

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo Suficiencia Profesional

Estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada del distrito de
Santiago de Surco, 2018

Para optar el Título de Licenciada en Psicología

Presentada por

Autor: Bachiller Sandra Francesca Guty Cruz

Lima – Perú

2018

DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo incondicional
Y a los docentes que me asesoraron
Para poder crecer profesionalmente.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a los docentes que me han acompañado durante esta investigación, brindándome sus grandes conocimientos y afianzando mi formación.

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado:

En llevar a cabo las normas establecidas N° 003-FPs y TS -2016 de la facultad de Psicología y Trabajo social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, entrego mi estudio de investigación, con el objetivo final de adquirir el título profesional en la modalidad de trabajo de suficiencia profesional, que se titula Estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada del distrito de Santiago de Surco, 2018.

La investigación presentada, es una contribución que adiciona información a las investigaciones elaboradas dentro el país, donde setiene que tomar suma importancia a las condiciones y exigencias que se dan dentro de los centros de trabajo, puesto que generan situaciones estresantes que afecta directamente la salud de los colaboradores, se busca fomentar la realización de talleres, proyectos de intervención y capacitaciones a las organizaciones a fin de disminuir o erradicar este mal que aqueja cada vez más a los trabajadores.

Por último, me despido agradeciéndoles antemano por revisar y calificar mi investigación, por lo cual me siento comprometido de seguir perseverando en la elaboración de investigaciones que contribuyan al bienestar de la comunidad.

Sandra Francesca Gutty Cruz

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
INDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
- PROBLEMA PRINCIPAL.....	14
- PROBLEMAS SECUNDARIOS.....	14
1.3 OBJETIVOS.....	14
- OBJETIVO GENERAL.....	14
- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	15

CAPÍTULO II:

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES.....	16
2.1.1 INTERNACIONALES.....	16
2.1.2 NACIONALES.....	18
2.2 BASES TEORICAS.....	20
2.2.1 DEFINICION Y GENERALIDADES DEL ESTRÉS.....	20

2.2.2 CAUSAS DEL ESTRÉS.....	22
2.2.3 TEORIAS DEL ESTRÉS.....	23
2.2.4 MODELOS DEL ESTRÉS.....	25
2.2.4.1 MODELO DESEQUILIBRIO ESFUERZO-RECOMPENSA...	25
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	25

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	27
-TIPO.....	27
- DISEÑO.....	27
3.2 POBLACIÓN.....	27
- MUESTRA.....	27
3.3 IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE Y SU OPERACIONALIZACIÓN.....	28
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO.....	28
3.4.1 FICHA TÉCNICA.....	29
3.4.2 ESTADÍSTICA: ÍNDICES DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	29
3.4.2.1 ÍNDICES DE VALIDEZ.....	29
3.4.2.1 ÍNDICES DE CONFIABILIDAD.....	30
3.4.3 DESCRIPCIÓN MASLACH.....	32
3.4.4 INTERPRETACIÓN DEL PUNTAJE.....	33

CAPÍTULO IV:

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE LOS RESULTADOS	36
4.2 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	36
4.3 ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	45
4.4 CONCLUSIONES.....	49
4.5 RECOMENDACIONES.....	50

CAPITULO V:

PROPUESTA DE PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 NOMBRE DEL PROGRAMA.....	
51	
5.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA.....	51
5.3 ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS POR CADA SESIÓN.....	52
5.4 SECTOR AL QUE SE DIRIGE.....	
58	
5.5 ESTABLECIMIENTO DE CONDUCTAS PROBLEMAS/META.....	
58	
5.6 METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN.....	
59	
5.7 INSTRUMENTOS/MATERIALES Y RECURSOS HUMANOS.....	
60	
5.8 CRONOGRAMA.....	
61	

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

RESUMEN

El presente estudio plantea determinar como objetivos el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en los colaboradores de una empresa privada en el distrito de Santiago de Surco, con una población de 42 trabajadores, siendo la muestra de tipo censal. La investigación es de tipo descriptiva y de diseño no experimental, ya que especifica el nivel de estrés laboral.

Por otro lado, el instrumento que se utilizó fue el Inventario de Burnout de Maslach, adaptada por Fernández en la versión docente en el año 2002. Los resultados obtenidos muestran que no hay burnout, siendo un 66,7% de la población que se encuentran en este nivel, un 21,4% se considera en riesgo y el 11,9% si cuenta con burnout. De igual forma se propuso un programa de intervención para mantener y mejorar el nivel de estrés laboral.

Palabras clave: estrés laboral, burnout, riesgo.

ABSTRACT

The present study proposes to determine as objectives the level of work stress and its dimensions in the collaborators of a private company in the district of Santiago de Surco, with a population of 42 workers, being the sample of census type. The research is descriptive and non-experimental design, since it specifies the level of work stress.

On the other hand, the instrument that was used was the Maslach Burnout Inventory, adapted by Fernández in the teaching version in 2002. The results obtained show that there is no burnout, with 66.7% of the population found At this level, 21.4% consider themselves at risk and 11.9% if they have burnout. In the same way, an intervention program was proposed to maintain and improve the level of work stress.

Keywords: work stress, burnout, risk.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una de los fenómenos más comunes en la actualidad, sobretodo en el área organizacional; ya que, existe una gran competitividad entre las empresas, la cual genera exigencias en los colaboradores, que muchas veces sobrepasan sus capacidades, trayendo consigo consecuencias significativas tanto para el individuo como para la organización.

Por este motivo, en la siguiente investigación se dará a conocer cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada en el distrito de Santiago de Surco.

Consta de cuatro capítulos, el primero nos da a conocer el planteamiento del problema, los objetivos que busca alcanzar la investigación y justificación e importancia; el segundo capítulo, está compuesto por el marco teórico, antecedentes, bases teóricas y definiciones conceptuales; el tercero, nos muestra la metodología que se ha utilizado para la comprobación de la misma y por último el cuarto capítulo nos da a conocer los resultados obtenidos, así como también las conclusiones y las recomendaciones a las que se llegó como producto de este trabajo de investigación.

Con el mejor de los ánimos se desea que la investigación sea de su entero agrado; puesto que, el objetivo es informar sobre el nivel de estrés existente en los colaboradores.

CAPITULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Internacional

En la actualidad el estrés es uno de los principales problemas para la salud de los colaboradores, lo cual afecta el buen desempeño dentro de las empresas donde laboran. Puesto que, un trabajador estresado suele ser más enfermizo, carece de motivación, su productividad disminuye notablemente, al igual que su rendimiento individual, elevándose el ausentismo y la rotación dentro de las organizaciones.

Dicho esto, el estrés laboral es considerado una epidemia global. Es un riesgo laboral que puede llegar a afectar a todos los trabajadores de una organización, generando graves alteraciones en el estado de salud, como alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes, OMS (2015).

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud también refiere que el estrés se debe a la falta de equilibrio entre las demandas que exigen las organizaciones y las capacidades con las que cuenta el individuo, poniendo a prueba el soporte que tiene la persona para afrontar esa situación y generando frustración, tensión y jornadas extensas de trabajo para poder cumplir con los objetivos.

Por tal motivo, se considera un trabajo saludable a aquel que la presión tiene un balance con los recursos que brinda la organización y las capacidades con las que cuenta el colaborador, así mismo es necesario recibir apoyo del entorno.

La Organización Internacional de Trabajo ha dado a conocer que anualmente más de dos millones de personas mueren en el mundo por alguna enfermedad que tiene relación con la actividad laboral, así mismo se registran 160 millones de casos de enfermedades no mortales, que afectan considerablemente la continuidad laboral dentro de los colaboradores (Gestión, 2014).

Nacional

El Ministerio de trabajo (2014), considera que el estrés es el estado físico y psíquico, que resulta de la falta de adaptación del trabajador a las exigencias del trabajo. Esto origina cierto miedo y frustración, generando alteraciones orgánicas y emocionales.

Se considera como uno de los principales riesgos a los que están inmersas las organizaciones. Se necesita un periodo de adaptación y transformación de los procesos productivos para acomodarse a las capacidades de los colaboradores

El MINTRA (2014), ha identificado diferentes factores que afectan el buen rendimiento del personal de una empresa, los cuales son insatisfacción laboral, debido a la falta de reconocimiento, un sueldo por debajo del mercado o la ausencia de una línea de carrera; por otro lado otro factor importante es el cansancio psíquico, el cual se da debido a las largas jornadas laborales y la excesiva carga de trabajo, Por último, uno de los factores más importantes son las relaciones hostiles dentro del área de trabajo juegan un papel muy importante puesto que generan un ambiente hostil, incómodo y limitado dentro de la organización.

En una investigación realizada en el 2014 por el Ministerio de Salud (Minsa), aproximadamente 1,2 millones de peruanos sufren de algún trastorno de ansiedad, el cual es provocado por fuertes cuadros de estrés, esta cifra es el 5,9% de la población del país.

Si bien el estrés es un fenómeno físico y emocional natural del ser humano, que le permite desarrollar mecanismos para afrontar situaciones imprevistas de la vida cotidiana, cuando se convierte en un

estado permanente y sobrepasa los límites considerados normales, se convierte en un asesino silencioso.

Cuando una persona vive tensa y experimenta una serie de síntomas físicos y mentales como dolor de cabeza, sueño fraccionado, taquicardias, cansancio crónico e inestabilidad emocional, no solo corre el riesgo de desarrollar múltiples patologías, si no también puede desencadenar diversos trastornos de ansiedad, siendo los más frecuentes los ataques de pánico, comportamientos obsesivos compulsivos, angustia generalizada y todo tipo de fobias, así mismo se puede llegar hasta la muerte, debido a un infarto al corazón o de un accidente cerebrovascular, Cárdenas (2014).

Local

Otro aspecto para poder considerar es la competitividad actual, en la que están sometidas las empresas, todos queremos que la producción y la productividad vayan en ascenso, para de esta manera afrontar la crisis mundial; esto es lo que genera una gran presión en los colaboradores, porque son constantemente evaluados para alcanzar niveles laborales muy altos, provocando estados de tensión y frustración por las exigencias a las que están sujetos. De esta manera, el estrés laboral es el que va en aumento debido a esa presión, puesto que hay una imperiosa necesidad de hacer todo bien y de forma rápida, y en muchas ocasiones sin tolerar algún margen de error, Diario Correo (2009).

Sin embargo, como se mencionó anteriormente la mayoría de veces no se toma en cuenta la capacidad que poseen los trabajadores; ya que, las situaciones de tensión que pueden tolerar los colaboradores es diferente en cada uno de ellos, lo cual genera dificultades en el desempeño laboral y deterioro en la salud organizacional.

La población de la presente investigación está conformada por 43 colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico, empresa ubicada en Santiago de Surco. Esta empresa es una Pyme, la cual

cuenta con 4 años en el mercado, buscando posicionarse y consolidarse como una de las opciones más atractivas para las diferentes empresas de retail y consumo masivo del país. Por tal motivo, la carga laboral es elevada y los horarios de trabajo son extensos, generando cierto grado de desmotivación y estrés en los colaboradores.

El fin de la investigación es poder identificar el nivel de estrés del personal de la empresa, lo cual genera que el rendimiento laboral vaya en descenso, al igual que la motivación y crecimiento profesional, logrando que sea complicado realizar actividades que antes eran asequibles para ellos.

1.2 Formulación del problema

Problema Principal

¿Cuál es el nivel de estrés en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018?

Problemas secundarios

¿Cuál es el nivel de estrés en relación con el cansancio emocional en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018?

¿Cuál es el nivel de estrés en relación con la despersonalización en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018?

¿Cuál es el nivel de estrés en relación con la realización personal en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018?

1.3 Objetivos

General

Determinar el nivel de estrés en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018.

Específicos

Determinar el nivel de estrés en relación con el cansancio emocional en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018.

Determinar el nivel de estrés en relación con la despersonalización en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018.

Determinar el nivel de estrés en relación con la realización personal en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

Esta investigación se realizará en la empresa Nexos Operador Logístico, esta empresa brinda servicios de transporte a diferentes clientes del sector retail y consumo masivo, motivo por el cual, es muy importante el rendimiento laboral y la estabilidad emocional con la que cuenten todos los colaboradores de esta área.

Cuando el estrés laboral se previene a tiempo, no genera muchas consecuencias, sin embargo, en muchas empresas este problema se minimiza, creyendo que al paso de los días se aminorará, ocasionando diversas alteraciones físicas y psicológicas en los colaboradores, convirtiéndose en un obstáculo para la vida plena.

Es por esa razón que es fundamental conocer los niveles de estrés en los que se encuentre el personal de las organizaciones para de esta manera poder intervenir contra este fenómeno y mejorar la calidad de vida de los colaboradores; además, cabe mencionar que este problema es uno de los factores más importantes para la mayoría de enfermedades frecuentes las cuales no asociamos con el estrés, tales como trastornos cardíacos, hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, hormonales, entre otros.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

En la presente investigación hemos identificado algunos antecedentes con respecto a estrés laboral.

2.1.1 Internacionales

Sanchez (2015) realizó una investigación que tuvo como objetivo general **“Identificar la incidencia del burnout en la población de los trabajadores de la administración y servicios a la comunidad universitaria del Campus de Teruel de la Universidad de Zaragoza (España)”**, siendo la muestra de 115 personas, dentro de los resultados se obtuvieron fueron que el 11% de los colaboradores presentan una alta incidencia del Síndrome de Burnout, así mismo presentan el mismo porcentaje en un nivel alto en las subdimensiones de cansancio emocional y despersonalización, por otro lado el factor de realización personal también cuenta con un porcentaje bajo en la muestra analizada.

Álvarez (2015) llevo a cabo una investigación que tuvo como objetivo establecer la **“Relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional”**, la muestra estuvo conformada por 41 trabajadores administrativos, donde los resultados obtenidos fueron los siguientes: existe una relación positiva entre las variables de estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, habiendo una correlación con la estructura organizacional, siendo los principales factores estresores el territorio organizacional y la falta de cohesión.

Barros (2015) llevo a cabo una investigación que tenía como objetivo general **“Determinar si la sobrecarga laboral determina la presencia se síntomas de estrés laboral en funcionarios de las Administraciones Zonales del Municipio de Quito”**, siendo la muestra de 93 funcionarios de las áreas administrativas. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 96,8% de la población se encuentra sometida a una sobrecarga laboral alta, donde predomina la exigencia mental 71% y la exigencia de rendimiento 54%, así mismo el 90.3% de la población presentó niveles bajos de estrés.

García (2015) realizó una investigación la cual tenía como objetivo **“Estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajador de la Universidad de Cuenca, a fin de elaborar una propuesta de prevención y promoción, en el año 2015”**, el grupo de estudio estuvo conformado por una muestra de 240 personas (64 trabajadores y 176 administrativos), con una edad comprendida entre 23 y 65 años, el 60.42% son casados, en cuanto a la relación laboral, el 26.67% son trabajadores que en su mayoría son hombres (75 %). En el personal administrativo la mayoría son mujeres (68.18 %), siendo los resultados los siguientes: el 14.58% desarrollan trabajo activo; el 43.75% trabajo pasivo, el 23.75% trabajo de alta tensión laboral y trabajo de baja tensión laboral el 17.92%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo; a igual que, entre demanda psicológica con, sexo, relación laboral y cargo.

Vizcaino (2015), realizó una investigación la cual tenía como objetivo identificar el **“Nivel de estrés y su influencia en el desempeño de las actividades del personal operativo de la empresa G4S SECURE SOLUTIONS CIA LTDA en Quito”**, la población estuvo conformado por 62 personas, se les aplicó el cuestionario proporcionado por la OIT y un formulario de evaluación de desempeño, siendo los resultados los siguientes: se evidencia que del total de la población encuestada un 10% correspondiente a 6 personas, se encuentran en el rango de bajo nivel de estrés, el 35% equivalente a

22 personas cuentan con un nivel intermedio, el 19% de los encuestados, que significan 12 personas, tienen un alto nivel de estrés y el restante 36% que son 22 personas están en el nivel de estrés promedio.

Gonzales (2014), llevó a cabo una investigación que tenía como objetivo **“Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.”** De acuerdo a la investigación realizada la mayoría de los trabajadores manifiestan niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos.

2.1.2 Nacionales

García (2015) llevaron a cabo un estudio que tenía como objetivo principal **“Determinar si existe relación el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de un grupo importador de vehículos menores en la región norte del país”**, la población a evaluar fueron 84 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: en la dimensión de agotamiento emocional el 68.7% ubicado en el nivel bajo, con respecto a despersonalización el mayor porcentaje es de 48.2%, ubicado en el nivel bajo, finalmente en la dimensión de realización personal el 45.8% presenta en el nivel alto, lo cual indica que la población cuenta con un nivel bajo del Síndrome de Burnout.

Zavaleta (2014) realizó un estudio donde su objetivo era **“Identificar la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de servicios**

administrativos en la ciudad de Trujillo” La muestra estuvo fue de 21 colaboradores de la oficina de atención al contribuyente del servicio de administración tributaria de Trujillo. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: existe un alto porcentaje de colaboradores afectados por el síndrome de burnout. Por otro lado, en la dimensión de agotamiento emocional el 39% presenta un nivel alto, en despersonalización el 21,5% cuenta con un nivel alto y finalmente el 18% posee un bajo nivel en realización personal.

Chávez (2015) realizó una investigación que tuvo como objetivo saber cuál es el **“Efecto el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A” de Tacna**, la muestra era de 32 personas del área administrativa y operativa, obteniendo los siguientes resultados: el estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los colaboradores, así mismo se concluye que el factor determinante es la recarga laboral, siendo el 59.4% de los trabajadores que indican ello.

Quispe (2016) llevo a cabo una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre **“Los Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima”**, la muestra fue de 168 trabajadores y los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) siendo los resultados los siguientes: el 87.5% de los colaboradores evidencian un nivel bajo de estrés, así mismo el 44.8% de la muestra total manifiesta un favorable clima laboral.

Montoya (2017) realizó una investigación que tenía como objetivo **“Analizar qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017”**, los resultados que se obtuvieron fueron: La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores, 99 hombres y 101 mujeres entre edades de 18 a 50 años. Los instrumentos aplicados fueron la escala de estrés laboral OIT- OMS y la escala de clima laboral

de Litwin y Stinger. Para la contratación de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrando un valor $p < 0.05$, por lo tanto se afirma que existe correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional, siendo de tipo inversamente proporcional ($r = -0.706^{**}$) lo cual quiere decir que a mayor clima organizacional, menor estrés laboral.

Villegas (2016) llevo a cabo una investigación cuyo objetivo era **“Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua”**, la muestra estuvo conformada por 78 colaboradores del área administrativa, se aplicaron dos cuestionarios denominados: cuestionario de estrés laboral (22 ítems) y el cuestionario de desempeño laboral (22 ítems); en ambos instrumentos se utilizó una escala de Likert con 5 opciones de respuesta; se demostró que existe una relación ($p = 0,000$) entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a menos estrés laboral, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definición y generalidades del estrés

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño, el cual se da por un desequilibrio entre los recursos y exigencias del medio donde se desarrolla la persona y las capacidades que posee. Por otro lado, el estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y se da cuando las exigencias exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando las habilidades de los colaboradores para enfrentar estas exigencias no coinciden con las expectativas de la organización, OIT (2016).

Según Muchinsky (1994), para poder laborar en una

empresa, los trabajadores tienen que pasar por un proceso de adecuación a todas las características organizacionales, cuando se da esta interacción, hay efectos positivos y negativos, algunos son beneficiosos y otros perjudiciales, estos últimos producen estrés laboral.

El estrés es un proceso que cuenta con diferentes etapas, al inicio las personas pasan por un etapa de alarma, enfrentándose a un elemento causante de estrés y generando angustia; luego se pasa a una etapa de resistencia, atacando al tensor de forma directa o usándolo para llenarse de energía y aumentar la productividad, sin embargo si el factor de tensión persiste y produce daños fisiológicos se pasa a la siguiente etapa, que es de agotamiento, Seyle (1976).

Es un estado psicológico y fisiológico que se da cuando existe un desequilibrio entre las capacidades del individuo y lo que se pide; así mismo también se presenta cuando las características del entorno retan a la persona, Mikhail (1981).

Según Cox y McKay, citados por Zarco y Ardid (1998), la definición de estrés se divide en cuatro categorías principales:

- La primera se utiliza para designar una situación que desencadena una experiencia, poniendo énfasis a los estímulos y características del ambiente como los principales causantes de situaciones tensas.
- La segunda hace mención a las respuestas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento que experimenta el individuo ante diversas situaciones tensas.
- En tercer lugar, hay un enfoque que plantea un análisis diferencial en el origen del estrés. Estas definiciones se centran en la percepción del individuo.
- La cuarta categoría comprende las definiciones del estrés como la transacción entre la persona y el

entorno, siendo un proceso dinámico y recíproco.

Según Invancevich y Matteson (1980), el estrés es una respuesta de adaptación, mediatizada por las características de los individuos, que es la resultante de alguna situación que genere alguna exigencia física. En esta definición se sintetizan tres dimensiones interrelacionadas:

- Demandas ambientales
- Una respuesta de adaptación
- Diferencias individuales

2.2.2 Causas del estrés laboral

Existen diferentes estresores dentro de un ambiente laboral, los cuales pueden ser físicos, psicológicos, sociales, entre otros.

Según Martínez Selva (2004) las fuentes más comunes de estrés laboral son las siguientes:

- Las condiciones físicas del ambiente de trabajo, esto implica las herramientas, luminosidad, espacio y mobiliario que brinda cada una de las empresas a sus trabajadores. Es necesario que los colaboradores se sientan cómodos al momento de trabajar y exista un ambiente confortable.
- La distribución de las actividades laborales, lo cual implica la capacidad de los colaboradores, el tiempo para realizar cada labor, la velocidad, entre otros factores; por lo cual es necesario poder distribuir equitativamente cada una de las actividades a desarrollar.
- Sobrecarga laboral, este es uno de las fuentes más comunes de estrés, se puede dar por una carga excesiva de trabajo o por la complejidad del mismo.

- La falta de definición de las actividades laborales, que generan ambigüedad puesto que el trabajador no sabe que debe hacer o que se espera de él.
- Los conflictos personales dentro del ambiente laboral, son otro factor. Así mismo el apoyo social y las buenas relaciones sociales ayudan a los colaboradores a adaptarse a las diferentes situaciones estresantes ya mencionadas.

2.2.3 Teorías del estrés

Existen algunas teorías basadas en el origen del estrés, entre ellas encontramos la teoría basada en la respuesta, de acuerdo con esta teoría, el estrés se origina cuando hay una alteración en el equilibrio interno del organismo y éste reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para neutralizar el desequilibrio. La respuesta de estrés es por tanto extraordinaria, fundamentalmente a nivel fisiológico, implicando un esfuerzo y produciendo una sensación subjetiva de tensión ante cualquier demanda. Así, ante la presencia de estímulos intensos o de duración prolongada, se producirá una hiperactividad homeostática que se traducirá en cambios fisiológicos.

Esta teoría presenta algunas limitaciones. Por una parte no está formulada de manera científica y por otro lado, se define el estresor que es el estímulo que produce estrés, de manera redundante y circular.

Otra de las teorías se basa en el estímulo, refiriéndose a los factores ambientales externos del individuo, los cuales perturban y alteran su comportamiento. Se distinguen dos tipos principales de estresores: que son los psicosociales y biológicos; refiriéndose a los primeros como situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, si no que se convierten en

estresores a través de la interpretación cognitiva o del significado que la persona le da y los segundos, como los estímulos que se convierten en estresores como su capacidad para producir cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo que inducen a la respuesta de estrés (Everly, 1978).

Cox (1978) existen otros tipos de situaciones estresantes como el procesamiento veloz de la información, la existencia de estímulos ambientales dañinos, la presión grupal, el aislamiento y confinamiento.

El problema que presenta esta teoría es la delimitación de las situaciones que pueden ser consideradas estresantes. Una situación puede ser muy estresante para una persona pero muy poco o nada para otra.

La última teoría es la interaccional, en la cual, se precisa el estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo esta valorada por la persona como algo que grava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su propio bienestar personal (Lazarus y Folkman, 1984). En la teoría interaccional también se describe el afrontamiento, como aquellos procesos conductuales y cognitivos que se desarrollan para mejorar las demandas internas y externas que son estimadas como excedentes de las respuestas del individuo.

Existen dos tipos de estrategias de afrontamiento, la de resolución de problemas y la segunda llamada de regulación emocional. La primera estaría dirigida a manipular o alterar el problema que está causando el malestar o a incrementar los recursos para hacer frente al problema, por ejemplo diseñando un nuevo método de solución de problemas, buscando ayuda de un profesional que nos oriente. La estrategia de regulación emocional estaría centrada en la emoción, en reducir el estrés asociado a la situación, las personas utilizaran este segundo tipo de estrategia

cuando experimenten que el estresor es algo perdurable o inmodificable como la muerte de un ser querido. (Sánchez Cánovas, 1991).

Esta investigación se basará en la teoría interaccional; puesto que, a diferencia de las demás teorías, esta le otorga una gran importancia a la evaluación cognitiva, viéndola como responsable de que una situación estresante llegue o no a producir estrés al sujeto, además considera a la persona como parte activa del proceso.

2.2.4 Modelos

2.2.4.1 Modelo Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa

El modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa o “Effort - Reward Imbalance” (ERI) propuesto por Johannes Siegrist, es un modelo explicativo y cuantitativo del estrés laboral, el cual tiene sus bases en la motivación.

Este enfoque teórico se centra en la noción de reciprocidad social, un derecho fundamental en el principio de la conducta interpersonal. La reciprocidad social se caracteriza por las intenciones de cooperación mutua basadas en la norma de devolver expectativas donde los esfuerzos son igualados por los respectivos premios o recompensas. La reciprocidad fallida resulta de un error o una práctica distinta de esta norma, como resultado, provoca fuertes emociones negativas y prolongadas respuestas de estrés, ya que pone en peligro este principio fundamental. (Siegrist, 2012).

2.3 Definiciones conceptuales

Características organizacionales: se refiere a las percepciones que comparten los miembros de la organización sobre la empresa y el clima laboral (Robbins, 2013).

Afrontamiento: Comprende la capacidad y las conductas instrumentales, técnicas y los conocimientos que las personas han adquirido para de esta manera poder dar solución a algún problema que se presente (Mechanic, 1978).

Adaptabilidad: considerada como la capacidad que se tiene de aprender a adaptarse a los cambios, mostrando flexibilidad para afrontar futuras dificultades en la organización. Se busca lograr esta adaptación para así conseguir los objetivos de la empresa (Robbins, 2013).

Síndrome de Burnout: Según Maslach (2001), menciona que es una respuesta prolongada ante estresores emocionales e interpersonales crónicas en el trabajo y es definido por sus tres componentes: Agotamiento emocional, Despersonalización y falta de Realización personal.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo

El tipo de investigación del presente trabajo es descriptivo. Según Malhotra (1997) es el tipo de investigación concluyente que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión.

Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, y de corte transversal de acuerdo a las siguientes consideraciones: Diseño no experimental se define la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y solo se limita a observar los fenómenos en su ambiente natural para de esta manera poder analizarlos (Hernández, 2013).

De corte transversal, puesto que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su objetivo es describir las variables y su incidencia de interrelación en un momento dado (Sampieri, 2013).

3.2 Población

La población de la presente investigación está conformada por 42 colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico S.A.C, incluyendo a toda la organización de diferentes áreas como administración, seguridad, logística, gerencia, entre otras.

Muestra

El tipo de muestra es censal porque se seleccionó al 100% de la población. Según López (1999), la muestra censal es aquella porción que representa a toda la población.

3.3 Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable a estudiar es estrés laboral que tiene como objetivo general determinar el nivel de estrés en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018.

Tabla 1

[illegible]

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

En esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos, el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach adaptado

por Fernández a la versión docente en el año 2002, siendo cambiada solamente la palabra “paciente” por “alumno”.

Es un instrumento constituido por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert de siete puntos (0 a 6). Los resultados de los análisis factoriales realizados en diferentes muestras con el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), arroja en la mayoría de los casos la existencia de los tres factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización persona.

3.4.1 Ficha Técnica

Nombre: Inventario “Burnout” de Maslach (MBI).

Autora: C. Maslach y S. E. Jackson

Propósito: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: Cansancio emocional, despersonalización y falta realización personal.

Adaptación: N. Seisdedos, TEA Ediciones, S. A (1997).

Administración: Puede ser administrado en una situación individual o colectiva.

Usuarios: Jóvenes y adultos

Duración: El instrumento no tiene tiempo limitado, y la mayoría de los sujetos tarda entre los 10 y 15 minutos en completarlo.

Significación: Mide el estrés laboral asistencial.

3.4.2 Estadística: Índices de validez y confiabilidad

3.4.2.1 Índices de Validez

En cuanto a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es apoyado por

estudios de validez convergente, llevados a cabo por Maslach y Jackson (1986), quienes relacionaron las puntuaciones del MBI con:

- Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo).
- La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionados con este estrés.

En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente.

En el Perú, los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Káiser-MeyerOlkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la existencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. Se concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

3.4.2.2 Índices de Confiabilidad:

En la versión española (Seisdedos, 1997) se reporta que en los estudios originales se realizó el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en cansancio emocional (CE) 0,79 en despersonalización (DP) y 0,71 en realización personal (RP).

En otros dos análisis originales se empleó también el procedimiento de test-retest. En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales con un intervalo de dos a cuatro semanas entre ambas aplicaciones y los índices de fiabilidad fueron de 0,82 en CE, 0,60 en DP y 0,80 en RP. En el segundo sobre una muestra de 248 profesores y un intervalo de un año entre el momento del test y el del retest, se hallaron unos índices de 0,60 en CE, 0,54 en DP y 0,57 en RP. Todos estos índices son de tipo moderado pero significativo al nivel de confianza del 1%.

En un estudio realizado en el Perú por Delgado (2003) para determinar las normas del Inventario de Maslach en profesores de educación secundaria en Lima Metropolitana, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis de la confiabilidad:

En el análisis de los ítems de las subescalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal, todas las correlaciones ítem-test corregidas fueron superiores a 0.20 (Kline, 1986), es decir que todos los ítems eran consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un 0.78 para la subescala de cansancio emocional

(CE), un 0.71 para despersonalización (DP) y para realización personal (RP) fue de 0.76; concluyéndose que, el instrumento era confiable.

3.4.3 Descripción Maslach

Se utilizó la adaptación española de Maslach y Jackson (1997) el instrumento consta de 22 ítems, que se valora con una escala tipo Likert de 7 puntos. Consta de tres dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Cansancio emocional (CE): Comprende 9 ítems, éstos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”

Despersonalización (DP): Tiene 5 ítems, estos elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional tanto en ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.

Como algunos de sus elementos presentan pequeñas saturaciones en la otra escala, se observan pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones. Es decir, aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome.

Realización personal (RP): Esta escala contiene 8 elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso

negativo. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización, Sin embargo, se observan correlaciones bajas con las otras dos escalas (Maslach y Jackson, 1997).

3.4.4 Interpretación del puntaje

La puntuación en las escalas del MBI, según Seisdedos (1997) es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas. Los elementos que comprende cada escala y sus puntuaciones directas (PD) máximas son:

Tabla 2

Escala	Elementos	Puntuación Directa Máxima
Cansancio Emocional	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
Despersonalización	5 10 11 15 22	30
Realización Personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48

Subescala de Agotamiento Emocional. Consta de 9 preguntas Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente Por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16y20. Sus puntuaciones directamente proporcionales a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización. Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22.Valora el grado en que cada uno

reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. (Maslach, 1995)

Las tablas de baremos permiten como paso siguiente la conversión de los puntajes directos en dos escalas de valor universal: la de los percentiles, escala ordinal que va desde 1 a 99, y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades; en esta escala típica la mayoría de los sujetos se encuentran entre los valores 3 y 97 de esta escala típica.

En el manual original, las autoras decidieron emplear una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados en el MBI. Teniendo como punto de mira el síndrome que mide el MBI, en la categoría baja se encuentran los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (centiles del 1 a 33), en la categoría media están las puntuaciones de los casos que ocupan el tercio central de una distribución normal (centiles 34 a 66) y en la categoría alta se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 67 a 99). Con este criterio normativo para la interpretación construyeron una tabla con las principales muestras. Para su uso es necesario recordar que el polo alto de la escala RP del MBI debe ser la falta de realización personal (propio de una persona con el síndrome de estrés laboral asistencial), es decir cuando el sujeto obtiene puntuaciones bajas;

por tanto, en esa tabla el polo alto está señalado como menos que y el polo bajo encuadra las puntuaciones mayores que.

Tabla 3

Baremos Síndrome de Burnout – Perú

PUNTAJE	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal	CATEGORÍA
67 a 99	27 a +	10 a +	40 a +	Alto
34 a 66	19 a 26	6 a 9	31 a 39	Medio
1 a 33	18 a -	5 a -	0 a 30	Bajo

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS versión 22, Excel 2013.Ink.).
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes) de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor Máximo y valor mínimo

Media aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.2 Presentación de resultados

Tabla 4

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de estrés laboral

		Estadísticos		
		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal
N	Válido	42	42	42
	Perdidos	0	0	0
Media		21,12	5,81	35,38
Mínimo		3	0	23
Máximo		40	14	48

PUNTAJE	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal	CATEGORÍA
67 a 99	27 a +	10 a +	40 a +	Alto
34 a 66	19 a 26	6 a 9	31 a 39	Medio
1 a 33	18 a -	5 a -	0 a 30	Bajo

Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertinentes al estrés laboral

En los factores que abarcan el estrés laboral podemos observar los siguientes resultados:

En el factor de Agotamiento Emocional se puede observar:

- . Una media de 21,12 que vendría a categorizar como “Medio”.
- . Un mínimo de 3 que se categoriza como “Bajo”.
- . Un máximo de 40 que se categoriza como “Alto”

En el factor de Despersonalización se puede observar:

- . Una media de 5,81 que vendría a categorizar como “Medio”
- . Un mínimo de 0 que se categoriza como “Bajo”
- . Un máximo de 14 que se categoriza como “Alto”

En el factor de Realización Personal se puede observar:

- . Una media de 35,38 que vendría a categorizar como “Medio”.
- . Un mínimo de 23 que se categoriza como “Bajo”.
- . Un máximo de 48 que se categoriza como “Alto”.

En relación a los resultados que se mencionaron, a continuación, daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el alto índice, que refiere a las categorías de estrés laboral y sus respectivos factores.

Tabla 5 – NIVEL DE SINDROME DE BOURNUT

NIVEL DEL SINDROME DE BURNOUT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No hay Burnout	28	66,7	66,7	66,7
	Riesgo	9	21,4	21,4	88,1
	Burnout	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Comentario:

El Síndrome de Burnout predominante en los colaboradores de la empresa privada del distrito de Santiago de Surco es “no hay burnout”, con un 66,7%, teniendo como resultado:

- El 66,7%, se considera “no hay burnout”
- El 21,4%, se considera “riesgo”
- El 11,9% se considera “burnout”

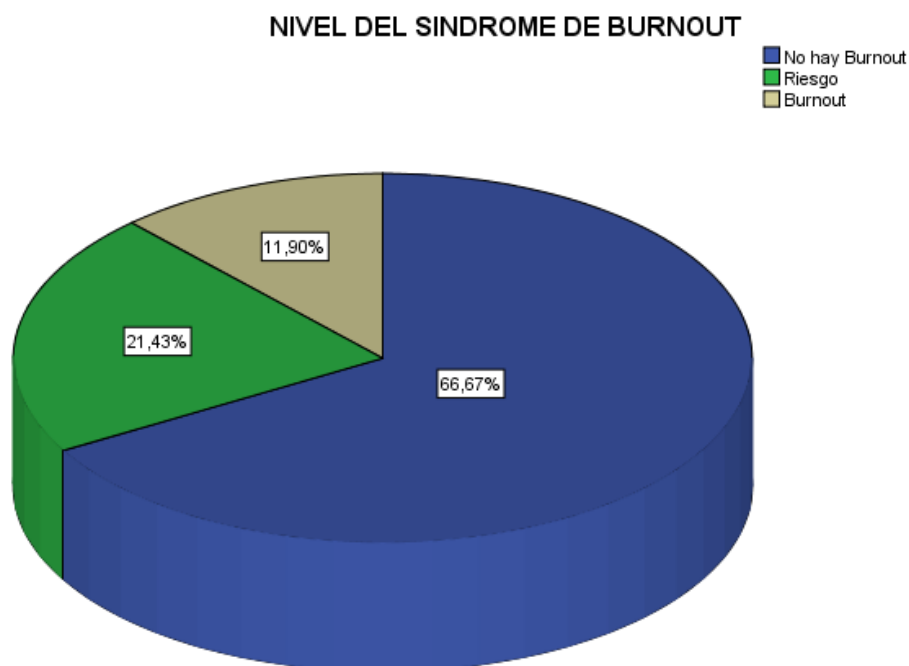


Figura 1. Resultados del síndrome de Burnout

Comentario:

El Síndrome de Burnout predominante en los colaboradores de la empresa privada del distrito de Santiago de Surco es “no hay burnout”, con un 66,7%, teniendo como resultado:

- El 66,7%, se considera “no hay burnout”
- El 11,9% se considera “burnout”

Tabla 6 - Nivel de Agotamiento Emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	19	45,2	45,2	45,2
	promedio	10	23,8	23,8	69,0
	alto	13	31,0	31,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Comentario:

El Agotamiento Emocional predominante en la empresa privada del distrito de Santiago de Surco se considera categoría “bajo” teniendo como resultado:

- El 45,24%, se considera una categoría “bajo”
- El 31,0%, se considera una categoría “alto”

- El 23,81% se considera una categoría “promedio”

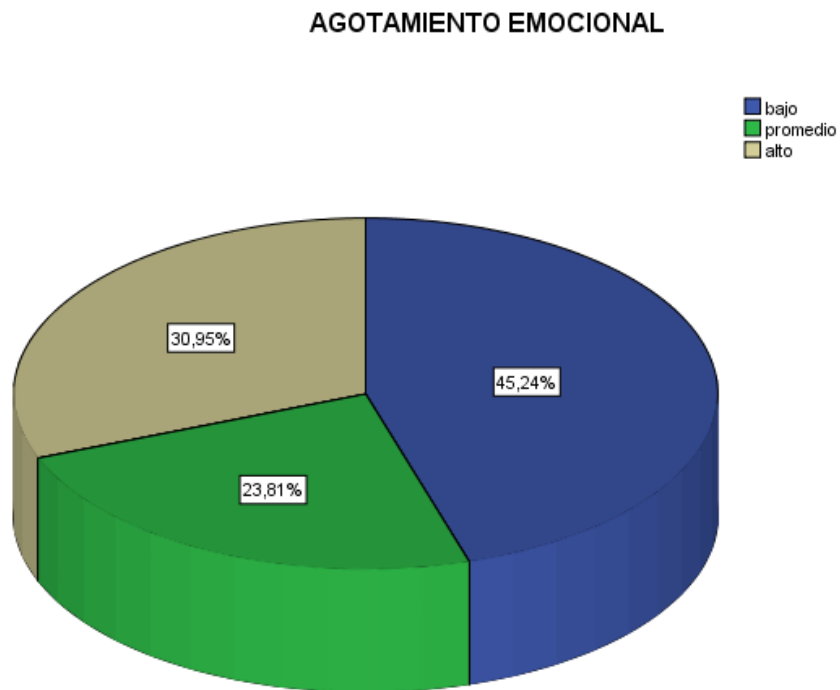


Figura 2. Resultados de Agotamiento Emocional

Comentario:

El Agotamiento Emocional predominante en la empresa privada del distrito de Santiago de Surco se considera categoría “bajo” teniendo como resultado:

- El 45,24%, se considera una categoría “bajo”
- El 23,81%, se considera una categoría “promedio”

Tabla 7 - Nivel de despersonalización

DESPERSONALIZACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	21	50,0	50,0	50,0
	promedio	12	28,6	28,6	78,6
	alto	9	21,4	21,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Comentario:

La despersonalización predominante en la empresa privada del distrito de Santiago de Surco se considera categoría “bajo” teniendo como resultado:

- El 50,0%, se considera una categoría “bajo”
- El 28,6%, se considera una categoría “promedio”
- El 21,4% se considera una categoría “alto”

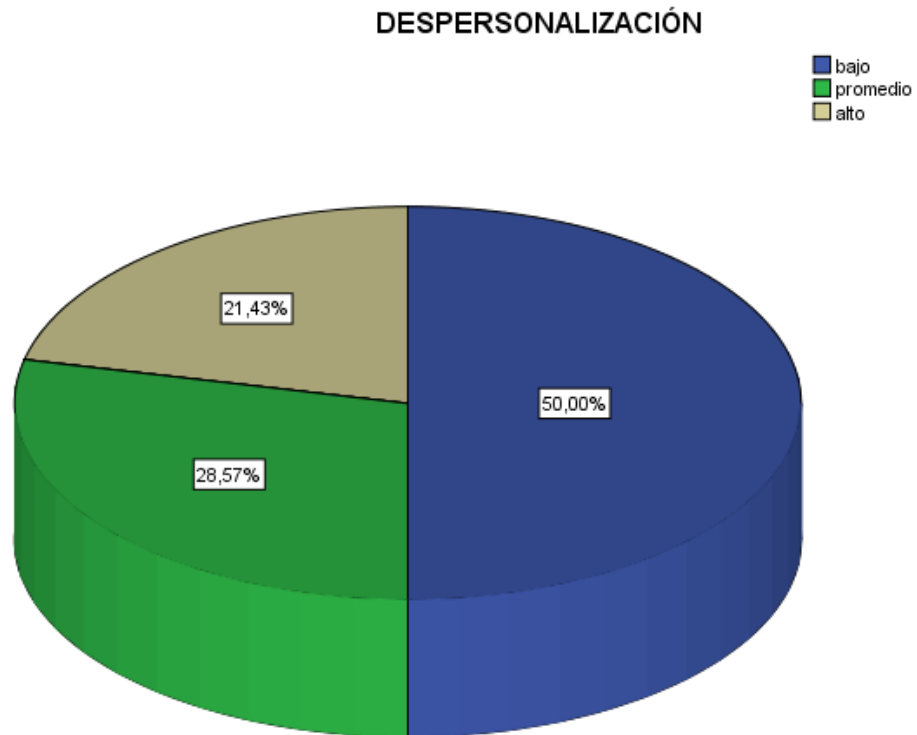


Figura 3. Resultados de Despersonalización

Comentario:

El nivel de Despersonalización en la empresa privada del distrito de Santiago de Surco se considera categoría “bajo” teniendo como resultado:

- El 50,00%, se considera una categoría “bajo”
- El 21,4% se considera una categoría “alto”

Tabla 8 - Nivel de Realización Personal

REALIZACIÓN PERSONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	10	23,8	23,8	23,8
	promedio	15	35,7	35,7	59,5
	alto	17	40,5	40,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Comentario:

La realización personal predominante en la empresa privada del distrito de Santiago de Surco se considera categoría “alto” teniendo como resultado:

- El 40,5%, se considera una categoría “alto”
- El 35,7%, se considera una categoría “promedio”
- El 23,8% se considera una categoría “bajo”

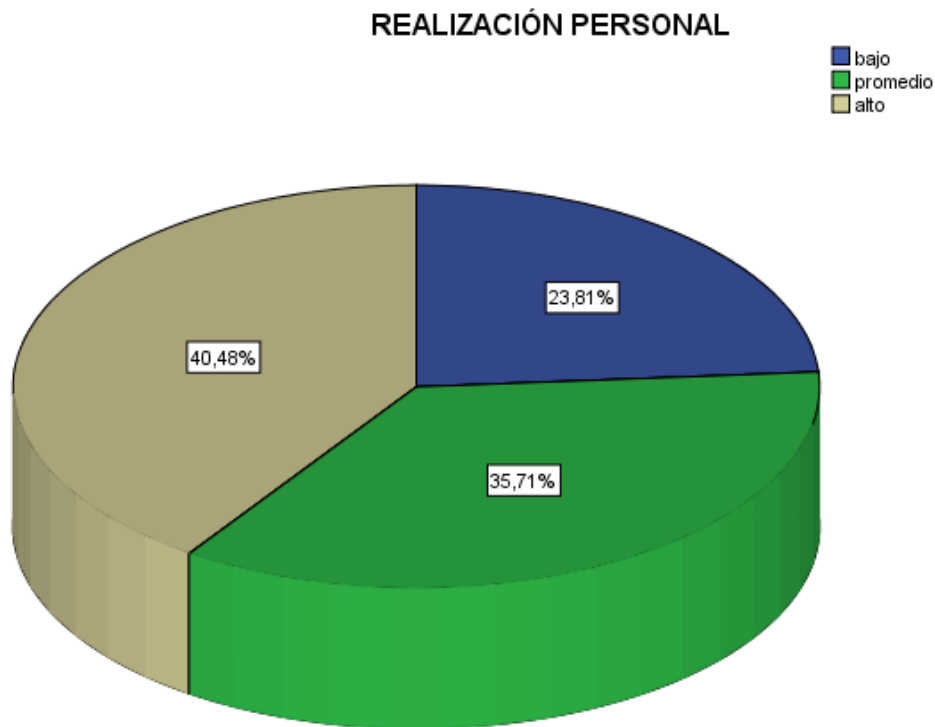


Figura 4. Resultados de Realización Personal

Comentario:

El nivel de Realización Personal en la empresa privada del distrito de Santiago de Surco se considera categoría “alto” teniendo como resultado:

- El 40,48%, se considera una categoría “alto”
- El 35,71% se considera una categoría “promedio”

4.3 Análisis y discusión de los resultados

En este trabajo el objetivo era determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada en el distrito de Santiago de Surco. Se procedió a recolectar información mediante el instrumento de Maslach de Burnout, adquiriendo el siguiente resultado: el 66,7% no cuenta con burnout, esto nos precisa una apreciación muy favorable, así mismo un 21,4% se considera una población en riesgo y el 11,9% si presenta burnout.

Los resultados similares que obtuvieron José Sánchez en la Universidad de Zaragoza en España, en su estudio que se le aplicó a una población de trabajadores administrativos y servicios a la comunidad universitaria se obtuvieron como resultados que de los 115 colaboradores el 11% presenta una alta incidencia del Síndrome de Burnout, por lo cual podemos indicar que un 89% presenta riesgo o no presenta burnout, siendo un porcentaje muy elevado de la población, por tal motivo inferimos que en ambas organizaciones cuentan con factores adecuados de trabajo, un clima laboral bueno y las exigencias laborales están acorde con la capacidad de los trabajadores.

Por otro parte, en investigaciones locales Aída García en la ciudad de Chiclayo, realizó un estudio para determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional a 84 trabajadores de una empresa importadora de la región, los resultados también fueron similares puesto que se identificaron niveles bajos de Burnout, en sus dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización obtuvieron un 68.7% y 48.2% respectivamente, y un porcentaje alto en realización personal, un 45.8%, concluyendo que la mayoría de la población no presenta Burnout.

Según el autor Maslach y Jackson (1981) el síndrome de burnout se define como el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal y profesional, siendo estos tres factores los que generan problemas en el rendimiento de los colaboradores.

Comentario: En las investigaciones mencionadas anteriormente hemos podido identificar que el nivel promedio de burnout en estas empresas es “bajo”, sin embargo existen otros estudios que cuentan con un nivel elevado

con respecto al riesgo de adquirir estrés laboral. Por lo cual, es fundamental que en las organizaciones se dé la importancia debida a la capacidad con la cuentan los colaboradores para poder realizar sus funciones y de esta manera poder exigirles de acuerdo a ello, así mismo incentivar a los trabajadores, y generar un clima adecuado a fin de que haya un ambiente agradable y motivador.

En la primera dimensión de agotamiento emocional, el resultado con mayor porcentaje en los colaboradores de la empresa privada en el distrito de Santiago de Surco, fue la categoría “bajo” con un 45,24%, seguido de la categoría “alto” con un 31,0% y finalmente un nivel “promedio” con un 23,81%, lo cual indica que la mayoría de los colaboradores analizados cuentan con un nivel bajo.

En la investigación realizada por José Sánchez en la Universidad de Zaragoza, se obtuvo que la población general de administración y servicios contaban con un nivel bajo de agotamiento emocional, coincidiendo con los resultados obtenidos en el estudio realizado, por lo cual el comportamiento y pensamientos nocivos para la salud no estaban presentes en estas organizaciones.

Así mismo en el estudio realizado por Aída García en los colaboradores de un grupo importador de vehículos menores en la región norte del país, se observa que en la dimensión de agotamiento emocional el porcentaje con mayor incidencia es el nivel bajo con 68.7%, indicando que la población evaluada cuenta con los recursos emocionales para realizar sus actividades en su centro laboral.

Según los autores Maslach y Jackson (1981) esta dimensión de agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga psíquica, existiendo una desproporción entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado, generando una sensación de no poder dar más.

Comentario: En esta dimensión analizamos que los colaboradores de las diferentes organizaciones cuentan con niveles bajos de agotamiento emocional, por lo cual cuentan con recursos emocionales para poder realizar de manera adecuada las funciones que tienen a cargo, sin embargo es

necesario poder énfasis en la población que cuenta con un nivel promedio y nivel alto, puesto que este cansancio y fatiga psíquica que presentan podrían traer grandes consecuencias en los colaboradores y en el clima laboral que se percibe en la organización

En la dimensión de despersonalización, el 50% de los colaboradores evaluados presentan un nivel bajo, así mismo el 28,6% cuenta con un nivel promedio y el 21,4% se considera en una categoría alta. Lo cual indica que la mitad de la población analizada no cuenta con esta dimensión del síndrome de Burnout.

En el estudio realizado por José Sánchez en los colaboradores de administración y servicios en la Universidad de Zaragoza se obtuvo que contaban con un nivel bajo de despersonalización, por lo cual se indica que no cuentan con una disminución autopercebida en su desarrollo y eficacia, lo cual coincide con la investigación realizada.

Por otro lado, en la investigación realizada por Aída García en los trabajadores de la empresa importadora en Chiclayo, se puede observar que en la dimensión de despersonalización el mayor porcentaje obtenido es un nivel bajo con 48,2%, esto permite que la mayoría de los colaboradores interactúan bien con su entorno y no cuentan con sentimientos de frialdad o distanciamiento con alguno de ellos.

Según los autores Maslach y Jackson (1986), esta dimensión de despersonalización la definen como sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal, siendo estos factores los que causan problema dentro del ámbito laboral.

Comentario: En la dimensión de despersonalización se puede observar que los colaboradores de las diferentes empresas cuentan con un nivel bajo, por lo cual pueden interactuar de forma adecuada en el área de trabajo donde se encuentran, siendo un factor importante para generar un clima adecuado y relaciones laborales estables, esto ayuda a no obtener niveles altos de estrés y a sentir motivación para trabajar, por otro lado esto permite que no hayan sentimientos de impotencia o frustración, mostrando un comportamiento relajado y amigable.

En la dimensión de realización personal, se puede observar que el porcentaje mayor en la población analizada es “alto” con 40,5%, en un nivel promedio un 35,7% y finalmente el 23,8% en la categoría bajo, por lo cual la mayoría de colaboradores se mantienen y realizan actividades familiares, sociales o recreativas que permiten tener una adecuada calidad de vida e interés por cumplir ideales.

Así mismo podemos mencionar que en la investigación que realizó José Sánchez en la Universidad de Zaragoza, se obtuvo que hay un alto porcentaje de la población evaluada que cuentan con un alto nivel de realización personal, lo cual coincide con los resultados obtenidos en el estudio realizado, esto permite que la vida laboral de los colaboradores se complementen con otras actividades y metas trazadas.

En investigaciones nacionales, podemos mencionar que el estudio que realizó Aída García en Chiclayo nos da a conocer que la población evaluada también cuenta con un alto nivel de realización personal, siendo un 45,8% de la población, esto permite que puedan desarrollar sentimientos de realización profesional y a su vez personal dentro del trabajo, evitando alguna respuesta negativa hacia sí mismos o hacia las funciones que tengan que realizar como parte de sus laborales.

Según los autores Maslach y Jackson (1986), la dimensión de realización personal nos permite tener interés en ideales e interactuar en actividades familiares, sociales y recreativas, ayudando a complementar las funciones dentro del ámbito laboral.

Comentario: En la dimensión de realización personal, se puede observar que los colaboradores de las diferentes organizaciones evaluadas cuentan con un alto porcentaje, siendo un factor importante para contrarrestar algunos aspectos que generan el Síndrome de Burnout, así mismo esto permite mantener un estado de motivación por realizar diferentes actividades y cumplir objetivos.

4.4 Conclusiones

1. El nivel de estrés laboral predominante en los colaboradores de la empresa privada del distrito de Santiago de Surco es “bajo”.
2. El Agotamiento Emocional predominante en la empresa privada del distrito de Santiago de Surco se considera categoría “bajo”.
3. El nivel de Despersonalización en la empresa privada del distrito de Santiago de Surco se considera categoría “bajo”.
4. La Realización Personal predominante en la empresa privada del distrito de Santiago de Surco se considera categoría “alto”.

4.5 Recomendaciones

- Se recomienda aplicar un programa de prevención del estrés laboral para para mantener y mejorar el nivel de estrés laboral.
- Se recomienda que se pueda identificar a los colaboradores a los cuales se les identificó altos niveles de agotamiento emocional para realizar un programa de intervención.
- Se recomienda a la empresa implementar actividades recreativas para poder incentivar un ambiente de relajación y mejorar el clima de laboral.
- Se sugiere conversar con los jefes directos de las diferentes áreas de la empresa, para incorporar algún tipo de reconocimientos a los colaboradores.

CAPITULO V

PROPUESTA DE PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Nombre del programa

Taller:

“Prevención del estrés laboral”

Objetivo general:

- Proporcionar a los colaboradores en técnicas de afrontamiento de estrés laboral.

Objetivos específicos:

- Aprender estrategias de afrontamiento de estrés laboral.
- Mejorar la comunicación entre los colaboradores.
- Generar un ambiente laboral agradable dentro la organización, para el mejor desarrollo de las actividades.
- Pensar positivamente cuando se presente algún inconveniente dentro de la empresa.
- Optimizar el tiempo dentro de la jornada laboral.
- Brindar técnicas de meditación y relajación.
- Comprender las diferentes formas de pensar de los colaboradores.

5.2 Justificación del problema

El estrés se da por diferentes causas, viéndose involucrados distintos factores, haciendo en muchas ocasiones difícil de distinguir cual lo ocasiona (Williams & Cooper, 2004).

Sin embargo, una de las condiciones que más origina estrés en las personas es el ambiente laboral en el que se encuentran, la excesiva carga laboral, la desventaja en habilidades o destrezas en comparación con sus compañeros, competitividad, necesidades económicas, entre otros (Velayos, 2010).

Por este motivo, se debe tomar en cuenta que el estrés puede afectar a diferentes colaboradores de las organizaciones y ello afecta la productividad y la calidad del trabajo final.

Como respuesta a este problema que afecta a nivel mundial, algunas entidades gubernamentales y organizaciones internacionales como la Unión Europea y la Organización Mundial de la Salud han insistido en implementar estrategias para la prevención y el control del estrés, muchos son los que padecen estrés laboral y nunca han sido asistidos por las entidades promotoras de salud (Marulanda, 2007).

Sin embargo, existen muchas organizaciones que no desarrollan programas o talleres que incentiven la motivación de los colaboradores en las empresas y ayuden a obtener un mejor ambiente laboral, lo cual es indispensable para cumplir con los objetivos planteados.

Por lo cual considero que es muy importante poner énfasis en esta problemática que va en aumento. Si bien es cierto, quizás la aplicación de un taller no generará que toda la población inmersa no cuente con estrés, sin embargo es un paso importante para disminuir el porcentaje de estrés y generar motivación y compromiso en los colaboradores, puesto que saben que se están tomando acciones para generar un ambiente saludable.

5.3 Establecimiento de los objetivos por cada sesión

Sesión N° 1

Título:

Técnica de detención del pensamiento.

Objetivo:

Convertir el pensamiento negativo en positivo.

Desarrollo de la sesión:

Esta primera sesión tendrá una duración de 50 minutos aproximadamente, se utilizarán recursos humanos, hojas bond y lapiceros, se empezará con una dinámica de presentación, se le pedirá a los colaboradores que se comparen con una cosa o un animal que los identifiquen y que expliquen el porqué de esa comparación, de esta manera podremos conocer más sobre ellos y romper el hielo, puesto que es el primer contacto que tendremos en este taller; después de ello se realizará una segunda dinámica donde se pedirá a los colaboradores que se separen en grupos de cuatro a cinco, y a cada grupo se le dará una problemática que podría pasarles dentro del ámbito laboral y que escriban cinco pensamientos inmediatos de acuerdo al caso en mención, se pedirá a

un representante de cada grupo que lea cada una de las ideas y se debatirá al respecto.

Posteriormente, se dará a conocer algunas técnicas de detención de pensamiento, primero se determinará cuáles son los pensamientos que se desea eliminar, para ello se identificará cuáles son las ideas recurrentes que causan daño y se escribirán en un papel; segundo se concentrará la atención en estos pensamientos para luego interrumpirlos realizando cualquier acción como estímulo de detención (apretar el puño, dar una palmada, etc.), luego se mantendrá la mente en blanco por unos segundos y si el pensamiento vuelve aparecer se repite el estímulo de detención. Se pide que se sustituyan esas ideas con pensamientos positivos, para ello se le solicitará a los colaboradores que realicen una lluvia de ideas positivas por grupos.

Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.

Sesión N° 2

Título:

Entrenamiento asertivo

Objetivo:

Mejorar la capacidad para comunicarse de forma asertiva.

Desarrollo de la sesión:

Esta sesión tendrá una duración de 50 minutos aproximadamente, se utilizarán recursos humanos, una pizarra, plumones, frases escritas en cartulina. En la primera etapa se pedirán dos voluntarios, uno estará frente al pizarrón y el otro dándole la espalda al primero y al grupo, éste último describirá la figura que está en la hoja. El que está frente al pizarrón, debe tratar de dibujar lo que le están describiendo (no puede hacer preguntas). Luego en la segunda etapa estarán colocados de la misma forma, se repite la descripción y se les dará otro dibujo, sólo que el que realiza el dibujo ahora si puede hacer preguntas. Posteriormente se repite el ejercicio pero se cambia al compañero que describe la figura por otro del grupo (si es que el primer dibujo no ha sido correcto). Igualmente se pueden hacer preguntas y el que describe puede mirar al pizarrón para ayudar al que dibuja.

Luego se pide a los voluntarios que cuenten como se sintieron durante el ejercicio, en sus distintas etapas y se comparan los dibujos realizados, de esta manera se discutirá que elementos influyeron en la comunicación para que se distorsionara y por qué algunos dibujos tuvieron un mejor resultado que los otros.

Posteriormente se les pedirá que se dividan en tres grupos y se repartirá unas frases sobre los estilos de comunicación, al primer grupo sobre comunicación pasiva, al segundo sobre comunicación agresiva y al tercero sobre comunicación asertiva y se colocará los 3 estilos de comunicación en la pizarra. Tendrán que identificar a que estilo pertenecen las frases de su grupo y se pedirá que den algún comentario sobre aquel estilo de comunicación, para luego elegir cual sería el estilo más adecuado para utilizar en nuestro día a día (comunicación asertiva).

Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.

Sesión N° 3

Título:

Conociendo el estrés laboral

Objetivo:

Dar a conocer el impacto del estrés laboral en los colaboradores.

Desarrollo de la sesión:

Esta sesión tendrá una duración de 40 minutos aproximadamente, se utilizarán recursos humanos, hojas bond, limpia tipo, plumones y pizarra. Se empezará pidiendo a los colaboradores que formen grupos de 4 o 5, y que escriban en unas hojas cuales consideran que son las causas del estrés laboral, luego se le pedirá a un representante de cada grupo que lea cada una de las causas y las coloque en la pizarra, posterior a ello, pediremos 2 voluntarios por grupo para que puedan realizar un roll playing donde uno de ellos será un trabajador y el otro el jefe directo, habrán 2 momentos en esta dinámica, en el primero el jefe se comportará de una manera autoritaria, recargando de trabajo al colaborador, hablando agresivamente, indicándole que sobre el acuerdo de mejora de beneficios laborales no existirá un cambio, entre otras causas comunes que pueden abrumar a los colaboradores, y este trabajador se comportará de forma pasiva, en el segundo momento el jefe actuará de la misma forma, sin embargo ahora el trabajador usará las técnicas asertivas aprendidas la sesión anterior para negociar con su jefe inmediato, comentarle su incomodidad y llegar a diferentes acuerdos.

La importancia de la dinámica es dar a conocer que si bien es cierto hay condiciones laborales y situaciones que quizás no se puedan cambiar con una conversación, al tener una comunicación asertiva y dar a conocer alguna incomodidad que tengamos en el trabajo o acciones que puedan estar perturbándonos podemos llegar a acuerdos que nos alivien un poco la carga laboral, que mejoren nuestros beneficios y que nos permitan tener un ambiente más saludable.

Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.

Sesión N° 4

Título:

Visualización guiada

Objetivo:

Lograr un momento de relajación para aliviar algunos momentos de estrés, para ello se realizará una meditación tradicional.

Desarrollo de la sesión:

Esta sesión tendrá una duración aproximada de 40 minutos, se utilizarán recursos humanos y una grabadora, se iniciará colocando una grabación de audio con un sonido relajante y se le pedirá a los colaboradores que cierren sus ojos y estén en silencio. Se les da la indicación de imaginarse un lugar donde les gustaría estar, como quizás una playa paradisíaca, un lugar favorito de la infancia, un valle, un parque o lo que ellos consideren.

Luego de unos 4 minutos se le indica al grupo que imagine este lugar incorporando detalles sensoriales como escuchar, oler o sentir algo referente al lugar que se está visualizando, quizás que recuerden un momento que hayan pasado en algún lugar parecido. Finalmente al abrir los ojos se le pregunta a cada uno de los colaboradores ¿Cómo se sintieron?, ¿Llegaron a conectarse completamente con su lugar favorito?, ¿Qué recordaron para poder conectarse más fácilmente a este lugar?, entre otras preguntas.

Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.

Sesión N°5

Título:

Pensemos un poco

Objetivo:

Comprender los diferentes puntos de vista de los colaboradores.

Descripción de la sesión:

Esta sesión tendrá una duración de 45 minutos aproximadamente y para ello se utilizarán recursos humanos, hojas bond, lápices, borradores, plumones, imágenes de la psicología gestalt. Se empezará repartiendo hojas en las cuales los colaboradores tendrán que dibujar a alguien que estimen mucho, así mismo que agreguen algún accesorio que pueda

identificar a esta persona. Luego se les pedirá que con la punta del lápiz rasguen la hoja de manera que esta quede dañada.

Luego tratarán de reparar la hoja y con ello podremos indicarles que cuando una persona dice algo hiriente o de forma agresiva es difícil poder solucionarlo solo retractándonos o pidiendo disculpas, por eso es mejor tomarnos un tiempo para pensar que decir y saber cuál es la manera correcta de hacerlo.

Posteriormente, se les enseñaran unas figuras de la psicología de la gestalt, en donde según enfoquemos nuestra atención podemos ver diferentes formas e imágenes, se pedirán 5 voluntarios que nos indiquen que ven en cada uno de las imágenes, esto va a generar que nos demos cuenta que no todas las personas percibimos de la misma forma y que dependiendo de nuestra personalidad e intereses vemos la realidad de forma distinta, y todos debemos de respetar los diferentes puntos de vista de los demás.

Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.

Sesión N° 6

Título:

Entrenamiento autógeno

Objetivo:

Lograr un momento de relajación mediante determinados ejercicios fisiológicos y racionales.

Descripción de la sesión:

Esta sesión tendrá una duración de 40 minutos aproximadamente, para ello se utilizarán recursos humanos, se empezará formando un círculo con todos los participantes y se harán algunos ejercicios de estiramiento. Luego todos se sentarán en sus sillas de trabajo, manteniendo una distancia prudente entre cada colaborador y empezaremos con el entrenamiento autógeno para esto se pedirá que todos los colaboradores cierren los ojos, que estén en completo silencio, se mantendrán así por 30 segundos aproximadamente y luego repetirán las siguientes frases en voz muy baja y en la misma posición (ojos cerrados y sin ningún distractor auditivo):

- Repetir 6 veces la frase: "El brazo derecho es muy pesado"
- Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
- Repetir 6 veces la frase: "El brazo derecho está muy caliente"
- Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
- Repetir 6 veces la frase: "El pulso es tranquilo y regular"

- Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
- Repetir 6 veces la frase: "Respiración muy tranquila"
- Repetir 1 vez la frase: "Estoy respirando"
- Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
- Repetir 6 veces la frase: "El plexus solar es como una corriente de calor"
- Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
- Repetir 6 veces la frase: "La frente está agradablemente fresca"
- Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"

Luego de ello, se les pide a todos los participantes que se estiren como cuando se despiertan por las mañanas, que realicen unas 10 respiraciones, inhalando profundamente y exhalando de forma muy lenta, luego se les dirá que abran los ojos y se pongan de pie por un momento. Finalmente, se pedirá a 5 voluntarios que nos comenten como se sintieron, si lograron concentrarse en las frases que repetían o si tuvieron algún problema en realizar esta dinámica.

Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.

Sesión N° 7

Título:

Técnicas de gestión de tiempo

Objetivo:

Desarrollar la capacidad para administrar eficientemente el tiempo que tienen los colaboradores en su jornada laboral, a fin de evitar que esta se extienda y poder realizar otras actividades en su día a día.

Descripción de la sesión:

El tiempo que durará esta sesión es de 45 minutos, para ello se utilizarán recursos humanos, hojas bond y lapiceros, se darán a conocer cuatro técnicas, la primera consiste en hacer un registro de nuestro tiempo e identificar en que momento del día somos más productivos para aprovechar los espacios libres en esas horas y hacer las actividades que demanden de más concentración o sean más tediosas.

En la segunda técnica, le pediremos a los colaboradores que realicen una lista de prioridades, se escribirá una lista de todas las actividades que se tienen que hacer en la semana, para luego calificarlas por orden de importancia, enumerando cada una de ellas, las más prioritarias son aquellas urgentes, que no puedes aplazar y ellas tendrán los primeros números de la lista.

En la tercera técnica, es necesario identificar las distracciones más frecuentes que tenemos en el día a día, las cuales no nos ayudan a

finalizar las actividades que tenemos programadas, vamos a anotar estos distractores y cada vez que se presente alguno de ellos se va a sugerir bloquear cualquier distractor dentro de la jornada laboral, cabe resaltar que se pueden dar tiempos libres entre horas.

En la cuarta técnica, aprenderemos a utilizar frases asertivas para decir NO en los momentos que tenemos varias actividades pendientes, como por ejemplo: estoy ocupada en este momento, quizás más tarde podría ayudarte; tengo que terminar algunos pendientes, pero te avisaré cuando me desocupe; entre otras, de esta manera evitaremos cargarnos de más actividades y priorizaremos las que ya teníamos pendientes.

Por último, le preguntaremos a los colaboradores si consideran que estas técnicas podríamos ayudar a gestionar el tiempo, y si consideran que se podría agregar alguna otra técnica que nos permita optimizar nuestro tiempo.

Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.

Sesión N° 8

Título:

Relajamiento progresivo

Objetivo:

Lograr una relajación muscular progresiva.

Descripción de la sesión:

El tiempo aproximado de duración es de 40 minutos, para ello solo se utilizarán recursos humanos. Se empezará indicando a los colaboradores que se tomen un minuto de pie para poder poner su mente en blanco antes de comenzar con la relajación, se recomendará mantener los ojos cerrados. Posteriormente, todos los participantes estarán de pie formando un círculo y comenzarán la secuencia de relajación, en el siguiente orden: pie derecho, pie izquierdo, muslo derecho, muslo izquierdo, estómago, pecho, espalda, el brazo derecho y la mano, el brazo izquierdo y la mano, cuello y hombros.

Para ello se va a tensar cada uno de los músculos tan fuerte como se pueda, por un lapso de 20 segundos, se realiza 3 repeticiones de la misma forma, luego se respira profundo y se pasa a la siguiente parte del cuerpo. Finalmente, se realiza un estiramiento final, el cual será libre, por un tiempo de 30 segundos.

Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.

5.4 Sector al que se dirige

Este taller de prevención de estrés laboral va dirigido a los colaboradores de la empresa operadora logística Nexos S.A.C, ubicada en el distrito de Santiago de Surco.

5.5 Establecimiento de conductas problemas/ conductas meta

Según Cano (2002), las principales conductas problemas que se generan por el estrés laboral son: preocupación, inseguridad, pensamientos negativos recurrentes, pérdida de control, dificultad para poder concentrarse, entre otros, tomando en cuenta que si estas conductas persisten pueden producir enfermedades físicas o desórdenes mentales.

Las conductas meta que queremos lograr con este programa son las siguientes: pensamientos positivos, adecuado control de impulsos, comunicación asertiva, trabajo eficiente, mejor organización, entre otros, las cuales se dan cuando existe un estrés positivo dentro de la organización o también llamado: eustres.

Cabe resaltar que dentro de la empresa Nexos no encontramos un alto porcentaje de estrés laboral, sin embargo se ha podido identificar algunos problemas de falta de comunicación y de momentos de relajación, tomando en cuenta que el horario de trabajo es extendido y 6 veces por semana.

Por ello consideramos que es necesario que los colaboradores tomen como un hábito tener espacios para relajarse, así mismo que mejoren su nivel de comunicación y pueden controlar sus impulsos a fin de mejorar el clima laboral y no existan situaciones de tensión o estresantes.

5.6 Metodología de la intervención

Un taller es un proceso planificado y estructurado de aprendizaje, que implica a los participantes del grupo y que tiene una finalidad concreta. Ofrece siempre la posibilidad, cuando no exige, que los participantes contribuyan activamente (Campo, 2015).

Los talleres nos ayudan a que las diferentes habilidades de los colaboradores interactúen y se apoyen mutuamente, para de esta manera poder desarrollar un pensamiento crítico como parte de su proceso intelectual e interpretando la realidad que los rodea con todas sus implicaciones (Black, 1946).

Las principales características de un taller es que promueve el desarrollo cognitivo, operativo y relacional, lo cual permite que sea un método de aprendizaje. Para esto se basa en la experiencia de los participantes, se centra en las diferentes problemáticas comunes del grupo, se requiere una participación activa y se pueden utilizar distintas técnicas para poder lograr la participación de todos los colaboradores (Careaga, Sica, Cirillo y Da Luz, 2006).

En la presente intervención se llevará a cabo un taller de prevención de estrés laboral, donde participaran los 42 colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico, para ello se dividirán en 2 grupos de 21 colaboradores cada uno para poder trabajar mejor cada dinámica con los grupos, constará de 8 sesiones de 40 a 45 minutos cada una aproximadamente, el objetivo de las mismas es dar a conocer el estrés laboral y enseñar algunas técnicas de relajación, de gestión de tiempo, de respiración, para de esta manera poder realizar un trabajo más efectivo y evitar un ambiente estresante dentro de la organización.

La primera sesión se conocerá a los colaboradores de la empresa y dar una instrucción del estrés laboral; en la segunda sesión se buscará identificar y mejorar los estilos de comunicación dentro de la empresa; en la tercera sesión se dará a conocer cuáles son las causas del estrés y como se origina, en la cuarta sesión se realizará una meditación tradicional, en la quinta sesión se identificará la importancia del control de impulsos para evitar conflictos, en la sexta sesión se dará a conocer cuáles son las consecuencias de vivir en un ambiente de estrés, en la séptima sesión se darán a conocer técnicas para poder gestionar el tiempo adecuadamente y por último, en la octava sesión se realizará un relajamiento progresivo.

5.7 Instrumentos/materiales y recursos humanos a utilizar:

Los instrumentos y materiales a utilizar son los siguientes: proyector, pizarra, figuras de la psicología gestalt, plumones, hojas bond, limpia tipo, laptop, parlantes, borradores. Así mismo se utilizarán recursos humanos en todas las sesiones.

5.8 Cronograma

Sesión N° 1

Título: Dinámica de presentación

SEMANA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO
Semana 1	Conocer a los colaboradores de la organización y modificar pensamientos negativos y reiterativos que pueden ocasionar alteraciones emocionales.	.Presentación del grupo .Dinámica de presentación . Técnica de detención del tiempo	Se le pedirá a los colaboradores que se comparen con una cosa o un animal que los identifiquen y que expliquen el porqué de esa comparación, de esta manera podremos conocer más sobre ellos; después de ello se realizará una segunda dinámica donde se pedirá a los colaboradores que se separen en grupos de cuatro a cinco, y a cada grupo se le dará una problemática que podría pasarles dentro del ámbito laboral y que escriban cinco pensamientos inmediatos de acuerdo al caso en mención, se pedirá a un representante de cada grupo que lea las ideas y se debatirá al respecto. Posteriormente, se dará a conocer algunas técnicas de detención de pensamiento, primero se determinará cuáles son los pensamientos que se desea eliminar; segundo se concentrará la atención en estos pensamientos para luego interrumpirlos realizando cualquier acción como estímulo de detención, luego se mantendrá la mente en blanco por unos segundos y si el pensamiento vuelve aparecer se repite el estímulo de detención. Se pide que se sustituyan esas ideas con pensamientos positivos, solicitando a los colaboradores que realicen una lluvia de ideas positivas. Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.	50 minutos

Sesión N° 2

Título: Entrenamiento asertivo

SEMANA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO
Semana 2	Identificar y mejorar los estilos de comunicación dentro de la empresa	.Dinámica de comunicación	<p>1º etapa: Se pedirán 2 voluntarios, uno estará frente al pizarrón y el otro dándole la espalda al primero y al grupo, éste último describirá la figura que está en la hoja. El que está frente al pizarrón, debe tratar de dibujar lo que le están describiendo (no puede hacer preguntas). 2º etapa: Colocados de la misma forma, se repite la descripción y el dibujo, sólo que el que dibuja SI puede hacer preguntas. 3º etapa: Se repite el ejercicio pero se cambia al compañero que describe la figura por otro del grupo (si es que el primer dibujo no ha sido correcto). Igualmente se pueden hacer preguntas y el que describe puede mirar al pizarrón para ayudar al que dibuja. Luego se pide a los voluntarios que cuenten como se sintieron, se comparan los dibujos realizados entre ellos y se discute que elementos influyeron para que la comunicación se distorsionara. Luego se les pedirá que se dividan en tres grupos y se repartirán unas frases, sobre comunicación pasiva, agresiva y asertiva y se colocará los 3 estilos de comunicación en la pizarra. Tendrán que identificar a que estilo pertenecen las frases de su grupo y se pedirá que den algún comentario sobre los estilos de comunicación, para luego elegir el estilo más adecuado en su día a día (comunicación asertiva). Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.</p>	50 minutos

Sesión N° 3

Título: Conociendo el estrés laboral

SEMANA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO
Semana 3	dar a conocer cuáles son las causas del estrés y como se origina	. Exposición sobre las causas del estrés laboral	<p>Se empezará pidiendo a los colaboradores que formen grupos de 4 o 5, y que escriban en unas hojas cuales consideran que son las causas del estrés laboral, luego se le pedirá a un representante de cada grupo que lee cada una de las causas y las pegue en la pizarra, luego pediremos 2 voluntarios por grupo para que puedan realizar un roll playing donde uno de ellos será un trabajador y el otro el jefe directo, luego habrán 2 momentos, en el primero el jefe se comportará de una manera autoritaria y este trabajador se comportará de forma pasiva, en el segundo momento el jefe actuará de la misma forma, sin embargo el trabajador usará las técnicas asertivas aprendidas la sesión anterior para negociar con su jefe inmediato, comentarle su incomodidad y llegar a diferentes acuerdos.</p> <p>Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.</p>	40 minutos

Sesión N° 4

Título: Visualización guiada

SEMANA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO
Semana 4	Lograr un momento de relajación para aliviar momentos de estrés	. Meditación tradicional	<p>Se iniciará colocando una grabación de audio con un sonido relajante y se pide a los colaboradores que cierren sus ojos y estén en silencio.</p> <p>Se les da la indicación de imaginarse un lugar donde les gustaría estar, como quizás una playa paradisíaca, un lugar favorito de la infancia, un valle, un parque, etc;</p> <p>Luego de unos 4 minutos se le indica al grupo que imagine este lugar incorporando detalles sensoriales como escuchar, oler o sentir algo referente al lugar que se está visualizando. Finalmente al abrir los ojos se les pregunta ¿Cómo se sintieron?, ¿llegaron a conectarse completamente con su lugar favorito?, entre otras preguntas.</p> <p>Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.</p>	40 minutos

Sesión N° 5

Título: Pensemos un poco

SEMANA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO
Semana 5	Identificar la importancia del control de impulsos para evitar conflictos	<ul style="list-style-type: none"> . Dinámica “esto sucede” . Dinámica de Imágenes 	<p>Se empezará repartiendo hojas en las cuales los jóvenes tendrá que dibujar a la persona que más estiman. Luego se les pedirá que con la punta del lapicero rasguen la hoja de manera que esta quede dañada.</p> <p>Luego tratarán de reparar la hoja y con ello podremos indicarles que cuando una dice algo hiriente o de forma agresiva es difícil poder solucionarlo solo retractándonos, por eso es mejor tomarnos un tiempo para pensar que decir y cómo hacerlo.</p> <p>Posteriormente, se les enseñaran unas figuras de la psicología de la gestalt, en donde según enfoquemos nuestra atención podemos ver diferentes formas e imágenes, esto va a generar que nos demos cuenta que no todas las personas percibimos de la misma forma y que tenemos que respetar los diferentes puntos de vista.</p> <p>Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.</p>	40 minutos

Sesión N° 6

Título: Entrenamiento autógeno

SEMANA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO
Semana 6	Lograr un momento de relajación mediante determinador ejercicios fisiológicos y racionales.	.Entrenamiento Autógeno	Se empezará formando un círculo con todos los participantes, se harán algunos ejercicios de estiramiento. Luego todos se sentaran en sus sillas de trabajo, alejados unos de otros y empezaremos con el entrenamiento autógeno para esto se pedirá que cierren los ojos, que estén en completo silencio y repetirán las siguientes frases en voz muy baja: repetir 6 veces la frase: "el brazo derecho es muy pesado", repetir 1 vez la frase: "estoy muy tranquilo", repetir 6 veces la frase: "el brazo derecho está muy caliente", repetir 1 vez la frase: "estoy muy tranquilo", repetir 6 veces la frase: "el pulso es tranquilo y regular", repetir 1 vez la frase: "estoy muy tranquilo", repetir 6 veces la frase: "respiración muy tranquila", repetir 1 vez la frase: "estoy respirando", repetir 1 vez la frase: "estoy muy tranquilo", repetir 6 veces la frase: "el plexus solar es como una corriente de calor", repetir 1 vez la frase: "estoy muy tranquilo", repetir 6 veces la frase: "la frente está agradablemente fresca", repetir 1 vez la frase: "estoy muy tranquilo", luego de ello, se les pide que se estiren como cuando se despiertan por las mañanas, que realicen unas 10 respiraciones profundas y que por ultimo abran los ojos. Se realizará una evaluación finalizando la sesión.	40 minutos

Sesión N° 7

Título: Técnicas de gestión de tiempo

SEMANA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO
Semana 7	Desarrollar la capacidad para administrar eficientemente el tiempo que tienen los colaboradores en su jornada laboral, a fin de evitar que esta se extienda y poder realizar otras actividades en su día a día.	Técnicas de gestión de tiempo	Se darán a conocer cuatro técnicas, la primera consiste en hacer un registro de nuestro tiempo e identificaremos en que momento del día somos más productivos para aprovechar los tiempos libres en esas horas y hacer las actividades que demanden de más concentración o sean más tediosos. En la segunda técnica, se hará una lista de prioridades, se escribirá una lista de todas las actividades que se tienen que hacer en la semana, para luego calificarlas por orden de importancia, colocando un número a cada una de ellas, las más prioritarias son aquellas urgentes. En la tercera técnica, es necesario identificar las distracciones que tenemos a diarios, las cuales no ayudan a finalizar las actividades programadas, las vamos a anotar y así que se va a sugerir bloquear cualquier distractor dentro de la jornada laboral. En la cuarta técnica, aprenderemos a utilizar frases asertivas para decir NO en los momentos que tenemos varias actividades pendientes, como por ejemplo: estoy ocupada en este momento, quizás más tarde podría ayudarte; tengo que terminar algunos pendientes, entre otras. Se realizará una evaluación a los participantes finalizando la sesión.	40 minutos

Sesión N° 8

Título: Relajamiento progresivo

SEMANA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO
Semana 8	Lograr una relajación muscular progresiva	.Secuencia de relajación muscular	<p>Uno de los psicólogos indicará a los colaboradores que se tomen un minuto de pie para poder poner su mente en blanco antes de comenzar con la relajación. Todos los participantes estarán de pie formando un círculo y comenzarán la secuencia de relajación, en el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> .Pie derecho .Pie izquierdo .Muslo derecho .Muslo izquierdo .Estómago .Pecho .Espalda .El brazo derecho y la mano .El brazo izquierdo y la mano .Cuello y hombros <p>Se tensa cada uno de los músculos tan fuerte como se pueda, por un lapso de 20 segundos, 3 veces, luego se respira profundo y se pasa a la siguiente parte del cuerpo. Luego se realizará una evaluación a todos los participantes.</p>	40 minutos

5.9 Cronograma por semanas:

ACTIVIDADES	GRUPOS	SETIEMBRE				OCTUBRE			
		SEMANAS							
		1	2	3	4	1	2	3	4
Sesión 1: Dinámica de presentación	1º	X							
	2º	X							
Sesión 2: Entrenamiento asertivo	1º		X						
	2º		X						
Sesión 3: Conociendo el estrés laboral	1º			X					
	2º			X					
Sesión 4: Visualización guiada	1º				X				
	2º				X				
Sesión 5: Pensemos un poco	1º					X			
	2º					X			
Sesión 6: Entrenamiento autógeno	1º						X		
	2º						X		
Sesión 7: Técnicas de gestión de tiempo	1º							X	
	2º							X	
Sesión 8: Relajamiento progresivo	1º								X
	2º								X

Referencias Bibliográficas

- Boada, J. Agullo, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional de la motivación laboral. *Psicothema*, (pp 125- 131).
- Chiavenato, I. (2007). *El Capital Humano de las Organizaciones*. México: McGraw Hill.
- David, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- Florez, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacifico.
- Gonzales Serra, D. J. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana: Ed. Ecimed.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation of Work*. Michigan: Universidad de Michigan.
- Labrador, F. J.(1992): *El estrés . Nuevas técnicas para su control*. Madrid. Temas de hoy.
- Martínez, N. (2007). *Recursos Humanos y Management Empresarial El caso de la Satisfacción Laboral*. Cuadernos de CC.EE. y EE., 72-101.
- Maslow, A. (1971). *The farther reaches of human nature*. New York: 352 - 360.
- Muñoz, M. Fernández, E. G. y Labrador, F. J. (1989): *Patrón tipo A de conducta: estado de área*. *Revista española de terapia del comportamiento* (pp. 98-106).
- Ontiveros. (03 de Abril de 2016). *Evaluación de desempeño en las empresas*. El economista.
- Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª. ed.). [España](#): Editorial UDEMA S. A.
- Peiró, J. (2003). *Psicología de la Organización*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

- Quevedo-Aguado, M. Sanchez, T. Yela, J. (1999). Relación entre despersonalización (burnout), trastornos psicofisiológicos, clima laboral y tácticas de afrontamiento en muestra de docentes. *Estudios de Psicología* (pp 87 – 107).
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México: Pearson Educación.
- Sánchez, C. (1991): Evaluación de las estrategias de afrontamiento. En G. Buelay V. Caballo (Ed.) *Manual de psicología clínica y aplicada* (pp. 247-260). Madrid: Siglo XXI.
- Schneider, B. (1985). *Organizational Climate and Culture*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Torres -Ivarez, E., San Sebastián, X., Ibarretxe, R., y Zumalabe, J. M. (2002). Autopercepción de estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal. *Psicothema*, 14(2), 215-220.
- Villalobos, J. (1999). *Estrés Y Trabajo*. Recuperado el 02 de marzo, 2006, de http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Metodología
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018?</p> <p>Problemas Secundarios:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés en relación con el cansancio emocional en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés en relación con la despersonalización en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de estrés en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar el nivel de estrés en relación con el cansancio emocional en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de estrés en relación con la despersonalización en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del</p>	<p>Población</p> <p>La población es de 42 colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra del estudio es de tipo censal pues se elige el 100% de la población.</p> <p>Delimitación temporal</p> <p>Marzo – Julio 2018</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Investigación descriptiva</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p>

<p>distrito de Santiago de Surco, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés en relación con la realización personal en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018?</p>	<p>Surco, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de estrés en relación con la realización personal en los colaboradores de la empresa Nexos Operador Logístico del distrito de Santiago de Surco, 2018.</p>	<p>Variable</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Instrumento</p> <p>Inventario de Burnout Maslach</p>
---	---	---

Anexo 2: Prueba aplicada

INVENTARIO

DATOS PERSONALES

SEXO:

EDAD:

PERMANENCIA:

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CONTESTE MARCANDO CON UNA "x" A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8	Me siento exhausto por mi trabajo							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás							
10	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio							
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas							



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 27 de Marzo del 2018

Carta N° 801-2018-DFPTS

Señor

JUAN ALBERTO VARGAS KOECHLIN

GERENTE GENERAL

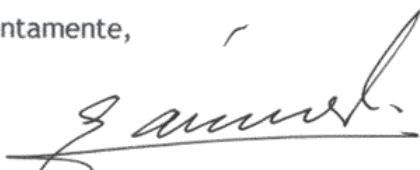

NEXOS OPERADOR LOGÍSTICO S.A.C.

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Sandra Francesca GUTTY CRUZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 46-499567-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Empresa que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,


 **Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS**
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

NEXOS OPERADOR LOGÍSTICO S.A.C.

Juan Alberto Vargas Koechlin
Gerente General

RGS/crh
Id. 850361



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 24%

Date: sábado, Setiembre 08, 2018

Statistics: 3585 words Plagiarized / 15055 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo Suficiencia Profesional Estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada del distrito de Santiago de Surco, 2018 Para optar el Título de Licenciada en Psicología Presentada por Bachiller Sandra Francesca Guty Cruz Lima - Perú 2018 DEDICATORIA A mis padres por el apoyo incondicional Y a los docentes que me asesoraron Para poder crecer profesionalmente.

AGRADECIMIENTOS Agradezco a los docentes que me han acompañado durante esta investigación, brindándome sus grandes conocimientos y afianzando mi formación. PRESENTACIÓN Señores integrantes del Jurado: En llevar a cabo las normas establecidas N° 003-FPs y TS -2016 de la facultad de Psicología y Trabajo social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, entrego mi estudio de investigación, con el objetivo final de adquirir el título profesional en la modalidad de trabajo de suficiencia profesional, que se titula Estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada del distrito de Santiago de Surco, 2018.


La investigación presentada, es una contribución que adiciona información a las investigaciones elaboradas dentro el país, donde setiene que tomar suma importancia a las condiciones y exigencias que se dan dentro de los centros de trabajo, puesto que generan situaciones estresantes que afecta directamente la salud de los colaboradores, se busca fomentar la realización de talleres, proyectos de intervención y capacitaciones a las organizaciones a fin de disminuir o erradicar.

Fwd: Tesis final - Sandra Guty Cruz

Sandra Guty Cruz <sandraguttycruz@gmail.com>

Vie 30/11/2018, 16:30

Para: sandra_4788@hotmail.com <sandra_4788@hotmail.com>

 1 archivos adjuntos (489 KB)

TESIS FINAL Sandra Guty 17 setiembre 2018.docx;

----- Mensaje reenviado -----

De: **FERNANDO RAMOS** <framos1813@hotmail.com>

Fecha: lunes, 17 de septiembre de 2018

Asunto: Tesis final - Sandra Guty Cruz

Para: Sandra Guty Cruz <sandraguttycruz@gmail.com>

Buenas tardes

SU TESIS ESTA APROBADA

Mg. Fernando Ramos Ramos

Observación: Le falta indices de tablas y figuras

De: Sandra Guty Cruz <sandraguttycruz@gmail.com>

Enviado: miércoles, 12 de setiembre de 2018 16:20

Para: FERNANDO RAMOS

Asunto: Tesis final - Sandra Guty Cruz

Buenas tardes profesor Fernando,

Le adjunto mi tesis final y el reporte del antiplagio donde figura que hay un 24%.

Quedo a la espera de su aprobación.

Que tenga un excelente día.

Saludos cordiales,