad Complutense de Madrid. España.

Vargas, T. (2017). *Factores intrínsecos y extrínsecos desencadenantes del estrés laboral referidos por un grupo de colaboradores del Taller Automotriz de la Empresa Dos Pinos del Coyol de Alajuela, estudio comprendido entre los meses de enero a abril del 2017*. (Tesis de licenciatura en Psicología con énfasis en Administración en Recursos Humanos). Universidad Central. San José, Costa Rica.

Vásquez, L. (2015). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*. (Tesis de maestría en en gestión de los servicios de la salud). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.

## CAPÍTULO VIII

### 8. Anexos

#### 8.1 Instrumento

#### “CUESTIONARIO”

**INSTRUCCIONES GENERALES:** El siguiente cuestionario tiene como objetivo recopilar información con respecto a posibles factores influyentes de estrés laboral, y de esa manera realizar un análisis de los mismos.

Recuerde que no existen preguntas buenas o malas, además toda la información suministrada será de carácter confidencial y utilizada solamente para fines de la investigación.

Por favor marque con una equis “X” la opción que considere más apegada a su realidad.

#### DATOS GENERALES

##### A) Sexo

Hombre       Mujer

##### B) Estado civil

Casada       Soltera

n.º	PREGUNTAS	SÍ	NO
1	¿Considera que la empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral?		
2	¿Suele usted formar parte de las actividades recreativas que involucren varias personas (almuerzos, desayunos compartidos, salidas)?		
3	¿Suele cumplir con sus responsabilidades en el tiempo requerido?		
4	¿Considera usted que las dificultades del trabajo la hacen pasar un mal rato incluso fuera de su horario laboral?		
5	¿Considera usted que se fomenta el trabajo en equipo en el departamento para el que labora?		
6	¿Considera que su trabajo es reconocido por jefaturas y compañeros?		
7	¿Considera que sus competencias profesionales son valoradas para participar en nuevos puestos?		
8	¿Participa usted con frecuencia en las actividades que hacen en su lugar de trabajo?		
9	¿Considera usted que su jefe fomenta un buen clima entre jefaturas y colaboradores?		
10	¿Considero que mis preocupaciones suelen afectar mi desempeño laboral?		
11	¿Considera usted que las funciones laborales están distribuidas de manera equitativa para todos?		
12	¿Siente usted que su trabajo la satisface lo suficiente?		
13	¿Considera que sus responsabilidades laborales le permiten ser apta para un ascenso?		
14	¿Considera usted que se le dificulta comunicarse con sus compañeros?		
15	¿Considera usted que las buenas relaciones laborales son necesarias para mantener un buen desempeño laboral?		
16	Cuando me molesto, ¿suelo actuar de manera impulsiva?		
17	¿Considera usted que su carga de funciones le dificulta cumplir con sus objetivos laborales?		
18	¿Recibe usted incentivos que le hacen sentir a gusto con su trabajo?		

**¡Muchas gracias por responder el cuestionario y colaborar con la investigación!**