



**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE  
NEGOCIOS.**

**TÍTULO DEL PROYECTO DE GRADO**

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CENTRAL LAW S.A EN LA CIUDAD DE  
PANAMÁ.**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ENFASIS EN RELACIONES  
LABORALES Y RECURSOS HUMANOS**

**Tutora: Maricela Rodríguez**

**Autora: Roxana Choto**

**Ciudad de Panamá, diciembre de 2020.**



**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE  
NEGOCIOS.**

**TÍTULO DEL PROYECTO DE GRADO**

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CENTRAL LAW S.A EN LA CIUDAD DE  
PANAMÁ.**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ENFASIS EN RELACIONES  
LABORALES Y RECURSOS HUMANOS**

**Autora: Roxana Choto**

**Ciudad de Panamá, diciembre de 2020.**



Ciudad de Panamá, agosto de 2020

Profesor (a)

Nagib Yassir

Coordinador Comité de Titulación de Estudios de Licenciatura.

Presente.

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por el (la) Roxana Choto, documento de identidad (cédula o pasaporte) N. 1.000.000.001, para optar al grado de, LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ENFASIS EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

Considero que el trabajo: reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
(Nombre y Apellidos del tutor)

Documento de identidad No.

Línea de Investigación:

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CENTRAL LAW S.A EN LA CIUDAD DE PANAMÁ.**



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN DE TITULACIÓN**

**Estudiante: Roxana Choto**                      Cédula de identidad o pasaporte No.  
**Tutor: Prof. Maricela Rodríguez**            Cédula de identidad o pasaporte No.  
**Correo electrónico del participante:**

**Título tentativo del trabajo de grado (TG)**

**Línea de Investigación: INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CENTRAL LAW S.A EN LA CIUDAD DE PANAMÁ.**

| SESIÓN | FECHA      | HORA REUNIÓN. | ASPECTO TRATADO                          | OBSERVACIÓN                       |
|--------|------------|---------------|--|-----------------------------------|
| 1.     | 2 /9/2020  | 7:00 pm       | Selección de tutor para proyecto         |                                   |
| 2.     | 5/9/2020   | 2:00 pm       | Reunión con jefa de RRHH de la empresa   |                                   |
| 3.     | 16/09/2020 | 8:00 pm       | Aprobación de anteproyecto               |                                   |
| 4.     | 15/10/2020 | 8:00 pm       | Revisión del documento                   | Corregir de acuerdo a comentarios |
| 5.     | 19/10/2020 | 9:00 pm       | Orientación sobre instrumento de validez |                                   |
| 6.     | 13/11/2020 | 1:00 pm       | Aprobación de instrumento de validez     |                                   |
| 7.     | 24/11/2020 | 8:00 pm       | Revisión de trabajo de grado             | Verificar detalles                |
| 8.     | 2/12/2020  | 7:00 pm       | Aprobación del trabajo de Grado          |                                   |
| 9.     |            | 5:00 pm       | Fijar fecha de sustentación              |                                   |

**Título definitivo:**

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CENTRAL LAW S.A EN LA CIUDAD DE PANAMÁ.**

**Comentarios finales acerca de la investigación:** Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de grado arriba mencionado.

---

Firma  
Tutora

---

Firma  
Estudiante

## **DEDICATORIA.**

El presente trabajo de grado, quiero dedicarlo especialmente a Dios por regalarme vida y salud, por haberme dado la fuerza, la valentía, la fe y el coraje para seguir adelante y permitirme culminar esta meta, porque sin él nada es posible.

A mi Padre Nicolás Choto López y a mi Madre Zoila Elizabeth De Choto por ser mis Salvavidas en los momentos en los que sentía que caía al abismo y con sus palabras de aliento, me motivaron a no rendirme, a ellos que son mi motor, mi fuerza férrea para luchar por mis metas, por su trabajo y sacrificio que han hecho desde siempre, quienes trabajaron duro para que a mí no me faltara nada, con su amor, constancia y ejemplo han hecho de mí una mejor persona.

A mis queridos y apreciados Hermanos por ser siempre mi apoyo incondicional, con su cariño y amor me han motivado a buscar y luchar por mis metas.

A mi abuela Isidora de Choto, ella que siempre he recibido el cariño y su amor, mujer luchadora, fuerte y valiente guerrera.

A cada uno de mis maestros desde educación básica, bachillerato, hasta los maestros de la Universidad (Unicyt), quienes nunca desistieron al enseñarme, por su tiempo, esfuerzo y su profesionalismo para enseñar y compartir sus conocimientos sin egoísmo alguno.

Finalmente Dedico este trabajo a Todas aquellas personas de las cuales ya no pude despedirme, emprendieron un nuevo viaje donde ya no hay retorno, pero que siempre soñaron con verme ser una persona profesional, especialmente a mi Abuelo Santiago Choto, que seguramente estaría orgulloso de este logro. “Hasta el Cielo Papá Chago”.

## AGRADECIMIENTO

Al término de esta importante etapa de mi vida, quiero expresar un profundo agradecimiento primeramente a Dios Todopoderoso por haberme dado la sabiduría, la fortaleza y las fuerzas para culminar mi carrera, por ser mi refugio, mi consuelo y mi Padre amoroso fiel que me ha sostenido en mis aciertos y desaciertos.

A mi Padre Nicolás Choto, quien con su infinito amor y sabiduría de Padre, ha sabido guiarme con ternura y razón hacia la conquista de mis ideales, sueños y metas, y una de ellas es esta, terminar mi carrera profesional, por brindarme su incondicional, apoyo y protección, darme aliento en momentos difíciles y depositar en mí su confianza. Amado papá, te estaré eternamente agradecida por el excelente padre que siempre has sido.

A mi Madre Zoila Elizabeth de Choto por su ilimitado e incondicional amor, comprensión y abnegación de madre, por su valioso esfuerzo y sacrificio manifestado desde siempre con la ilusión de educarme y formarme siendo un ejemplo incuestionable de fortaleza, valor, integridad y responsabilidad. Gracias mamá por el inmenso amor y dedicación que a diario me entregas aun en la distancia, gracias por tu apoyo, tus oraciones que seguramente han sido un pilar fuerte para que me mantenga en la lucha.

A mis Hermanos, Henry, Edwin, Dimas y mi hermana mayor Carmen, quienes siempre han estado pendientes de mí a pesar de la distancia, y me han motivado en cada etapa para que continúe adelante con mis sueños, quienes desde pequeña siempre me han cuidado y han protegido.

A mis sobrinos Alex, Darianita y Steven quienes con sus ocurrencias e inocencia me han acompañado con sus sonrisas y ven en mí un ejemplo a seguir.

A mis jefes la Sra. Judith Morgan y El Sr. Esteban de Piñeres, por darme la oportunidad de trabajar para ellos, así mismo por brindarme el tiempo y el espacio para que yo pudiese continuar con mis estudios y así alcanzar esta meta

Al Licenciado Nagib Yassir y la Ingeniera Maricela Rodríguez por guiarme y aceptar este reto con entusiasmo y amabilidad, por su dedicación, apoyo y profesionalismo. Quienes son unos docentes admirables por su paciencia, por estar siempre dispuestos a brindar su valiosa ayuda en el momento oportuno. A ellos dos les agradezco de manera muy especial.

# Contenido

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN.....   | 10 |
| ABSTRAC.....   | 11 |
| INTRODUCCIÓN.....  | 12 |
| <b>CAPÍTULO I</b> .....  | 15 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....  | 15 |
| 1.1 Problema de investigación.....   | 15 |
| 1.2 Formulación del Problema.....  | 18 |
| 1.3 Objetivo General.....  | 18 |
| 1.4 Objetivos específicos.....   | 18 |
| 1.5. Justificación del problema.....   | 18 |
| <b>CAPITULO II</b> .....   | 21 |
| MARCO TEÓRICO.....   | 21 |
| 2.1 Antecedentes.....  | 21 |
| 2.2. Bases teóricas.....   | 49 |
| 2.3. Definición de términos básicos.....                                     | 53 |
| 2.4. Operacionalización de las variables.....                                | 55 |
| <b>CAPITULO III</b> .....  | 57 |
| MARCO METODOLÓGICO.....  | 57 |
| 3.1. Tipo de investigación.....  | 57 |
| 3.2. Nivel de investigación.....   | 57 |
| Población.....   | 57 |
| Muestra.....   | 57 |
| 3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos o información..... | 58 |
| 3.4. Procedimiento para la recolección de datos.....                         | 60 |
| 3.5. Procesamiento de datos e información.....                               | 60 |
| <b>CAPITULO IV</b> .....   | 61 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....                             | 61 |
| <b>CAPITULO V</b> .....  | 74 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....  | 74 |
| CONCLUSIONES.....  | 74 |
| RECOMENDACIONES.....   | 75 |

|   |    |
|---|----|
| REFERENCIAS DE FUENTES BIBLIOGRÁFICAS ..... | 76 |
| ANEXOS .....                                | 78 |

## RESUMEN

El estrés es un mecanismo que se generó a lo largo de la evolución para favorecer la supervivencia de los seres vivos. Este proceso ha estado presente en la especie humana desde sus inicios, sin embargo, la forma en que se vivencia en la actualidad ha sido asociado con la generación de diversas problemáticas de salud de los trabajadores. El presente estudio pretende indagar la influencia del estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Law Panamá. Para llevar a cabo este proyecto, se utilizó un enfoque explicativo, se tomó una muestra de 13 participantes: el Cuestionario sobre el “desempeño laboral y el del Estrés Laboral” para medir la influencia del estrés laboral, respectivamente. Los resultados sugieren que ambas variables están relacionadas de una forma inversamente proporcional, adquiriendo diversos matices a medida que se analizaron a la luz de múltiples factores sociodemográficos, lo cual es congruente con investigaciones realizadas por otros autores. Finalmente se realizan recomendaciones sobre nuevas líneas de investigación de la temática, así como sugerencias de intervención para favorecer la disminución del estrés y la buena calidad de vida en la organización.

Palabras clave: Estrés laboral, influencia en los trabajadores

## **ABSTRACT**

Stress is a mechanism that was generated throughout evolution to promote the survival of living beings. This process has been present in the human species since its inception, however, the way it is lived today has been associated with the generation of various worker health problems. This study aims to inquire into the influence of work stress on the workers of the Central Law Panama Company. To carry out this project, an explanatory approach was used, a sample of 13 participants was taken: The Questionnaire on "Job Performance and Labor Stress" to measure the influence of work stress, respectively. The results suggest that both variables are related in an inversely proportional way, acquiring various nuances as they were analyzed in the light of multiple sociodemographic factors, which is consistent with research conducted by other authors. Finally, recommendations are made on new lines of research on the subject, as well as intervention suggestions to promote the reduction of stress and the good quality of life in the organization.

Keywords: Work stress, influence on workers.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva como eje primario conocer la influencia del estrés (positivo o negativo) en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Central Law, S.A Panamá. "El estrés según la definición de McGrath (1970) y que tiene una gran aceptación por parte de los expertos es la siguiente: es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".

Para darle explicación científica al origen y desarrollo de las dificultades que se presentan en las relaciones laborales al interior de la empresa, en las cuales se ha identificado la presencia de una gran cantidad de síntomas y trastornos a nivel psicológico. El estrés laboral es uno de estas dolencias psíquicas que se ha convertido en poco interés para la gerencia de recursos humanos de Central Law esto debido a la creciente necesidad de flexibilidad de las funciones y cualificaciones, la creciente inseguridad en el trabajo y la intensificación de éste (que supone una mayor carga de trabajo y más presión), y el desequilibrio entre la vida laboral, familiar y se adiciona en la crisis causada por la pandemia producto del Covid-19 en el ámbito laboral y personal .

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores, ya que muchas ocasiones termina interfiriendo posiblemente con el desempeño del individuo en su actividad laboral, pero algo más alarmante son las consecuencias psicológicas que generan en el empleado como: la ansiedad, depresión, o acoso psicológico, entre otros. Por otra parte, algunos autores como Peiró 1993 señalan que el estrés puede ayudar o dañar el desempeño del

empleado dependiendo de su nivel. Cuando no hay estrés, tampoco hay retos y el desempeño suele ser bajo. Conforme aumenta el estrés, el desempeño suele aumentar, pero si el estrés es demasiado intenso, el desempeño empieza a declinar porque el primero interfiere.

En otras palabras, se puede decir que no todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que, si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conduciría a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en su desempeño en el ámbito laboral.

Todo los efectos negativos del estrés sin duda alguna tiene un impacto negativo en la productividad de la empresa Central Law ya que interfiere con el desempeño de sus empleados, por tal motivo se hace necesario llevar a cabo una investigación sobre conocer la influencia del estrés laboral en los empleados de la empresa antes mencionada, conocer sus causas y consecuencias, para contribuir mediante la aplicación de métodos y técnicas psicológicas a disminuir este problema en la empresa Central Law S.A ,Panamá.

Actualmente, la Universidad no cuenta con estudios de esta índole, por lo que la presente investigación pretende proporcionar información sobre este ámbito, con la finalidad de conocer cómo el estrés influye en los trabajadores de la Empresa Central Law S.A Panamá, en orden a tener parámetros claros sobre los cuales desarrollar recomendaciones que se orienten a mantener niveles de estrés adecuados dentro de la organización, que favorezcan el buen desempeño y minimicen sus efectos nocivos para los trabajadores.

En este primer capítulo conoceremos el planteamiento del problema sobre la influencia del estrés laboral, donde pretendo conocer la influencia del estrés, causas y consecuencias que este genera, para cumplir cada objetivo conoceremos estudios e investigaciones que en años anteriores se han realizado y así determinar el porqué del estrés laboral.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **1.1 Problema de investigación.**

La influencia del estrés laboral en los trabajadores del departamento de Recursos Humanos de la empresa Central Law S.A, en la ciudad de Panamá es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio en la Provincia de Panamá, la mayoría de las personas padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés. Estos trastornos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo. Por otro lado, los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente son muy notorios para los demás, sino que pueden acumularse en sus efectos hasta que llega al límite, causando graves enfermedades en la gran parte de trabajadores que padecen de este problema en la empresa Central Law S.A ya que el estrés laboral influye de manera negativa para el rendimiento y la productividad del trabajador en dicha empresa antes mencionada.

En el ambiente específico en el departamento de recursos Humanos de la empresa Central Law, se puede observar la existencia del problema en estudio, ya que vivimos en medio de una sociedad en constante evolución, es por esta razón que dichos cambios acelerados es lo que provoca que la gente (trabajadores) se estrese con facilidad. la manera como interpretamos y pensamos acerca de lo que ocurre afecta a nuestra perspectiva y experiencia de estrés, de manera que con frecuencia es nuestra interpretación lo que genera una reacción negativa de estrés, más que la situación a la que nos enfrentamos. Como consecuencia esta dificultad también se presenta en la empresa Central Law S.A razón por la cual, los directivos y jefe de Recursos Humanos están conscientes que a los trabajadores se les debería tratar como a socios de la empresa para que se sientan más comprometidos y parte integral de la empresa. Es por esto que se ha tomado en cuenta esta problemática para trabajar en ellos capacitándoles en estrategias para afrontar el estrés, como una

situación inevitable por la que todos pasamos, pero el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible.

Esto se debe, en buena medida, a que en la sociedad actual el estrés se ha convertido en un fenómeno de presencia crónica en la vida de las personas: problemas políticos, crisis económicas, inseguridad y dificultades familiares son ejemplos de estresores con los que los individuos tienen que lidiar en su diario vivir. Asimismo, la dimensión del trabajo no está exenta de ser un factor estresante para las personas: la alta competencia, grandes cargas de trabajo, la orientación a alcanzar altas metas en periodos cortos de tiempo y las largas jornadas de actividad, todas ellas características de los empleos actuales que fomentan la generación de estrés en los individuos. Así, la actividad laboral y el constante cambio del entorno que en ésta se da, implica aceptar retos de actualización, productividad y competitividad a nivel organizacional, volviéndose esto una presión constante que se traslada a los trabajadores, la cual puede potencialmente transformarse en estrés (Durán, 2010).

El estrés laboral puede ser entendido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo (Chiavenato, 2009).

La investigación dentro del campo de la psicología ha evidenciado que los altos niveles de estrés que se produce en las empresas y las organizaciones pueden llegar a impactar de una manera negativa a los empleados, disminuyendo su rendimiento, favoreciendo el ausentismo, facilitando la rotación; y además, afectando la salud tanto física como mental y la calidad de vida de la persona (Peiró y Rodríguez, 2008).

La calidad de vida se define como el nivel de bienestar general de una persona, la cual puede medirse a través de múltiples indicadores: riqueza, empleo, educación, salud, entre otros (Morrison y Bennett, 2008; Chiavenato, 2009). En este sentido, se suele hablar del concepto de “calidad de vida asociada a la salud”, el cual puede definirse como la percepción que un individuo tiene respecto a su nivel de bienestar

general, y cómo éste se ve afectado por desequilibrios en la salud, tanto física como mental (Morrison y Bennett, 2008).

A partir de lo expuesto, se puede evidenciar la relación existente y la influencia del estrés laboral y calidad de vida asociada a la salud, en el sentido que la exposición prolongada a situaciones estresantes en el trabajo tiene la capacidad de afectar el estado de salud de un individuo, lo cual, a su vez, podría influir en su desempeño laboral y otras dimensiones de la vida.

Por lo anterior, en la presente investigación se pretende conocer la influencia del estrés laboral que existe los trabajadores de la empresa Central Law S.A y su nivel de calidad de vida asociada a la salud tanto física como mental, y con esto generar recomendaciones para favorecer tanto el buen desempeño laboral como la calidad de vida del empleado, tomando en cuenta que, si bien es imposible erradicar el estrés, sí se puede fomentar habilidades o estrategias que permitan a las personas afrontarlo de una manera eficaz.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cómo influye el estrés laboral en los empleados del departamento de Recursos Humanos de la empresa Central Law S.A. en la Ciudad de Panamá?

## **1.3 Objetivo General**

Determinar la influencia del estrés laboral en los trabajadores del departamento de Recursos Humanos de la empresa Central Law S.A.

## **1.4 Objetivos específicos**

1. Identificar las causas, factores o desencadenantes que generan el estrés laboral en el personal de trabajo de la empresa a la cual se le está realizando el análisis.
2. Conocer las consecuencias producidas por el estrés laboral a los miembros de la empresa antes mencionada.
3. Analizar el nivel de influencia que tiene el estrés laboral en los colaboradores de la compañía, mediante análisis estadísticos.

## **1.5. Justificación del problema**

La existencia de enfermedades profesionales derivadas de las condiciones de trabajo estresantes es reconocida en la actualidad en diversas legislaciones por los desórdenes físicos y mentales, que pueden producir y afectan el sistema inmune del individuo al estar expuesto por un largo período de tiempo. Al respecto, han sido numerosos los esfuerzos que han impulsado organizaciones internacionales, para el desarrollo del bienestar integral de los trabajadores que pueda garantizar la satisfacción de sus necesidades en una sociedad cada vez más exigente con un ritmo de vida elevado que deteriora su calidad de vida.

La defensa de la salud como derecho fundamental de los trabajadores, no discrimina el tipo de organización ya sea pública o privada, de tal forma que el reconocimiento y apoyo de la Institución para la prevención de situaciones de estrés laboral en sus trabajadores administrativos y en consecuencia el desempeño

laboral, es parte fundamental de la responsabilidad social interna hacia ese talento humano que presta sus servicios.

El estrés laboral es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de vida se perciben demasiadas difíciles (Hans Selye,1935) es por eso que a lo largo del siguiente trabajo trato de reflejar como el recurso humano ha ido adquiriendo una gran importancia en el mundo empresarial como un elemento diferenciador en las empresas y un factor determinante en el éxito de la organización , desde esta perspectiva trataré de realizar una visión panorámica , aunque no exhaustiva, del estrés laboral en aquellas empresas, y parte de ella el departamento de recursos humanos , con el objeto de destacar aquellos factores que se consideraron más relevantes y puedan aportar un avance en el conocimiento de esta área, que contribuya a mejorar la competitividad de esta, y un mejor desempeño de las personas en la realización de su actividad laboral.

El estrés es un componente inherente a la vida laboral de las personas. Ciertos niveles de estrés son funcionales para los empleados, ya que éstos brindan energía y motivación para trabajar (Chiavenato, 2009). Sin embargo, cuando los niveles de estrés son excesivamente altos se pueden generar reacciones nocivas en los trabajadores que, en principio, pueden ser de dos tipos:

En primer lugar: consecuencias psicológicas, tales como poca motivación, irritabilidad, agotamiento emocional, baja autorrealización y bloqueo de las respuestas eficaces de afrontamiento y solución de problemas.

En segundo lugar: el exceso de estrés puede provocar efectos negativos a nivel biológico, entre los que cabe destacar el desarrollo de padecimientos psicofisiológicos, los cuales son problemas médicos reales que se configuran mediante la interacción de variables psicológicas, emocionales y físicas. Entre los más comunes se puede citar la hipertensión arterial, cefaleas, dolores de espalda, reacciones alérgicas, indigestión, estreñimiento e incluso el resfriado común (Feldman, 2010).

Estas problemáticas que afectan directamente la calidad de vida asociada a la salud pueden conducir al desarrollo de problemáticas en el ámbito laboral, lo que se vería reflejado en situaciones como dificultades en el buen desempeño del trabajo, disminución en la calidad de las actividades realizadas, deterioro de las relaciones interpersonales, entre otros (Chiavenato, 2009).

En síntesis, si bien dosis moderadas de estrés son necesarias para el buen desenvolvimiento en la vida cotidiana, el exceso de éste puede provocar graves consecuencias para la salud de la persona, lo cual, a su vez, puede afectar otras dimensiones de la vida individual, tales como la dimensión social y la dimensión laboral.

En este sentido, la presente investigación pretende conocer causas y consecuencias que genera el estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de Recursos Humanos de la empresa Central Law S.A que están experimentando a tiempo completo y explicar si éstos tienen relación con la calidad de vida asociada a la salud de los mismos.

Conocer esta información es de suma importancia, pues permitiría establecer un panorama general del fenómeno en la empresa, establecer un punto de partida sobre el cual elaborar recomendaciones orientadas a mantener niveles de estrés moderados para los empleados, y así optimizar el desempeño laboral y evitar niveles excesivos de estrés que puedan generar impactos negativos en la calidad de vida asociada a la salud de los trabajadores.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el siguiente capítulo conoceremos los antecedentes del estrés laboral, estudios que han realizado y como lo han definido desde el área de salud, conoceremos historia del estrés y definición de términos entre otros.

#### **2.1 Antecedentes.**

Se reconoce que es importante identificar el fenómeno del afrontamiento al estrés laboral en una empresa desde investigaciones donde se han desarrollado distintos estudios que comprenden estilos de afrontamiento, calidad de vida, afrontamiento en diferentes grupos como estudiantes universitarios, profesionales en medicina, jóvenes , trabajadores de empresas públicas y privadas y adulto mayor, por lo anterior estas, poblaciones muestran resultados pertinentes para abordar el tema en ámbitos laborales, educativos y clínicos.

Para el acopio de antecedentes, Arias (2004:14) reseña que “se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”.

A continuación, algunos estudios que constituyen los antecedentes de la investigación planteada: Es de resaltar que para el presente trabajo se deben conocer investigaciones a nivel laboral que puedan contribuir a tener una visión más amplia y responder a la pregunta del problema:

¿Cómo influye el estrés laboral en los empleados del departamento de Recursos Humanos de la empresa Central Law S.A. ¿En la ciudad de Panamá?

## **Colombia**

Como primer momento se mencionan algunas investigaciones de Colombia. Rozo, (2015) realizó una evaluación del síndrome de estrés en profesionales de la salud en una institución hospitalaria, donde indagó el grado de estrés asistencial y relaciono distintos factores, utilizó un estudio descriptivo con una muestra de 35 profesionales de la salud, aplicando MBI (Maslash Burnout Inventory); de acuerdo con esto se encuentran 4 sujetos con un alto grado por lo que se pasa a una segunda fase aplicando una entrevista semiestructurada indagando los factores que estén relacionados con el alto grado de estrés laboral.

Los resultados arrojan que el alto grado de estrés predomina en individuos de edades entre los 31 a 40 años, no existen diferencias significativas en cuanto al género y por último que los profesionales con pareja actual tienen un menor grado de estrés. Es de importancia indicar que el Burnout es mencionado en los antecedentes, porque este concepto es el más alto grado del estrés y es definido según la Organización Mundial de la Salud – OMS, (2000) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre.

## **Ecuador**

Bedoya y Fabricio (2012), de la Universidad Central del Ecuador realizaron un trabajo de investigación para optar al título en Psicología Industrial, específicamente Salud mental del trabajador con el objetivo fundamental de conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa pública. La indagación se efectuó en cien trabajadores, evaluando estrés laboral, desempeño, factores psicosociales a través de la toma del cuestionario de evaluación de factores psicosociales, cuestionario de estrés laboral por medio de los cuales, se evidenció la existencia de estrés laboral en los trabajadores. Los resultados correlacionados entre si evidenciaron que el estrés laboral por altos niveles inadecuados de factores psicosociales influye en el desempeño, además el estrés laboral influye de forma

negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa.

## **Venezuela**

La siguiente investigación por Guarino y Rincón, (2017) tuvo como objetivo conocer los síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos en función a su estrés laboral, estilos de afrontamiento, sensibilidad emocional y características demográficas; la muestra se componía de 130 médicos, utilizaron una lista de chequeo del estado de salud que permite medir la salud física y psicológica autopercebida, ESE (Escala de sensibilidad emocional). Esta, permite describir la reactividad emocional, es decir la tendencia a reaccionar negativamente con emociones de rabia, desesperanza, vulnerabilidad y autocrítica. El CSQ (Cuestionario de afrontamiento) permite evaluar cuatro dimensiones en el sujeto emocional, racional, la evitación y desapego emocional y por último se utiliza el cuestionario de estrés laboral de Karasek y Theorell que mide la percepción personal del ambiente laboral, cantidad de trabajo realizado, satisfacción y apoyo de su jefe y compañeros. Los resultados arrojaron que el uso del afrontamiento emocional y el ser un médico residente aumentan los niveles de síntomas físicos y psicológicos. Dentro del fenómeno del estrés, puede ser afectada la calidad de vida y factores económicos y sociales del individuo, por tal razón el propósito de Contreras, et al (2008), era evaluar la influencia del síndrome de Burnout en los estilos de afrontamiento en 71 trabajadores de la salud, especialmente enfermeros y auxiliares de enfermería; se aplicaron tres cuestionarios, el primero, fue el cuestionario de salud SF36 que evalúa la calidad de vida a través de distintas dimensiones como función física, rol físico, dolor corporal, salud general, vitalidad, función social, rol emocional, salud mental y evolución declarada de la salud, el segundo, nombrado en otra investigación es el MBI y el tercero el CAE (Cuestionario de afrontamiento al estrés) diseñado con 7 estilos de afrontamiento básicos: focalizado en la solución del problema, auto focalización negativa, reevaluación positiva, expresión emocional abierta, evitación, búsqueda de apoyo social y religión; se concluye en el estudio que la presencia de

burnout fue baja y las estrategias más utilizadas fueron la focalización en la solución de problemas y la reevaluación positiva.

### **Lima, Perú**

De acuerdo con la investigación anterior dentro del estudio de Lima, et al (2015), su muestra de 777 profesores portugueses de educación básica y secundaria se encuentra que el 54% manifiesta que su profesión es muy estresante, el 6.3% muestran niveles de Burnout y el otro 30% situación de riesgo; como resultados se reconoce que los estudiantes tienen mayor impacto en estilos de afrontamiento como: la negación y evitación. Considerando lo dicho anteriormente, en el presente trabajo de grado tiene como base el afrontamiento al estrés laboral o en un nivel máximo el síndrome de Burnout, por lo tanto, Kareaga, (2014) lleva a cabo el diseño de un programa en cuanto al manejo del estrés en el ámbito laboral, que permita mejorar el estado de la salud física y psicológica en los trabajadores, dando apertura a un mayor bienestar psicológico, mayor productividad, disminución de los riesgos laborales y costes sociales. Este programa tiene como propósito que la relajación permite la facilitación de los recursos internos relacionados con la inteligencia emocional del individuo tales como; autoconciencia, autocontrol, estado de ánimo positivo y habilidades sociales.

### **México**

En esta investigación realizada por Elena Villavicencio (2015), en la ciudad de México, realizaron una investigación en el área de Recursos Humanos, demostrando que los trabajadores del departamento de recursos humanos sufrían estrés laboral , en dicha investigación, realizaron un estudio observacional, descriptivo y transversal, durante los meses de julio, agosto y septiembre 2015, seleccionaron al personal de Recursos humanos , incluyendo hombres y mujeres y en el cual su objetivo principal era como prevenir el estrés laboral , aplicaron un cuestionario y los resultados fueron muy concretos .

## **El Estrés**

Lazarus y Folkman (1986), define el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno que es evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos perjudicial para su bienestar. Por lo tanto, la forma en que la persona aprecia la situación determina que sea percibida como estresante. Hay que tener en cuenta que las diferencias individuales juegan un papel significativo en los procesos de estrés.

Para Trujillo y García (2007), el estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión, preparando el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o para huir. Considerándose dañino si es fuerte y continuo alterando el organismo y pudiendo llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte.

## **Estrés en las Organizaciones**

En las organizaciones donde el sujeto realiza su capacidad de trabajo, las nuevas tecnologías y la globalización han impactado en los mercados laborales, teniendo efectos en la salud de los trabajadores y en el funcionamiento de las organizaciones. Los trabajadores pretenden satisfacer necesidades biológicas, de realización, de autoestima en su trabajo. En la actualidad, propone Gil-Monte (2010) nos encontramos con organizaciones de carácter complejo y formal que pautan el ritmo y calidad de vida de los sujetos, éstas terminan por asignar roles a las personas, socializarlas, dividir las jerárquicamente, imponerle horarios, asignarle espacios y tareas, influyendo así en el tipo de experiencia laboral de las mismas y en las necesidades humanas que estas pueden llegar a cubrir. Peiró (1992) plantea como a lo largo de la historia las diferentes sociedades y culturas le atribuyeron diferentes significados al trabajo, haciendo que este haya sido visto como un castigo, como un derecho, e incluso como un vicio. Estas formas de entender y dar sentido al trabajo

hacen que se den determinados comportamientos en cada sociedad en un espacio-tiempo determinado con determinadas características y conductas sociales. El estudio del estrés permite entender la interacción ente los factores internos (estados mentales, factores biológicos) y del medioambiente (físicos, sociales, y culturales) (Lazarus, 1986). Cuando la persona ve desbordada su posibilidad de adaptación, sintiendo amenazada su posibilidad biológica y/o física se desencadena un poderoso mecanismo de defensa que busca restablecer el equilibrio y preservar la salud.

En la actualidad para poder comprender los fenómenos de estrés en las organizaciones si bien es importante la individualidad del sujeto con su capacidad de afrontamiento para matizar sus propias experiencias de trabajo, es necesario tomar una postura interaccionista según autores como Gil-Monte y Peiró (1999), que involucre al sujeto, al puesto de trabajo y a la propia organización.

En nuestra sociedad la problemática del estrés laboral es bien extendida, el trabajo como practica transformadora ha cobrado vital importancia, pero no siempre ha sido bien acompañado por buenas condiciones de trabajo, adecuados recursos, y un correcto diseño de las tareas para las personas (Neffa, 2000). En cuanto a las perspectivas, y/o posibles intervenciones sería muy simplista e insuficiente intentar abordar esta situación desde la clínica individualista, puesto que la única manera para Peiro (1995) de poder encontrar una respuesta racional a esta problemática sería mediante el rediseño de los puestos de trabajo, reorganización de patrones horarios, rediseño de estructuras organizativas, redefinición de roles.

### **Nociones y modelos de estrés**

Claude Bernard, fisiólogo francés en 1879 realiza las primeras investigaciones sobre fenómenos de estrés y Walter Cannon en la primera mitad del siglo XX llamara a estos procesos de recuperación del equilibrio “homeostasis” (del griego similar posición). La noción de estrés pertenece a la física y se utiliza para explicar los efectos producidos por un cuerpo sometido a presión. La teoría del estrés fue expuesta por Hans Selye, quien en 1936 realizo múltiples pruebas de laboratorios con animales,

exponiéndolos a estas a situaciones nocivas, ej. frío, calor, lo ataba a una planchuela, situaciones que requerían cada vez un mayor nivel de adaptación (Dubourdieu 2008). Pudo observar que se generaba una toxicidad y un aumento de los niveles de cortisol. Definió el estrés como las modificaciones que se producen como respuestas normales de adaptación ante estímulos externos físicos, traumáticos, infecciosos o demandas psicofísicas (exceso de trabajo, agresiones, falta de sueño). Luego en 1974 diferencio, el estrés, sistemas de respuestas (coping) y el distrés, sistema de respuestas disfuncional o crónico y describió el síndrome general de adaptación como el conjunto de síntomas y signos que de prolongarse pueden desembocar en la enfermedad general de adaptación, discriminadas según Selye en 3 fases: de alarma, de resistencia y de agotamiento.

Según Dubourdieu (2008) cuando nos encontramos expuestos a un factor estresor que puede ser de diferente origen, (físico, emocional, espiritual), que por sus características su intensidad o cronicidad exceda los recursos adaptativos de un sujeto, tendrá lugar un patrón específico de respuestas que Hans Selye (1936) denominó, repuestas de estrés. Un mismo patrón de respuestas puede aparecer por diferentes causas de diferentes estímulos, un ejemplo podría ser que al realizar ejercicio físico como cuando recibimos un susto, puede haber un aumento de la actividad fisiológica, de la presión arterial, de la actividad cardíaca.

Algunas empresas que apuestan por mantener a sus empleados en un ambiente armónico y equilibrado, porque se han dado cuenta de que esta es la única salida para lograr los mejores resultados a nivel institucional. Pero, todo esto tiene un aliado perfecto, este es el mundo del trabajo, que ha ido en constante evolución, impone cada vez mayores demandas a los trabajadores debido a la creciente necesidad de flexibilidad de las funciones y cualificaciones, el aumento de los contratos temporales, la creciente inseguridad en el trabajo debido a la crisis mundial por la que se está atravesando provocada por la nueva pandemia CORONAVIRUS ( COVID- 19) y la intensificación de ésta (que supone una mayor carga de trabajo y más presión), además el desequilibrio entre la vida laboral y familiar así también; el déficit en las habilidades de comunicación , de resolución de conflictos, relaciones

interpersonales, entre otras. Hace que los individuos se vuelvan vulnerables y sean incapaces de controlar y manejar el estrés adecuadamente.

## **Estrés laboral**

Desde hace algunas décadas, el estudio e interés acerca de los procesos del estrés laboral han cobrado relativa importancia tanto para las empresas como para los gobiernos. Este interés radica según Gil-Monte (2010) en una demanda social que reclama en la actualidad su prevención y el tratamiento de consecuencias negativas para las personas y las organizaciones. Tan alto grado de relevamiento ha alcanzado en la última década que ha potenciado el estatus de la Psicología en la investigación en este rubro generando disciplinas específicas como la Psicología Ocupacional.

Siguiendo a Isabel Rodríguez y Peiró (2008) la globalización, las nuevas tecnologías, los cambios socioeconómicos y políticos han generados impacto en los mercados y actividades laborales, con clara implicación e incidencia sobre la salud de los trabajadores y por consiguiente con efectos en la eficacia y “salud” de las organizaciones. Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo en su informe de 2007 (Gil-Monte 2010), y coincidiendo con los factores que mencionaron Rodríguez y Peiró, se han generado riesgos psicosociales emergentes que están teniendo consecuencias sobre la salud del trabajador. Se agrupan en cinco áreas.

- A) nuevas formas de contratación laboral.
- B) envejecimiento de la población activa,
- C) intensificación del trabajo (necesidad de manejar más información bajo más presión.
- D) fuertes exigencias emocionales en el trabajo.
- E) desequilibrio entre la vida personal y laboral del trabajador.

Por otro lado, teniendo en cuenta lo aportado por Sánchez-Anguita y colbs. (2008), también los investigadores de Psicología en el Trabajo han aumentado su interés en estudio de las actitudes ante el trabajo y más concretamente por la satisfacción laboral; la principal razón para su estudio es su consideración de predictor del absentismo y bajo rendimiento laboral, lo que trae consecuencias en costos para las organizaciones y también por considerar uno de los principales objetivos del Desarrollo Organizacional a la “salud laboral”, entendiéndola como un proceso hacia la “excelencia empresarial”. Según los autores, la satisfacción laboral comprende la motivación, la actitud, la moral laboral, y el clima laboral, y afirman que se ha convertido en un fin en sí misma.

Autores como Locke (1990) la definen como “el estado emocional positivo resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Sánchez-Anguita y colbs, 2008:56). El sentido de incluir la definición de satisfacción laboral en este trabajo es seguir aportando una visión integrativa a los procesos de estrés laboral, poder observarlo para luego intervenirlos desde las conductas positivas que puede generar en el sujeto en la organización y reforzando estas conductas como el compromiso organizacional, y la implicación para poder así disminuir los estados estresantes.

Autores como Karasek, Baker y Demerouti proponen una intervención a partir de la implicación y participación del sujeto en los rediseños organizativos como veremos más adelante. Es necesario entonces hacer una pequeña referencia a factores como implicación y compromiso organizacional vinculados a la satisfacción laboral. Para Sverko (1989) el objetivo de la implicación en el trabajo es poder determinar el grado en que un trabajador se identifica con su trabajo o hasta qué punto el trabajo es central o importante para su identidad (López-Araújo y colbs. 2007:82).

Lodhal y Kejner (1965) comparten la noción de Sverko y a su vez agregan dos dimensiones más para definir la implicación, la primera la denominan contingencia-desempeño-autoestima indicando el grado en que el desempeño en el trabajo afecta la autoestima del sujeto, mientras que al segunda refiere a los sentimientos de deber

y obligación, esta dimensión refleja la pérdida de interés por el trabajo al tratarse solamente de una obligación más a cumplir.

**El cuadro evolutivo del síndrome de estrés tiene cuatro niveles de patologías:**

1er nivel -Falta de ganas de ir a trabajar. Dolor de espaldas y cuello. Ante la pregunta ¿qué te pasa?, la respuesta es "no sé, no me siento bien".

2do nivel - Empieza a molestar la relación con otros. Comienza una sensación de persecución ("todos están en contra mío"), se incrementa el ausentismo y la rotación.

3er nivel - Disminución notable en la capacidad laboral. Pueden comenzar a aparecer enfermedades psicosomáticas (alergias, soriasis, picos de hipertensión, etc.).

En esta etapa se comienza la automedicación, que al principio tiene efecto placebo, pero luego requiere de mayor dosis. En este nivel se ha verificado el comienzo de la ingesta alcohólica.

4to nivel - Esta etapa se caracteriza por el alcoholismo, drogadicción, intentos de suicidio (en cualquiera de sus formas), suelen aparecer enfermedades graves tales como cáncer, accidentes cardiovasculares, etc.

Durante esta etapa, en los períodos previos, se tiende a abandonar el trabajo (hacerse echar). Como vemos, en cualquiera de los niveles las emociones que se generan son: tensión, ansiedad, miedo, depresión, hostilidad abierta o encubierta. Esto afecta la calidad de las tareas /servicios, se deteriora el trabajo institucional, se potencia la insatisfacción, incrementa el ausentismo, disminuye el desempeño del individuo, así como el agotamiento es cada vez más intenso.

**Diferencias entre la fatiga y el estrés**

La fatiga, podemos definirla como el agotamiento corporal o mental que se produce como consecuencia de un trabajo o de un esfuerzo, y que se caracteriza por la incapacidad para realizar tareas físicas con el ritmo o con la fuerza habituales, y por una mayor lentitud de los procesos racionales que pueden ocasionar un fallo de memoria.

Un esfuerzo mental continuo produce lo que se denomina fatiga mental; esto ocurre por ejemplo cuando se trabaja sobre un problema determinado durante mucho tiempo. Desde el punto de vista de la Seguridad e Higiene Industrial, vemos a la fatiga como un elemento que en forma transitoria puede alterar el estado psíquico físico del trabajador, siendo el reflejo de los efectos de un trabajo prolongado, con sus respectivas consecuencias sobre el individuo.

Este estado de ánimo que comporta modificaciones fisiológicas del cuerpo o cansancio psicológico, como consecuencia de lo cual se presenta la disminución del rendimiento en el trabajo, tiene una influencia negativa en la producción, ya que la fuerza de trabajo disminuye y el rendimiento baja, pudiendo provocar accidentes laborales, lo que se traduce en pérdidas de tiempo, de material, disminución en la producción y otros gastos.

### **Estrés físico y estrés mental**

Algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros combinan ambas definiciones cuando hablan del estrés. Algunos artículos, esta diferenciación depende del origen o causa del estrés, definiendo al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico. Por otro lado, el origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.

### **Fisiopatológica del estrés**

El ser humano sin duda alguna fue creado por Dios con la capacidad para detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que generan amenazas o evitarlas y alejarse de ellas esto como se menciona anteriormente va a depender de la habilidad que los empleados tengan para canalizarla. "El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase".

(Melgosa, 1999, p. 22).<sup>2</sup> El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la

acción que este trastorno genera o permite que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias las cuales se mencionaran más adelante. Según Melgosa (1999), en la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés:

**Reacción de Alarma:** El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal. El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides. A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

**Estado de Resistencia:** Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o psicológicos el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

**Fase de Agotamiento:** La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de

agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación y en su trabajo su rendimiento laboral presenta un declive impresionante, además su interrelación con el medio se ve gravemente afectado. En este sentido es necesario conocer cada una de las fases o etapas por las cuales atraviesa el individuo con estrés y como este actúa , ya que permitirá en gran medida buscar alternativas para minimizar los efectos negativos de dicho fenómeno y por supuesto identificar todos los órganos involucrados en este Proceso psicopatológico.

### **Factores del estrés laboral**

Keith (1999) plantea que las percepciones y experiencias del individuo son los factores psicosociales de carácter individual, económico, emocional y de las relaciones humanas. Los principales factores psicosociales del estrés laboral son las siguientes:

- Desempeño profesional, ausencia de un plan de vida laboral ante las demandas de alto nivel de dificultad, atención, actividades de mucha responsabilidad.
- Dirección, inadecuada delegación de responsabilidades y falta de liderazgo que permita un óptimo grado motivacional y desarrollo por parte de los trabajadores.
- Organización y función, poca información, planeación inapropiada y administrativas inapropiadas y autoridad conflictiva.
- Tareas y actividades, monotonía del trabajo, exigencias del desempeño y cargas de trabajo.
- Medio ambiente de trabajo, pésimas condiciones físicas que ponen en riesgo la salud del trabajador.
- Jornada laboral, periodos largos trabajo, constante rotación en los turnos.
- Empresa y entorno social, incumplimiento con las normas y políticas del régimen o ley laboral.

Es importante tener en cuenta estos factores, porque de esta manera se sabe a ciencia cierta cuál es la causa del estrés en el empleado, y que es lo que ocasiona su mal desempeño dentro de la empresa.

**Sintomatología del estrés laboral.** Esta sintomatología fue planteada por Brunet (1999):

### **1) Sintomatología psicológica del estrés laboral:**

- **Problemas psicossomáticos:** Se somatiza diferentes síntomas físicos; que en muchos casos se relaciona a enfermedades físicas.
- **Actitudes negativas hacia sí mismo:** Se evidencian una actitud pésima y negativa de su persona, desarrollando depresión.
- **Ansiedad:** Otros de los síntomas que evidencia con mucha frecuencia el individuo es la ansiedad.
- **Cólera:** Es una de las emociones que va manifestar el individuo al tener poco control del ambiente.
- **Aburrimiento:** Sentimiento que se va generando debido a la monotonía en la que se va llevando el trabajo.
- **Baja tolerancia a la frustración:** El individuo va a presentar frustración ante los resultados no esperados de su trabajo. Estas sintomatologías presentadas en el individuo pueden ocasionar daño a la organización, ya que el personal, se sentiría indispuesto a prestar sus servicios a dicha organización, ya sea por desgaste físico o mental.

### **2) Sintomatología organizacional del estrés laboral:**

- Disminución del rendimiento, pocas ganas o ánimo para realizar la actividad laboral, esto se puede evidenciar a consecuencia de un cambio drástico por parte de la empresa.

- Actitudes negativas hacia el cliente, presenta problemas y quejas por partes de los clientes debido a su mala atención y mal humor.
- Rotación, se va evidencia un alto porcentaje de rotación debida a que el personal no se siente a gusto o cómoda en su ambiente de trabajo.

### **3) Sintomatología ambiental del estrés laboral:**

- Actitudes negativas hacia la vida en general, el individuo que tiene estrés laboral va a manifestar una actitud negativa no solo en el trabajo, si no que esta también sobrepasara y afectara su contexto familiar y amical.
- Disminución de la calidad de vida personal, se evidencia que las personas con estrés tienen una baja calidad de vida, debido a que se observa una disminución de su bienestar personal y social.

**Consecuencias del estrés laboral.** Hernández (S/F) plantea las consecuencias y efectos negativos del estrés laboral.

**A nivel fisiológica:** Taquicardia, aumento de tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la gargantea, dilatación de pupilar, etc.

**A nivel cognitivo:** Sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, 27 sentimientos de falta de control, etc.

**A nivel motor:** Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entre cortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductos impulsivos, risas nerviosas, bostezos etc. Estos pueden ser las consecuencias inmediatas que puede presentar una persona que tenga estrés laboral, lo cual es perjudicial para su salud.

## **Agentes estresores relacionados con el desempeño laboral.**

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos.

Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los colaboradores de las empresas a ser adictos del empleo y estas mismas situaciones son las que generalmente ocasionan estrés laboral. Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1998), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral:

- a) Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
- b) Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
- c) Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se

enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo. La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

El mundo actualmente se encuentra inmerso en una grave crisis económica siendo esta una causa muy importante de generación de estrés a nivel social, que influye grandemente en el entorno laboral, en primer lugar porque que existe inestabilidad laboral debido en segundo lugar porque hay una alta tasa de desempleo, lo cual conduce a técnicos profesionales a trabajar en empleos que no van de acuerdo al grado de estudios obtenidos o a la carrera universitaria estudiada, generándose de esta forma estrés que conlleva a frustraciones que son el fruto de distintas situaciones que se dan dentro del trabajo.

**Ambiente laboral inadecuado: Son los llamados estresores del ambiente físico:**

- Falta de luz o luz muy brillante
- Ruido excesivo o intermitente
- Vibraciones; Aire contaminado
- Alta o baja temperatura

Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

### **Sobrecarga de trabajo:**

Es el estrés por sobre estimulación. Se presenta por exigencias psico sensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal. Un ejemplo claro de este problema es el que se está generando en las empresas panameñas en este momento en el que algunas se han visto obligadas a recortar personal y el trabajo se les recarga a los pocos que se han quedado en ella debido a la Pandemia el Covid-19. En estos casos es común que se presenten dificultades serias de estrés.

Otros ejemplos pueden ser también:

- Obreros en cadena rápida y compleja
- Trabajadores sometidos a cambios continuos y abundancia de información.
- Ingresadores de información a sistemas de computación.

El estrés por sobrestimación va entonces a generar: tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración, consecuencias que van a incidir de manera negativa en la vida familiar y laboral de las personas que lo poseen.

**Alteración de ritmos biológicos:** Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo cardíaco determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, Conyugal, sexual y laboral de las personas. Y generalmente se suele presentar en:

- Trabajadores nocturnos
- Pilotos de líneas aéreas y azafatas
- Controladores aéreos
- Personalidad de sanidad
- Personal de seguridad

- trabajadores del transporte
- Atletas profesionales.

### **Principales efectos del estrés laboral.**

Contrario a lo que muchas personas consideran sobre el estrés y su relación con situaciones altamente demandantes es importante reconocer que dichas situaciones no pueden considerarse como dañinas o perjudiciales por su misma naturaleza, sino que, a estas deben de estar asociadas respuestas del organismo caracterizadas por conducir al agotamiento físico y mental del individuo que las padece. La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos psíquicos y fisiológicos. (Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador). En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica.

Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en las personas, sin embargo, actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel psicológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles desempeñarse adecuadamente. Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales lo que a su vez produce la aparición de diversas patologías. Especialmente en el ámbito organizacional la misma modernidad exige a las empresas subcontratar y tener menos personal para la realización de las mismas actividades que antes desempeñaba un mayor número de colaboradores, lo que sin duda alguna genera sobrecarga de trabajo y el apareamiento de respuestas fisiológicas y psíquicas que presentadas de forma continua y prolongada conducirán al padecimiento de enfermedades.

Las patologías psíquicas que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los empleados, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e

historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otros.

Santos (2005) hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando serios problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus lo cual puede ser mejor evidenciado en sociedades. en la que el medio ambiente se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

### **Estrés laboral y calidad de vida asociada a la salud:**

De acuerdo con el modelo de afrontamiento de Lazarus y Folkman (citados en Casado, s.f.) este proceso de interpretación se da en dos etapas: una evaluación primaria, donde el individuo valora la situación en sí misma y el nivel de amenaza que representa, de acuerdo con el significado que ésta y sus características tengan para el sujeto. En un segundo momento, se realiza una evaluación secundaria, en la cual se valoran los recursos que se poseen para hacerle frente a la situación estresante. En base a estas dos evaluaciones, el individuo llega a concluir que la situación a la que se enfrenta es un desafío o reto, el cual puede ser superado con relativa facilidad; o por el contrario, una amenaza que puede llegar a desbordar a la persona, hacerle entrar en estados de ansiedad y disminuir su capacidad de respuesta ante la situación.

En el caso específico del estrés laboral, el esquema propuesto por Lazarus y Folkman se puede aplicar de la siguiente manera (Durán, 2010): la evaluación primaria implicaría una revisión de las demandas laborales, es decir, las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico o mental, y en

consecuencia, tiene costes en estos dos ámbitos. La evaluación secundaria consistiría en analizar tanto los recursos personales –habilidades, valores, autoeficacia, locus de control- como los recursos laborales, que son aquellas características que reducen las demandas laborales o estimulan el crecimiento, el aprendizaje y el logro de metas, como, por ejemplo, el apoyo social, tecnología, entre otros.

En este sentido, se puede inferir que entre mayor sea el coste físico y/o mental percibido de una demanda laboral, y menores sean los recursos personales y laborales para afrontar dicha situación, la persona muy probablemente experimentará estrés laboral. Por su naturaleza, todo trabajo conllevará una dosis de demandas particulares que potencialmente pueden provocar estrés. Es importante destacar que ciertos niveles de estrés son saludables y necesarios para desempeñarse eficazmente (eustrés) (Durán, 2010); sin embargo, en gran parte de los casos, los trabajadores experimentan el estrés negativo (distrés). Estas situaciones que, en potencia, pueden desencadenar el estrés en una persona se conocen como estresores. Muchos autores han estudiado dichos factores que se encuentran dentro de las organizaciones; si bien existen una gran cantidad de éstos, se pueden agrupar en las siguientes categorías (Díaz, 2011; Durán, 2010; Peiró y Rodríguez, 2008):

**Estresores ambientales:** luz, ruido excesivo, espacio físico, temperatura, entre otros.

**Estresores relativos al contenido del puesto:** sobrecarga de trabajo, ambigüedad de roles, demandas del trabajo, control sobre el trabajo; etc.

**Estresores asociados a las interacciones sociales:** conflictos con compañeros de trabajo, relaciones con jefaturas y subordinados, entre otros.

**Estresores relacionados al desarrollo laboral:** oportunidades de capacitación, ascensos, salario, incentivos y recompensas; etc.

**Estresores relativos a las características organizacionales:** estructura, burocracia, políticas, cultura organizacional, tecnologías, ritmo de trabajo, ciclos de trabajo y reposo, entre otros.

**Estresores asociados a la relación entre el trabajo y otras dimensiones de la vida:** conflictos trabajo-familia, trabajo-hobbies, trabajo-pareja, trabajo autorrealización, etc. Los factores mencionados, si se perciben como estresores, pueden llegar a provocar una gran diversidad de consecuencias en la persona en diferentes dimensiones de su vida.

En primer lugar, pueden facilitar la aparición de patologías de la salud física, tales como: condiciones cardiovasculares, hipertensión arterial, úlceras pépticas, síndrome de colon irritable, padecimientos respiratorios, desbalances endocrinos, insomnio, alergias, etc. (Díaz, 2011; Durán, 2010).

En segundo lugar, podrían favorecer el deterioro de la salud mental en la medida que el estrés laboral ha sido asociado a estados de ansiedad, depresión, baja autoestima, irritabilidad (en un nivel cognitivo/emocional), y agresividad, aislamiento o distanciamiento en las relaciones interpersonales (en un nivel conductual) (Durán, 2010).

Cabe destacar que una de las condiciones más peligrosas que pueden aparecer en los individuos a raíz de altos niveles de estrés laboral es el Síndrome de Burnout, condición estudiada originalmente por Feundenberger en los años setenta del siglo pasado, el cual se identifica por las siguientes características (Herranz-Bellido, ReigFerrer y Cabrero-García, 2006):

- **Agotamiento:** se manifiesta tanto a nivel físico (baja de energía, fatiga crónica, alteraciones de sueño, etc.) como emocional (sentimiento de incapacidad, desesperanza, baja motivación, baja entrega, sentirse sobrepasado por la situación).
- **Despersonalización:** falta de sensibilidad y dureza en el trato hacia los demás (pérdida de interés, rechazo, distanciamiento afectivo, hostilidad, indiferencia).

- **Baja realización personal:** falta de gratificación. El trabajo ya no es una herramienta para el desarrollo y crecimiento personal.

Este Síndrome puede llevar a las personas que lo padecen a experimentar las problemáticas de la salud mencionadas en los párrafos anteriores, y en consecuencia, vivenciar diversas dificultades en la dimensión laboral, tales como mayor ausentismo, accidentes laborales, bajo desempeño (en cantidad o calidad), mayor probabilidad de tener conflictos interpersonales, desmotivación, deseos de abandonar el trabajo, entre otros (Durán, 2010; Herranz-Bellido, Reig-Ferrer y Cabrero-García, 2006; Peiró y Rodríguez, 2008).

Esto, a su vez, conlleva consecuencias en dos niveles: por un lado, disminución de la calidad de vida de la persona; y por otro, menor eficiencia en el trabajo de la organización. Por esta razón, se considera como una responsabilidad institucional de las empresas el interesarse por el estudio del influjo del estrés en los trabajadores a modo de cumplir con los niveles de satisfacción, salud y calidad de vida a los que éstos tienen derecho, así como también favorecer el funcionamiento óptimo de la labor organizacional.

### **El estrés no siempre es malo.**

El estrés no siempre es malo. De hecho, un poco de estrés es bueno. La mayoría de las personas no puede hacer bien las cosas: deporte, música, baile, trabajo, escuela, sin sentir la presión de la competición. Sin el estrés de alcanzar la meta, la mayoría de las personas no serían capaz de terminar un proyecto o de llegar a trabajar con puntualidad.

El estrés es normal, ¿por qué se siente uno tan mal? Porque con todas las cosas que le pasan a uno no es difícil sentirse estresado. Las cosas que uno no puede controlar son a menudo las más frustrantes. Uno puede sentirse mal simplemente por ponerse presión sobre uno mismo: sacar buenas notas, tener aspiraciones en un trabajo. Una reacción común del estrés es criticarse a uno mismo. Uno puede estar tan

consternado que las cosas ya no parecen ser divertidas y que la vida parece horriblemente preciosa. Cuando esto ocurre es fácil pensar que uno no puede hacer nada para cambiar las cosas. Necesitan entonces las personas realizar actividades que le generen estrés esto sin duda como fuente de motivación.

### **El estrés y el desempeño en el empleo.**

El trabajo es una de las actividades en la vida del hombre que ofrece múltiples beneficios, tales como la interacción con otras personas, la ejecución de tareas diversas y la oportunidad de dar a conocer las capacidades de cada uno. Sin embargo, cuando éste carece de un adecuado manejo, o alrededor del mismo se crean ambientes perturbadores, puede generar un grado de tensión alto y producir “Estrés Laboral”. Según algunos autores el estrés puede ayudar o dañar el desempeño del empleado, dependiendo de su nivel. Cuando no existe, tampoco hay retos y el desempeño suele ser bajo. Conforme aumenta el estrés, el desempeño tiende a aumentar porque el primero ayuda a la persona a desarrollar sus propios recursos y a cumplir con los requerimientos del empleo.

Lo cual representa un estímulo saludable que alienta al empleado a enfrentarse a los retos. Ocasionalmente el estrés alcanza un nivel que casi corresponde a la capacidad del desempeño diario del sujeto. En este punto el estrés adicional no produce ninguna mejora. Por último, si el estrés es demasiado intenso, el desempeño empieza a declinar porque el primero interfiere. El empleado pierde la capacidad de solucionar problemas, se vuelve incapaz de tomar decisiones y su comportamiento es errático, si aumenta el estrés a un punto de ruptura, el desempeño baja a cero; el empleado tiene una crisis y se siente demasiado enfermo para trabajar, es despedido o renuncia, o bien, rehúsa volver al trabajo que lo enfrenta al estrés.

### **Consecuencias para el desempeño laboral:**

Se puede decir que existen miles de fuentes específicas del estrés. Se ha demostrado que tanto los sucesos tan importantes de la vida como: un cambio de trabajo o la muerte de un familiar, los contratiempos cotidianos, una avería del coche o una

discusión con un compañero de trabajo provocan estrés y afectan a la salud física y mental (Willis y Campbell, 1992).

(Santos 2004) En los trabajadores hoy en día, los estresores incluyen la preocupación por rendir de acuerdo con la capacidad, las exigencias de hacer bien sus labores, las dudas sobre las propias aptitudes, y las relaciones o experiencias traumáticas fuera de la organización para la cual laboran. Como se menciona anteriormente una de las relaciones que han despertado y despiertan más interés en el mundo del trabajo, es el modo en que el estrés afecta positiva o negativamente al rendimiento,

Peiro 2009 menciona La mayoría de nosotros reconoce con bastante facilidad el momento en que nuestros nervios nos hacen sentir vulnerables y fuera de control. Pero el cómo funciona exactamente la activación fisiológica y psicológica para beneficiar a una persona y/o perjudicar a otra es algo que tiene que ver con las diferencias de cada individuo. Parece claro que el conocimiento profundo de cada empleador es fundamental para ofrecer a cada uno de sus empleados lo más adecuado a sus necesidades. Una vez comprobada todas esas alteraciones que se producen a nivel neurofisiológicos, y ante la imposibilidad de evitar el importante componente emotivo que acompaña a la vida laboral de las personas, deberá constituir un importante campo de actuación, la preparación del personal de cualquier empresa panameña para afrontar esos momentos tan desgastantes que viven a diario al interior de cada una de estas , mediante un entrenamiento individualizado e integrado (que incluya autoconocimiento, control emocional, recursos psicológicos para la búsqueda de salidas a la frustración, etc.), intentando lograr que su rendimiento sea de un cien por ciento.

### **El estrés como fuente de motivación:**

No existe un recurso tan valioso para movilizar los recursos vitales en nuestro cuerpo como el estrés, no existe un peligro mayor para nuestra vida que ser consumidos por la energía capaz de ser desplegada por el estrés. Enemigo o aliado ese es el puesto del estrés en nuestras vidas.

Existe un estrés positivo: como se ha venido mencionando a lo largo de la investigación denominado eustrés éste que es capaz de llenar nuestra vida de energía y vigor, de permitirnos experimentar la existencia como el mejor de los regalos, permitiendo una activación de todos nuestros sistemas de forma que sus procesos se lleven a cabo de la forma más armoniosa posible dando por resultado una vida saludable y sublime lo que en otras palabras no es más que el estímulo que nos impulsa y que nos motiva constantemente a vivir la vida y a llevar acciones que nos generan placer, es ese motor que mantiene a una persona en óptimas condiciones para desarrollar su trabajo de la mejor forma posible. Pero por otro lado si este no se aprende a canalizar adecuadamente puede convertirse en estrés negativo, capaz de convertir nuestra vida en la antesala del infierno, de arruinar nuestros órganos internos y nuestra existencia entera, de quebrantar nuestro cuerpo y nuestra psiquis. El estrés entonces es un particular e íntimo mecanismo de defensa que puede transformarse en un medio de motivación y en otros casos en un dispositivo de autodestrucción sí, no se tiene, la habilidad de manejarlo a nuestro beneficio.

En este sentido podemos comprender que el estrés puede actuar de forma positiva no solo incrementando la vitalidad, salud y energía, sino que además facilita la toma de decisiones que permite llevar la iniciativa en el desarrollo del ser humano, permitiendo un nivel de conciencia idóneo para sentir la vida como una experiencia única y valiosa. Y es que, esto se puede contrastar con lo que creen algunos teóricos como Weber que llego a la siguiente conclusión: Weber, mantiene que "el estrés es básicamente un proceso de motivación desde que requiere un determinado proceso de adecuación a las diferentes demandas" (factores externos nosotros). Weber, Weltle & Lederer, 2005)

Como bien señala este autor, la motivación debe interpretarse como un proceso que potencia, al mismo tiempo que dirige la conducta (la acción humana) hacia un objetivo. En cambio, las emociones son experiencias subjetivas: sentimientos que acompañan los estados emocionales. Es evidente, que esto relaciona el estrés con las emociones, pero no puede extraerse de esta relación la conclusión de que el

estrés sea considerado en sí mismo una emoción, aunque cada uno puede experimentar diferentes emociones como consecuencia del estrés, por ejemplo, enojo, ira, desasosiego, resentimiento, entre otros.

Pero la pregunta de la mayoría es: ¿se puede hacer algo para mermar el efecto perjudicial del estrés y convertirlo en un factor de motivación personal?, ¿Pueden las empresas capitalizar este factor, haciendo que se convierta en un elemento dinamizador de la productividad y del desempeño? Ambas tienen una respuesta positiva. Pero para que así resulte, deben analizarse cuáles son las causas del estrés en una situación concreta, sea este personal u organizacional, y de este modo, buscar la neutralización y la canalización del factor estresante, hacia conductas y acciones favorables a las personas y su entorno laboral. Dependerá entonces de la capacidad de respuesta de cada individuo y de su entorno laboral más próximo, para que los factores estresantes terminen siendo factores motivacionales.

Esta cuestión es la clave de una convivencia pacífica e incluso reconfortante para cualquier empleado, a pesar de que las condiciones del otro entorno, el externo, no le sean propicias, como es la situación actual de crisis global en la que estamos inmersos todos.

**Prevención del estrés laboral:** Hernández (S / F) sostiene que se debe trabajar de forma organizacional y personal:

**Atención individual del problema:**

**Prevención primaria:** Realizar difusión de información sobre el tema. Reforzar las habilidades personales que les permitan reducir el estrés. Concientizar y promocionar la prevención a través de trípticos, afiches, conferencias, etc.

**Prevención secundaria:** Identificar y reconocer el estrés para mejorar este problema inculcando adecuados hábitos de trabajo, alimentación, ejercicio físicos y horas de sueños.

**Prevención terciaria:** Aplicar ejercicios de atención que permita reducir el nivel de estrés en el trabajador.

### **1) Medidas organizacionales:**

**Prevención primaria:** Mejorar las condiciones físicas del ambiente de trabajo, crear cultura organizacional, así mismo mostrar interés en el desarrollo de los trabajadores.

**Prevención secundaria:** Mejorar los procesos, la comunicación y estilo de liderazgo.

**Prevención terciaria:** Incorporar una política democrática en las responsabilidades y decisiones.

### **Historia del estrés.**

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaba síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó "El síndrome de estar enfermo". Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la fundación Rockefeller se trasladó a la universidad John Hopkins en Baltimore EE. UU. Para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la escuela de medicina de la universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico". Hans Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, no eran sino la consecuencia de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar

predeterminadas genética o constitucionalmente. Debido a los problemas físicos y psicológicos que genera el estrés la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene éste en la salud mental, en el desenvolvimiento de los diversos sectores de nuestra sociedad y el impacto que ejerce en el desempeño del individuo.

El estrés laboral puede provocar enfermedades y sufrimiento a las personas, tanto en su trabajo como en el hogar. Puede igualmente poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo y contribuir a otros problemas de salud laboral, como los trastornos psicológicos. Además, afecta de forma importante a los resultados de las organizaciones.

## 2.2. Bases teóricas.

Las bases teóricas son definiciones relacionadas directamente con el tema de investigación y los aspectos que rodean al mismo. Al respecto, Arias (2004:14), indica que “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. De esta manera, la presente investigación estará basada en diversas bibliografías consultadas que explican y describen el concepto de estrés laboral, desempeño laboral, inteligencia emocional. En tal sentido, las bases teóricas relacionadas con la investigación son:

| Autor               | Año            | Titulo                               | Aporte  |
|---------------------|----------------|--------------------------------------|---|
| Norvin Steven Frias | Panamá,17,2017 | El Estrés Laboral Con Visión General | El trabajo es una de las actividades en la vida del hombre que ofrece múltiples beneficios, tales como la interacción con otras personas, la ejecución de tareas diversas y la oportunidad de dar a conocer las capacidades de cada uno. Sin embargo, cuando este carece de un adecuado manejo, o alrededor del |

|                   |      |                     |   |
|-------------------|------|---------------------|---|
|                   |      |                     | mismo se crean ambientes perturbados, puede generar un grado de tensión alto y producir "Estrés laboral".   |
| Ouchi y Pascale   | 1970 | Teoría "Z"          | Es concebida como una nueva filosofía empresarial donde la organización se encuentra comprometida con su gente, considera el empleo como la parte estructural de la vida de los trabajadores que, combinada con ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales y la toma de decisiones colectivas, se obtiene un mayor rendimiento del recurso humano y una mayor productividad empresarial.                          |
| Lazarus y Folkman | 1986 | El Estrés           | define el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno que es evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos perjudicial para su bienestar. Por lo tanto, la forma en que la persona aprecia la situación determina que sea percibida como estresante. Hay que tener en cuenta que las diferencias individuales juegan un papel significativo en los procesos de estrés. |
| Walter Cannon     | 1929 | La teoría de Cannon | Walter Cannon comenzó la investigación sobre el estrés a principios del siglo pasado (1929), basado en la homeostasis, aquella capacidad que tiene el organismo para mantener un constante un equilibrio interno. En sus estudios sobre el proceso fisiológico implicado en el mantenimiento de la homeostasis corporal, observó las estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud   |

|          |      |  |  |
|----------|------|--|--|
|          |      |  | psicológica y estabilidad emocional respuesta de ataque-huida, respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes externos o internos, la cual conlleva una serie de sucesos que activan el sistema nervioso simpático y el sistema endocrino.   |
| Selye    | 1936 | Teoría del síndrome general de la adaptación     | Selye plantea su teoría que consiste en la forma que un organismo se moviliza a sí mismo cuando se enfrenta a un estresor, que es cualquier demanda que evoca el patrón de respuesta de estrés, puede ser no solamente un estímulo físico, sino también psicológico, cognitivo o emocional. Se considera al estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, reacción que se denomina Síndrome General de Adaptación (SGA). Sea cual sea la causa, el individuo responde con el mismo patrón de reacciones, es decir, la respuesta es inespecífica a la situación, pero específica en sus manifestaciones. Para afrontar cualquier aumento de las demandas realizadas sobre él, el organismo responde de forma estereotipada, que implica una activación del eje hipotálamo-hipófiso- suprarrenal y del sistema nervioso autónomo. |
| Herzberg | 1959 | Teoría de los dos Factores de Frederick Herzberg | Conocida como la teoría de los dos factores que explica el comportamiento de las personas en el trabajo, el cual obedece a factores higiénicos o extrínsecos, como el ambiente que rodea a las personas, el ambiente de trabajo, que no están sujetos al control de las personas. La presencia de manera adecuada de estos factores no implica que la persona está motivada, es decir no son factores motivadores. Pero su ausencia o nivel inadecuado de éstos  |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>si disminuye la motivación en los empleados</p> <p>Esta teoría promueve una relación directa entre la satisfacción y la productividad. Los principales factores higiénicos son: salario, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión, condiciones físicas y ambientales de 37 trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, entre otros</p> |
|--|--|--|---|

### **2.3. Definición de términos básicos.**

**Estrés:** El estrés es un constructo psicológico que significa cansancio físico y mental de una persona, el cual produce una reacción en el organismo (es decir, funciona como un mecanismo de defensa y de respuesta ante la situación “amenazante”). En general pueden existir diferentes estresores o causas que lo produzcan, algunas de ellas pueden ser individuales (ej.: rasgos de personalidad), otras van ligadas a factores psicosociales (ej.: comportamiento social).

#### **Estrés laboral.**

Se trata de una situación de sobrecarga de demandas o presión que afecta a una persona. Ante una situación laboral valoramos la demanda que tenemos que afrontar y nuestras capacidades, resultado de este compendio nuestro organismo se activa mediante el estrés, alargándose durante el tiempo que dure esta demanda estresante. Es lo que llamaríamos estrés positivo.

#### **Influencia.**

Nos hace referencia al efecto o consecuencia que puede tener una cosa sobre otra, es decir, se emplea para denotar la repercusión de algo en la función de una persona u objeto que pueda manipularse.

#### **Recursos humanos.**

Se denomina recursos humanos (RR. HH.) Al conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, sector económico o de una economía completa.

#### **Empresa.**

Es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de la sociedad, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial, así como sus necesarias inversiones.

**Autrés:** también conocido como estrés positivo se relaciona directamente con la hormona de la felicidad (denominada dopamina), partiendo de la interacción entre el estresor y la experiencia corporal máxima. Hace alusión principalmente a la capacidad de afrontamiento de un individuo, es decir, todo el conjunto de acciones

que permiten una mejora en el rendimiento para realizar determinada tarea. Permite que salgamos de nuestra zona de confort tomando ciertos riesgos que no son de naturaleza peligrosa para poder llegar a la autorrealización personal.

**Empleo:** Se denomina empleo a la generación de valor a partir de la actividad producida por una persona. Es decir, el empleado contribuye con su trabajo y conocimientos en favor del empleador, a cambio de una compensación económica conocida como salario.

**Prevención:** designa al conjunto de actos y medidas que se ponen en marcha para reducir la aparición de los riesgos ligados a enfermedades o a ciertos comportamientos nocivos para la salud.

**Motivación:** puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.

**Investigación** es un proceso intelectual y experimental que comprende un conjunto de métodos aplicados de modo sistemático, con la finalidad de indagar sobre un asunto o tema, así como de ampliar o desarrollar su conocimiento, sea este de interés científico, humanístico, social o tecnológico.

**Trabajador:** es la persona física que con la edad legal mínima presta servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.

**Consecuencia:** Se conoce como consecuencia a aquello que resulta a causa de una circunstancia, un acto o un hecho previos.

## 2.4. Operacionalización de las variables

**Título:** INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CENTRAL LAW S.A EN LA CIUDAD DE PANAMÁ.

**Objetivo General:** Determinar la influencia del estrés laboral en los trabajadores del departamento de Recursos Humanos de la empresa Central Law S.A.

| Objetivo Específico  | Variables                     | Dimensiones                                    | Indicadores   | Ítems o preguntas             | Instrumento                      |
|--|-------------------------------|--|---|-------------------------------|----------------------------------|
| 1. Identificar las causas, factores o desencadenantes que generan el estrés laboral en el personal de trabajo de la empresa a la cual se le está realizando el análisis. | Causas o factores.            | Respuesta fisiológica<br>Respuesta Psicológica | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respiratorios</li> <li>• Circulatorios</li> <li>• Falta de apetito.</li> <li>• Digestión estomacal</li> <li>• Ansiedad.</li> <li>• Agotamiento mental</li> <li>• Dolor de cabeza.</li> <li>• Depresión</li> <li>• Insomnio</li> <li>• Enojo</li> </ul> | 1,2,3,4,5,6<br>7,8,9,10,11,13 | Cuestionario. Tipo escala Likert |
| 2. Conocer las consecuencias producidas por el estrés laboral a los miembros de la empresa antes mencionada.   | Consecuencias                 | Acciones comportamientos                       |   |                               | Cuestionario. Tipo escala Likert |
| 3. Analizar el nivel de influencia que tiene el estrés laboral en los colaboradores de la compañía, mediante análisis estadísticos.                                      | Influencia del estrés laboral | Productividad                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Errores en documentos</li> <li>*Evaluación de desempeño</li> <li>*Rotación</li> <li>*Productividad</li> <li>*Ausentismo</li> <li>•Tardanzas</li> </ul>  | 12, 14, 15, 16, 17,18, 19,    | Cuestionario. Tipo escala likert |

## **CAPITULO III.**

### **MARCO METODOLÓGICO.**

#### **3.1. Tipo de investigación.**

Este estudio está enmarcado en la investigación explicativa., según (Cofles Briyit 2015) Se revisará el tema del estrés laboral, y averiguar las causas que generan el estrés laboral en la empresa Central Law S.A. Se orienta a establecer las causas que originan un fenómeno determinado. Se trata de un tipo de investigación cuantitativa que descubre el por qué y el para qué de un fenómeno.

#### **3.2. Nivel de investigación.**

Es el grado de profundidad con la que se estudia ciertos fenómenos o hechos en la realidad social, y todo ello dentro de una investigación, según (Caballero Romero, 2009:83 al 85)

#### **Población.**

La población es el grupo general o total de elementos, individuos o medidas que comparten rasgos comunes dentro de un contexto determinado. Tal como lo afirma (Morales 1994, pág. 54) La población motivo de esta investigación está conformada por 25 trabajadores del área de recursos Humanos que prestan sus servicios en la empresa Central Law S.A. habiendo sido seleccionadas por su competitividad eficiencia y así mismo presentar un estrés laboral severo.

#### **Muestra.**

Es un segmento o subconjunto finito e importante tomado de una población, según (David, 2017) Dentro de cualquier proceso investigativo de amplio espectro, es esencial seleccionar una muestra. La muestra utilizada para medir la influencia del estrés laboral en la presente investigación está conformada por los trabajadores del departamento de recursos humanos de la empresa Central Law S.A, siendo dicha muestra de 13 trabajadores, incluyendo los gerentes, jefe de ventas, jefe de

mercadeo y otras personas que tenían conocimiento de dicha problemática e interés por participar.

### **3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos o información.**

#### **La encuesta.**

Se puede definir siguiendo a García Ferrando<sup>1</sup>, como «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características». Para Sierra Bravo<sup>2</sup>, la observación por encuesta, que consiste igualmente en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado. Entre sus características se pueden destacar las siguientes<sup>2, 3</sup>: (tomado de Casas, A. JR. Repullo, L. Donado, C. (2003)

1. La información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, a través de las manifestaciones realizadas por los encuestados, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad.
2. La encuesta permite aplicaciones masivas, que mediante técnicas de muestreo adecuadas pueden hacer extensivos los resultados a comunidades enteras.
3. El interés del investigador no es el sujeto concreto que contesta el cuestionario, sino la población a la que pertenece; de ahí, como se ha mencionado, la necesidad de utilizar técnicas de muestreo apropiadas.
4. Permite la obtención de datos sobre una gran variedad de temas.

5. La información se recoge de modo estandarizado mediante un cuestionario (instrucciones iguales para todos los sujetos, idéntica formulación de las preguntas, etc.), lo que faculta hacer comparaciones intergrupales.

**El cuestionario:** es un instrumento compuesto por un conjunto de preguntas, de respuestas múltiples, tipo escala Likert, diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio; es un plan formal para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación. Un cuestionario nos permite estandarizar y uniformar el recabado de la información. Un diseño inadecuado o mal elaborado nos conduce a recoger datos incompletos, imprecisos y, como debe suponerse, a generar información poco confiable.

#### **Validez interna del instrumento.**

La validez responde a la pregunta ¿con qué fidelidad corresponde el universo o población al atributo que se va a medir? La validez de un instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir (autenticidad) Al estimar la validez es necesario saber a ciencia cierta qué rasgos o características se desean estudiar.

A este rasgo o característica se le denomina variable criterio. Al respecto, Ruiz Bolívar (2002) afirma que "...nos interesa saber qué tan bien corresponden las posiciones de los individuos en la distribución de los puntajes obtenidos con respecto a sus posiciones en el continuo que representa la variable criterio.

El instrumento de medición será evaluado, y revisado por tres Licenciados conocedores y con experiencia en el Área de Recursos Humanos, serán ellos quienes lo validarán para continuar con el proceso.

### **3.4. Procedimiento para la recolección de datos**

La recolección de datos es un proceso meticuloso, pues requiere un instrumento de medición que sirva para obtener la información necesaria a fin de estudiar un aspecto o el conjunto de aspectos de un problema determinado.

### **3.5. Procesamiento de datos e información.**

Es el tratamiento que se le da a los datos o información, mediante el análisis estadístico. A fin de interpretar y comunicar información directamente de los instrumentos manejados para la recopilación de datos.

#### **Variable Independiente:**

##### **Estrés laboral**

Definición conceptual: Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo (Chiavenato, 2009).

#### **Variable dependiente:**

##### **Desempeño en los trabajadores**

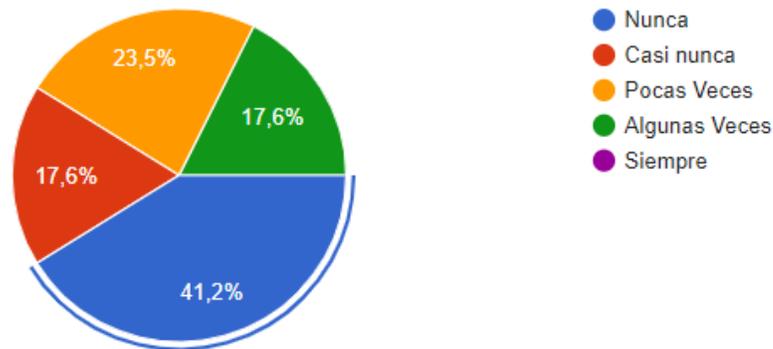
Se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador. En el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).

## CAPITULO IV.

### ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.

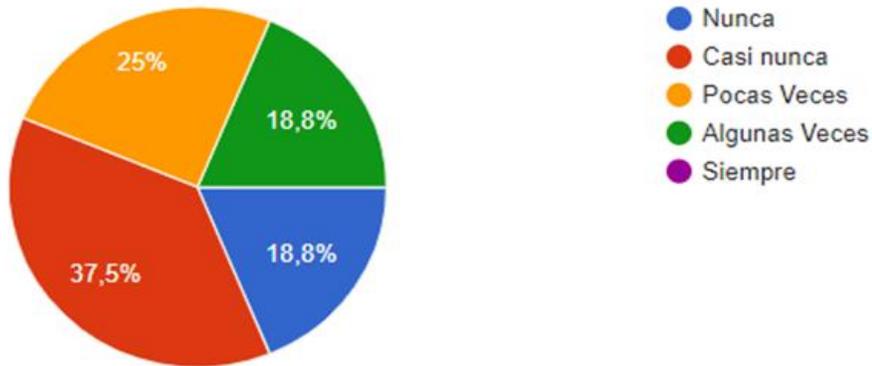
La presentación de los resultados en este capítulo; se expone los datos cuantitativos obtenidos en la fase de recolección de información a través del cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa Central Law, S.A Panamá. Para la presentación de los datos obtenidos se compartió un cuestionario a 15 trabajadores de la empresa antes mencionada. Los datos se procesaron haciendo uso de la escala Likert:

1. ¿Ha presentado dificultades para respirar mientras se encuentra laborando?



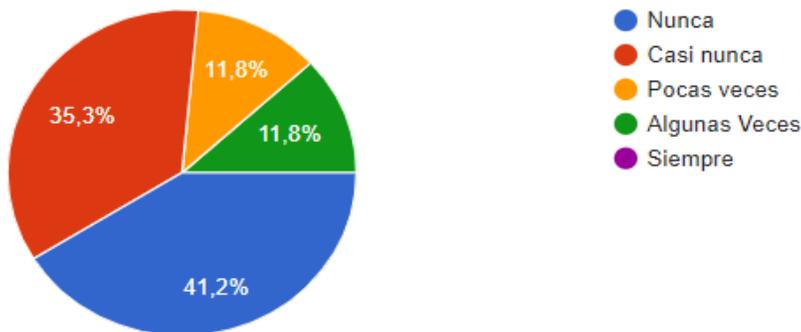
La gráfica No 1 contiene información referente a las dificultades para respirar en la jornada laboral, siendo estas las variables en la pregunta realizada, por lo tanto, al analizar globalmente las respuestas de los trabajadores de la empresa CENTRAL LAW S.A. PANAMÁ, se puede apreciar que las dificultades para respirar no son habituales durante la jornada laboral. Sin embargo, algunos colaboradores han manifestado dificultad para respirar.

2. ¿Durante su jornada laboral ha experimentado sensación de cansancio extremo?



En la gráfica se puede apreciar que casi nunca los trabajadores experimentan cansancio en la jornada laboral, es decir que en su mayoría de tiempo los trabajadores de la empresa CENTRAL LAW S.A. PANAMÁ permanecen estables. Sólo un 18.8% responde que no experimenta cansancio, el porcentaje restante si ha experimentado cansancio durante su jornada.

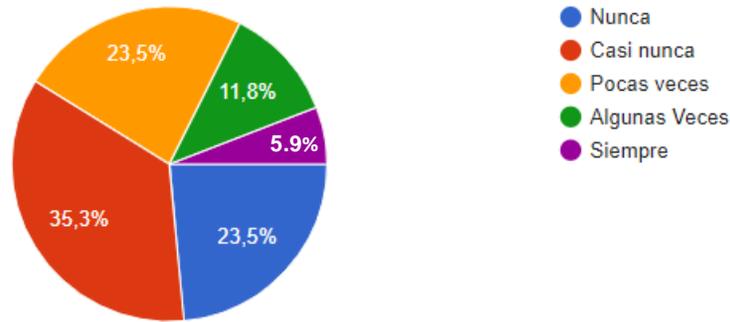
3. ¿Ha padecido molestias gastrointestinales o digestivas sin causa física identificada por su médico?



Los resultados presentados en esta gráfica indican que las molestias gastrointestinales digestivas en los trabajadores de la empresa CENTRAL LAW S.A. PANAMÁ, es poco frecuente, ya que la mayoría de los encuestados respondieron que nunca, casi nunca y pocas veces han padecido molestias gastrointestinales o digestivas durante sus jornadas laborales.

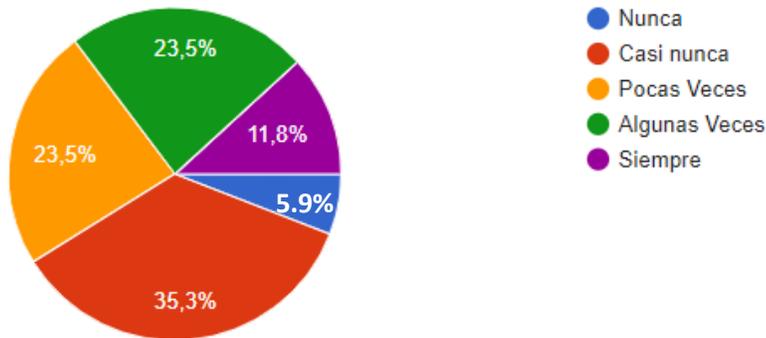
Un 41.2% no experimenta trastornos digestivos, sin embargo, el resto de la muestra ha experimentado el trastorno.

4. ¿Padece de dolores de cabeza, durante la jornada laboral?



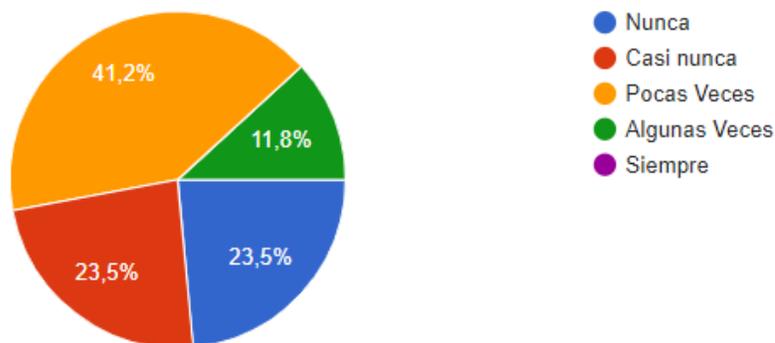
La gráfica y pregunta No 4 nos muestra información sobre los dolores de cabeza en la jornada laboral, teniendo como resultado que son pocas veces en que los empleados sufren de este padecimiento durante su jornada laboral, ya que en las opciones “Nunca, Casi Nunca” arrojan el porcentaje del total encuestado. Sólo un 23.5% no experimenta. El resto de la muestra experimenta.

5. ¿Siente usted un incremento en la necesidad de comer durante su jornada laboral?



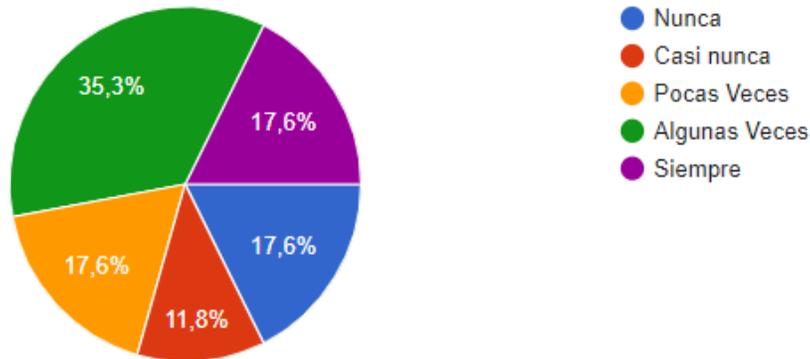
De acuerdo a los resultados obtenidos sobre la pregunta No 5, las ansias de comer en los empleados de CENTRAL LAW S.A. PANAMÁ pocas ya que la mayoría de los encuestados y de acuerdo a los porcentajes, un 80% no sienten un incremento en la necesidad de comer durante la jornada laboral.

6. ¿Su trabajo le hace sentir emocionalmente agotado?



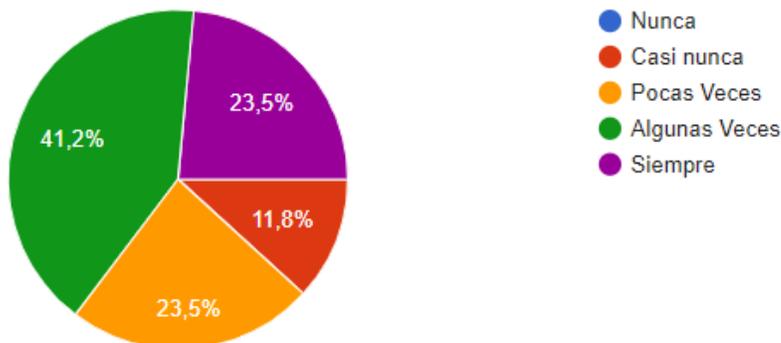
Al analizar globalmente las respuestas de los trabajadores de la empresa CENTRAL LAW S.A. PANAMÁ, sobre el agotamiento emocional, se puede apreciar que el trabajo en su mayoría no les afecta, ya que un 23.5% del total de las personas encuestadas contestaron que nunca y el resto manifiesta sentirse agobiado.

7. ¿Le preocupa no cumplir las expectativas en tu trabajo?



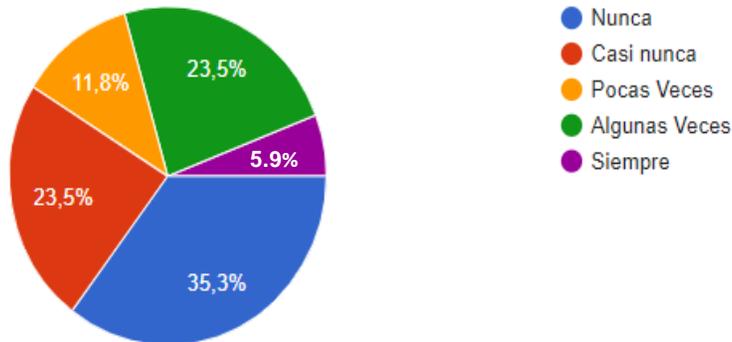
Sobre la pregunta No 7, podemos analizar que las personas trabajadoras de la empresa CENTRAL LAW S.A. PANAMÁ, realizan su jornada laboral sin preocupaciones al no cumplir con las expectativas del trabajo, pues solo un 17% del total de los encuestados trabaja sin preocuparse.

8. ¿Considera que el exceso de trabajo cambia tu estado de ánimo?



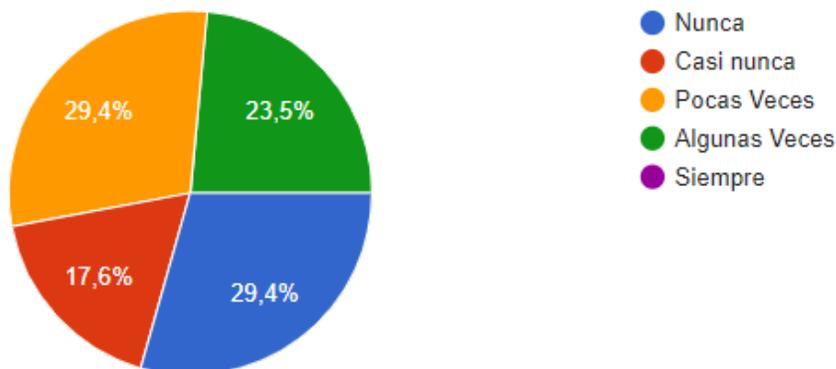
Sobre la pregunta No 8, los encuestados de la empresa CENTRAL LAW S.A. PANAMÁ, han respondido que el exceso de trabajo si les afecta su estado de ánimo, esto significa que la probabilidad de que un empleado cambie emocionalmente, dependerá de la cantidad de trabajo encomendado, sin embargo, podemos decir que a unos les afecta más que a otros o que también dependerá del trabajo encomendado para que su estado de ánimo pueda cambiar.

9. ¿Se enoja cuando te corrigen en el trabajo que realizas?



En la gráfica No 9, se aprecian las respuestas sobre el enojo que tienen los trabajadores de la empresa CENTRAL LAW S.A. PANAMÁ al recibir correcciones en el trabajo que realizan durante su jornada laboral, sólo un 35.3% no se enoja, el resto de los encuestados se enojan al ser corregidos .

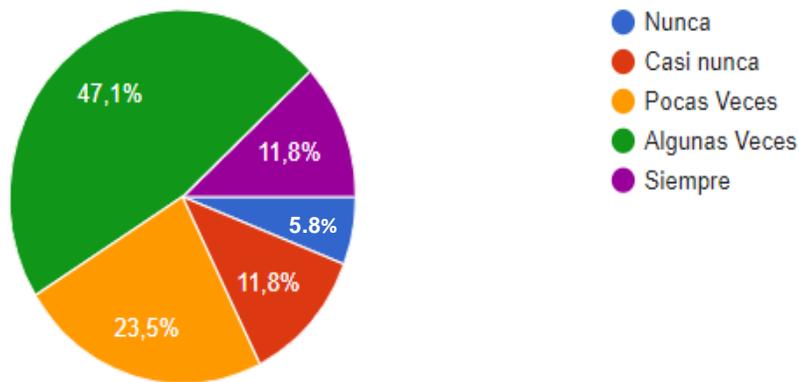
10. ¿Ha presentado momentos de depresión en tu lugar de trabajo?



Al analizar los resultados mostrados en la gráfica sobre la pregunta No 10, se puede apreciar que la depresión en los trabajadores si se ha presentado durante la jornada laboral, pues un 24.4% ha respondido que en pocas veces, un 23% dice que algunas veces, esto nos da un parámetro para decir que más del 50% si ha presentado

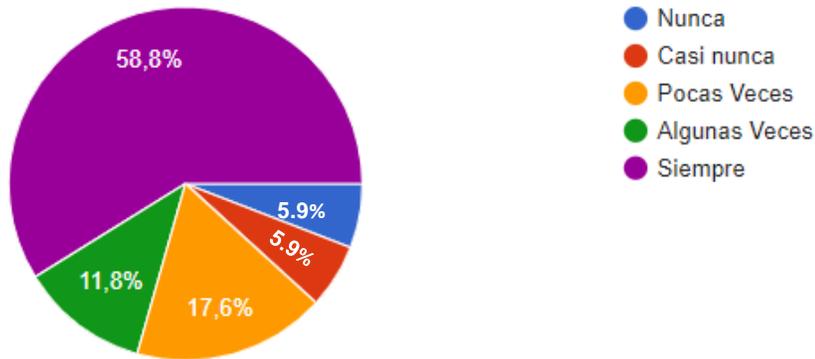
momentos de depresión durante la jornada laboral, sin embargo las opciones también nos permiten decir que no siempre es que se presentan este tipo de cambios en los trabajadores, pues algunas la opción “Siempre” no ha sido seleccionada por las personas encuestadas. Sólo un 29.4% no ha experimentado depresión, el resto de los colaboradores sí.

11. ¿Puede considerar que el insomnio es por consecuencia del estrés laboral?



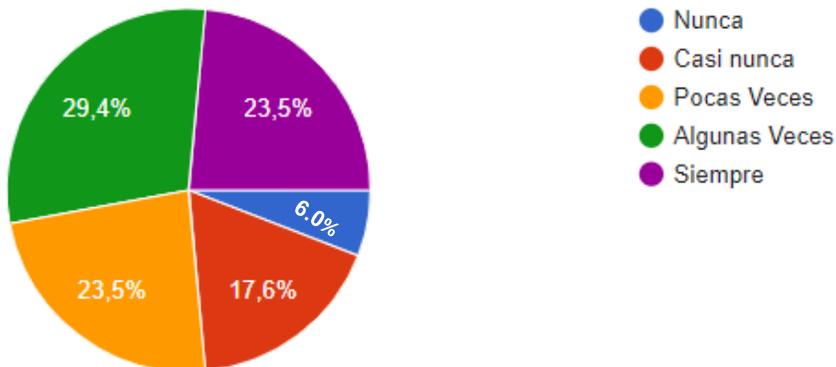
De acuerdo a las respuestas y resultados obtenidos sobre la pregunta: No 11, podemos decir que el Insomnio si es por consecuencia del estrés laboral, ya que en su mayoría de las personas encuestadas han marcado las opciones que afirman la pregunta ejecutada, de acuerdo a la opción “algunas veces” con el 47.1% nos permite decir que pueden existir otras causas del porqué una persona padezca de insomnio.

12. ¿Planea y organiza sus documentos en tu puesto de trabajo?



La gráfica No 12 contiene información sobre la planificación y organización de los trabajadores durante su jornada laboral, por lo que al analizar de manera general las respuestas de los encuestados, podemos decir que un 58.8% planea y organiza. el resto no realiza planeación y organización de su puesto de trabajo.

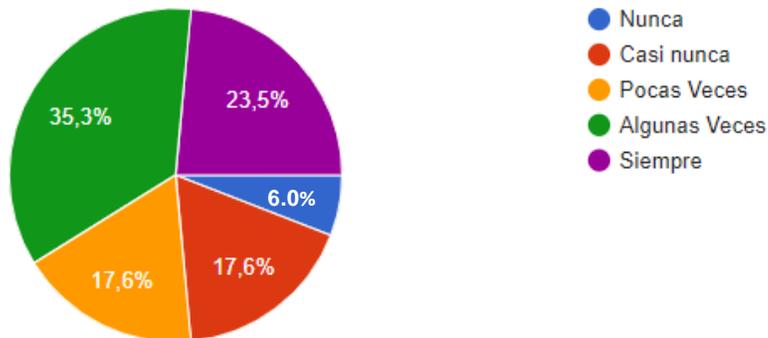
13. ¿Piensa que es estrés laboral puede influir de manera negativa en el desempeño de tus labores?



Ante la pregunta realizada sobre el estrés laboral y el desempeño de labores en la jornada laboral, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados consideran que si afecta de manera negativa, esto quiere decir que cuando una persona padece de estrés laboral, el desempeño de las actividades y rendimiento no será el mismo que

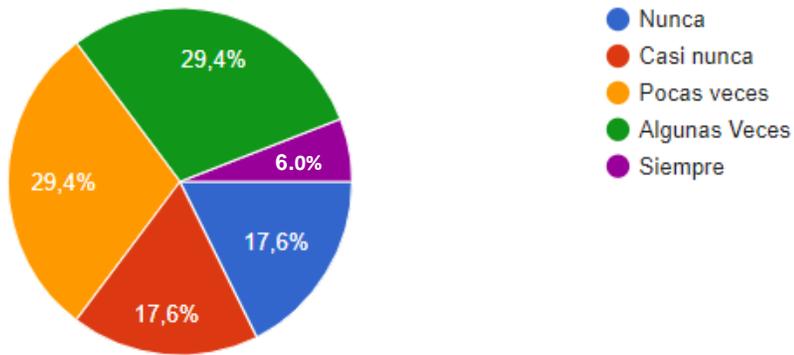
una persona en óptimas condiciones. Y los colaboradores están conscientes del efecto en su productividad.

14. ¿Dispone cada mañana de un tiempo para establecer prioridades y enfocarse en atenderlas adecuadamente?



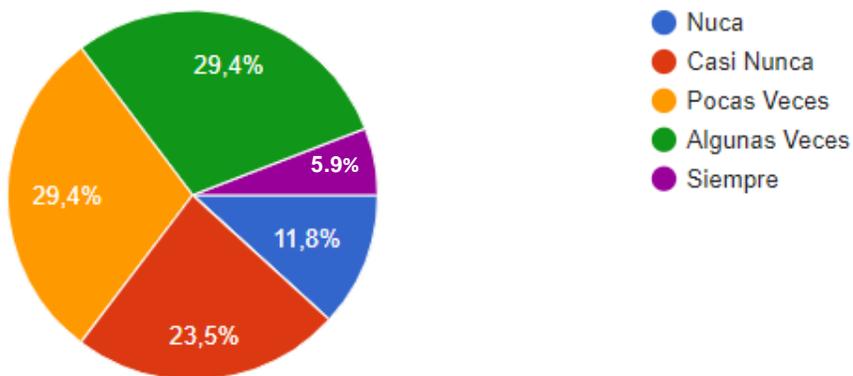
La gráfica y pregunta No 14 nos muestra información sobre el tiempo que disponen los empleados de la empresa CENTRAL LAW S.A. PANAMÁ, para establecer prioridades y su enfoque para atenderlas adecuadamente, teniendo como resultados que en su mayoría y arriba del 50% de los encuestados sí disponen de ese tiempo, por lo que podemos decir que existe una buena organización sólo un 6% nunca dispone de tiempo en la mañana para organizarse.

15. ¿Cree que la rotación del personal influye para que se den los conflictos entre compañeros de trabajo?



Al analizar globalmente las respuestas de los trabajadores de la empresa CENTRAL LAW S.A. PANAMÁ, sobre los conflictos entre compañeros al existir una rotación de personal, podemos observar que en su mayoría consideran que, si influye, sin embargo, las probabilidades que estos se den, dependerá de cada trabajador, pues el 29.4% consideran que en pocas veces pueden existir conflictos. Mientras que un 17.6% responde que no influye, el resto si considera la influencia de la rotación en los conflictos.

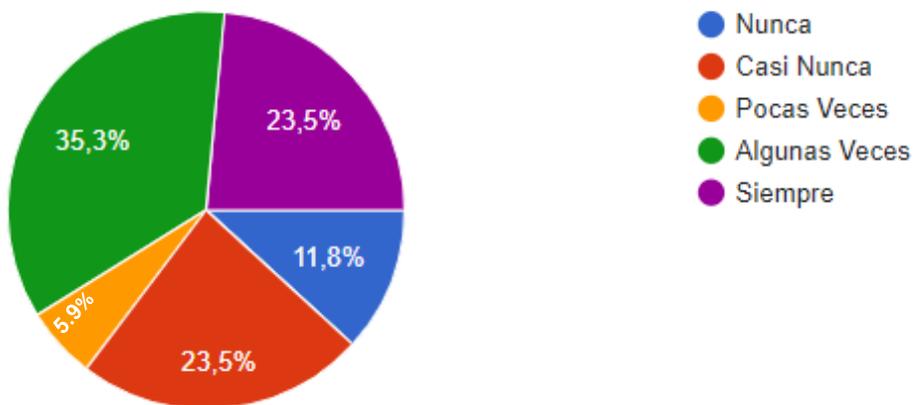
16. ¿Considera que los horarios de trabajo son muy extensos y eso te genera baja productividad?



Según la gráfica presentada con sus respectivos resultados del ítem No.16, la mayoría de los encuestados responden a que prácticamente los horarios de trabajo en la Empresa Central Law Panamá, no son muy extensos y por ende no se puede

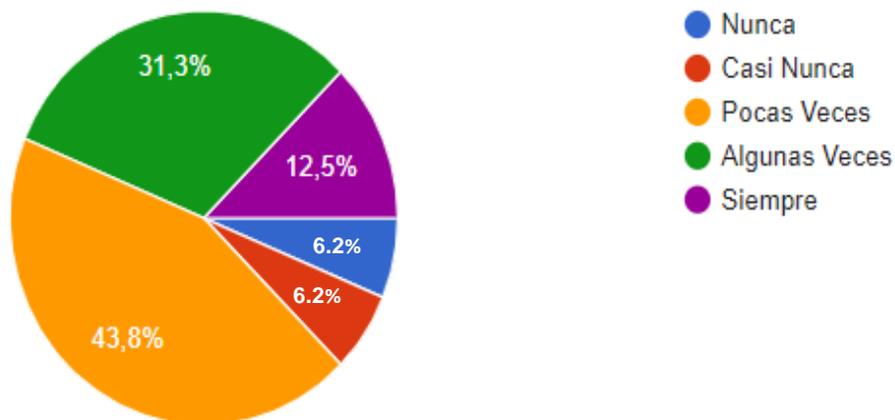
generar una baja productividad. Motivo por el cual se podría decir que es una empresa con un horario flexible y adecuado para sus colaboradores.

17. ¿Puede usted manifestar que la baja retribución de su salario es una influencia para no obtener buenos resultados?



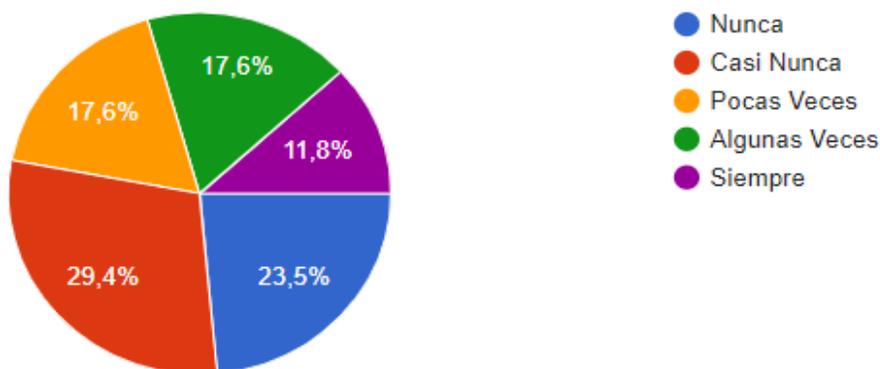
En los resultados de la gráfica del ítem No 17. Según el porcentaje más alto de las respuestas dadas por los encuestados afirman que la baja retribución del salario influye de manera negativa para no obtener buenos resultados a momento de realizar las actividades encomendadas en la Empresa Central Law Panamá, es recomendable que los altos ejecutivos buscaran la posibilidad de aumentar la retribución del salario a cada uno de sus colaboradores y así ver buenos resultados en las actividades laborales designadas. Un 23.5% indica que el salario siempre es la influencia en sus resultados, un 11.8% nunca es el salario y el resto, se debe a otros factores.

18. ¿Ha experimentado que La carga de actividades laborales, le obliga a quedarse después de la jornada de trabajo, para lograr focalizar o cumplir con un entregable?



En el ítem No 18. Se presenta la gráfica con su respectivo resultado brindado por las personas encuestadas de la Empresa Central Law Panamá, el porcentaje más alto del 43.8% afirma que pocas veces ha experimentado que la carga de actividades laborales, le ha obligado a quedarse después de la jornada de trabajo, para lograr focalizar o cumplir con un entregable, mientras que el 31.3% expresa que pocas veces, y el 12.5% expresa que siempre ha experimentado la carga de actividades laborales y eso le ha permitido quedarse un tiempo extra laborando.

19. ¿las ausencias y tardanzas obedecen al estrés que te generan las actividades en su puesto de trabajo?



En la imagen de la gráfica expuesta según el ítems No.19, se presentan los porcentajes obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa Central Law , en ellos se observan que los porcentajes varían , el más elevado del 29.4% las ausencias y tardanzas obedecen al estrés que te generan las actividades

en su puesto de trabajo, el 23.5% dice que las ausencias y tardanzas en el trabajo no son a causa del estrés que generan las actividades, es necesario tomar en cuenta que según los estudios la carga de muchas actividades laborales genera estrés y esto puede afectar a la empresa, aunque muchas veces no sea notorio.

**CAPITULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**  
**CONCLUSIONES**

- El estrés laboral es un problema que se da en cualquier organización ya sea una empresa privada o una empresa pública, no tiene distinción , puede darse en una grande , mediana o pequeña empresa, este afectando el desarrollo de cada colaborador, evitando un buen resultado laboral. a en este caso el estrés laboral ha afectado a los trabajadores de la Empresa Central Law Panamá.
- El estrés laboral ha venido afectando de diferentes manera a los trabajadores de la empresa Central Law , así lo han expresado los trabadores que se les realizó el cuestionario , no solamente ha afectado de manera física sino también emocionalmente, el exceso de trabajo, las bajas retribuciones salariales, la falta de incentivos, ha llevado a que los trabajadores se sientan estresados y no rindan de buena manera en las tareas laborales.
- El estrés laboral surge a través de diferentes factores, como por ejemplo factor religioso y social provocando o dejando daños psicológicos, emocionales y laborales en un trabajador.
- El estrés laboral en la Empresa Central Law en el área de Recursos Humanos se debe a las presiones que se tiene en el trabajo ya sea por carga del mismo, presión de los jefes, falta de oportunidades.

## RECOMENDACIONES

- Considero que en toda empresa se debe hacer una evaluación, conocer la situación de cada trabajador, para poder detectar un posible problema y así acompañarlo en el proceso, para evitar cualquier daño que ese puede sufrir y afectar no solamente su salud sino también su desarrollo laboral.
- Que en la empresa Central Law se creen espacios de actividades fuera de la empresa donde el trabajador pueda obtener un crecimiento laboral y de esa manera pueda dar lo mejor de sí en sus tareas laborales ya que el estrés laboral impide un buen rendimiento en el trabajo.
- La Empresa Central Law, debe implementar programas de capacitaciones, charlas y jornadas de salud que ayuden a cada uno de sus colaboradores de manera que no se sientan presionados en sus actividades por el contrario que sientan un ambiente cálido y sano.
- Establecer periodos para revisar las retribuciones y beneficios para los trabajadores de la Empresa Central Law.
- Expresar la posición de los líderes de equipo para mantener la comunicación y medir desempeño.
- Brindarle al trabajador las herramientas claras y precisas, para que pueda desarrollarse de manera segura
- La Empresa Central Law debe disponer de un médico de cabecera que realice evaluaciones de la condición de salud de sus colaboradores y llevar registros que permitan a la empresa conocer de esta información.
- Realizar evaluaciones referentes al enojo de los colaboradores al ser corregidos, para determinar las causas del enojo.

## REFERENCIAS DE FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Feldman, R. (2010). Psicología con aplicaciones en países de habla hispana (8ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15, 261-268.
- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). “Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional”. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 68 – 82.
- Morrison, V. y Bennett, P. (2008). *Psicología de la salud*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Estrés, Evaluación y afrontamiento*. Nueva York: Springer.
- Díaz, D. (2011). “Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial”. *Revista CES Salud Pública*, 2 (1), 80 – 84.
- Durán, M. (2010). “Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral”. *Revista Nacional de Administración*, 1 (1), 71-84.
- Durán, L., Gallegos, K. y Salinas, G. (2004). “Hacia una base normativa mexicana en la medición de la calidad de vida relacionada con la salud, mediante el Formato Corto 36”. *Salud Pública de México*, 46 (4), 306 – 315.
- Santos, J. A. (2004). *Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional*. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- Santos, J. A. (2005). *Manual: PRANES*. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- Melgosa, J. (1999) *sin estrés*, 1ª ed. España: Editorial SAFELIZ, S.L.
- Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
- Hans Style 1935, *Teoría del estrés* 1956, Estados Unidos, New York, editorial, Mceraw-hill.

- Angel Sanchez Anguita, (2008) psicopatologías laborales, Cap.4, salamanca España, Universidad Pontificia de España.
- Herly Alvares, Tesis de grado, el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público, La Morita, octubre, 2015.

### **Sitios web.**

- American Psychological Association website. Stress in the workplace. \_Superar el estrés\_laboral  
[www.apa.org/helpcenter/workplace-stress.aspx](http://www.apa.org/helpcenter/workplace-stress.aspx). Accessed August 13, 2018.
- Centers for Disease Control and Prevention website. The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). STRESS...at work \_causas del estrés laboral  
[www.cdc.gov/niosh/docs/99-101](http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101). Updated June 6, 2014. Accessed August 13, 2018.
- Casas, A. JR. Repullo, L. Donado, C. (2003) La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-sumario-vol-31-num-8-X0212656703X21888>

## **ANEXOS.**

### **ANEXO 1. CARTA PARA LA EMPRESA CENTRAL LAW**

Lunes 03 de agosto de 2020.

Señores de la empresa Central Law Panamá.

Les saluda Roxana Beatriz Choto con Nacionalidad Salvadoreña, estudiante de la Carrera Licenciatura en administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos en la Universidad Internacional de Ciencia Y Tecnología, Panamá, Me dirijo a ustedes para solicitar un permiso para realizar un cuestionario a sus trabajadores, debido a que me encuentro cursando el último año de estudio y estoy realizando mi trabajo de grado en el cual pretendo abordar el tema sobre la influencia del estrés laboral.

Me gustaría conocer más de su empresa y conocer al personal administrativo es por ello Me gustaría realizar el cuestionario basado a mi investigación sobre el estrés laboral. No voy a hacer preguntas o interferir en algún tema que pueda causar molestias o problemas, por el contrario es para mí un honor desde ya ustedes me brinden la oportunidad de conocer la parte interna de su empresa empezando con sus colaboradores.

Atentamente:

Roxana Beatriz Choto

Pasaporte N°A-05057621

### **ANEXO 2. CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES DE CENTRAL LAW.**

## CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL.

Estimado(a) colaborador: El presente instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CENTRAL LAW S. A Panamá.

**INSTRUCCIONES:** De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo con la pregunta formulada.

| 1.<br>Nunca | 2.<br>Casi nunca | 3.<br>Pocas veces | 4.<br>Algunas veces | 5.<br>Siempre |
|-------------|------------------|-------------------|---------------------|---------------|
|-------------|------------------|-------------------|---------------------|---------------|

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Ha presentado dificultades para respirar mientras se encuentra laborando  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Durante tu jornada laboral, ha experimentado la sensación de cansancio extremo  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ¿Ha padecido molestias gastrointestinales o digestivas sin causa física identificada por su médico?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Padece de dolores de cabeza, durante la jornada laboral   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Siente usted un incremento en la necesidad de comer durante su jornada laboral  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Su trabajo le hace sentir emocionalmente agotado  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Le preocupa no cumplir las expectativas en tu trabajo   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Considera que el exceso de trabajo cambia tu estado de ánimo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Se enojas cuando te corrigen en el trabajo que realizas   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Ha presentado momentos de depresión en tu lugar de trabajo.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Puede considerar que el Insomnio es por consecuencia del estrés laboral  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. ¿Planea y organiza Sus documentos en tu puesto de trabajo?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. piensa que es estrés laboral puede influir de manera negativa en el desempeño de tus labores   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. dispone, cada mañana de un tiempo para establecer prioridades y enfocarse en atenderlas adecuadamente  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Cree que la rotación del personal influye para que se den los conflictos entre compañeros de trabajo   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. que los horarios de trabajo son muy extensos y eso te genera baja productividad?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Puede usted manifestar que la baja retribución de su salario es una influencia para no obtener buenos resultados.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. ¿Ha experimentado que La carga de actividades laborales, le obliga a quedarse después de la jornada de trabajo, para lograr focalizar o cumplir con un entregable? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. las ausencias y tardanzas obedecen al estrés que te generan las actividades en tu puesto de trabajo?   | 1 |   | 3 | 4 | 5 |

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO # 1. POR LA DRA. VILLA VICENCIO.**

**EVALUACION DEL EXPERTO:**

1. ¿Considera que los ítems son pertinentes con el objetivo?

Sí   x   No       

Observaciones:   Están relacionados a la investigación y pueden responderse con facilidad.

2. ¿Considera que los ítems miden la variable?

Sí   x   No       

Observaciones:   Se miden las variables detalladas en el cuadro de operabilidad

3. ¿Considera que los ítems miden las dimensiones?

Sí   x   No       

Observaciones:   Mide las dimensiones detalladas en el cuadro de operabilidad

4. ¿Considera que los ítems miden los indicadores?

Sí   x   No       

Observaciones:   Cubre todos los indicadores definidos en el cuadro de operabilidad

5. ¿Considera válido el instrumento?

Sí   x   No       

Observaciones:   El instrumento se puede aplicar a los colaboradores de la empresa



---

Firma

| Encuesta | PERTINENCIA |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |
|----------|-------------|---|----------|---|-----------|---|-----------|---|------------------|---|-----------|---|
|          | Objetivo    |   | Variable |   | Dimensión |   | Indicador |   | Tipo de Pregunta |   | Redacción |   |
|          | A           | I | A        | I | A         | I | A         | I | A                | I | A         | I |
| 1        | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 2        | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 3        | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 4        | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 5        | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 6        | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 7        | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 8        | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 9        | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 10       | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 11       | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 12       | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 13       | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 14       | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 15       | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 16       | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 17       | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 18       | X           |   | X        |   | X         |   | X         |   | X                |   | X         |   |
| 19       | X           |   | x        |   | X         |   | x         |   | X                |   | x         |   |

A: Adecuado

I: Inadecuado



Firma

## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO #2 POR LA LICENCIADA MARÍA OLIVEROS

### EVALUACION DEL EXPERTO:

1. ¿Considera que los ítems son pertinentes con el objetivo?  
Sí \_\_\_\_\_ No  X

Observaciones: Para cumplir con los objetivos, la estudiante debe redactar los ítems de forma tal, que los encuestados puedan dar una respuesta según la ocurrencia de los eventos. Iniciar las presuntas con palabras o frases como: ¿Sufres?; ¿Padeces?; Te preocupa; El exceso de trabajo o La baja remuneración, son expresiones que pueden tender a guiar la respuesta. Sugiero que sea modificada la redacción de cada uno de los ítems, de forma tal que no tiendan a guiar la respuesta.

Les daré unos ejemplos:

- Item 1. ¿Ha experimentado dificultades para respirar durante la jornada laboral? o ¿Ha presentado dificultades para respirar mientras se encuentra laborando?
- Item 3 ¿Ha padecido molestias gastrointestinales o digestivas sin causa física identificada o confirmada por su médico?
- Item 14 Dispone, cada mañana, de un tiempo para establecer prioridades y enfocarse en atenderlas adecuadamente.

Muy importante, en la redacción evitar cambiar el estilo, si desea ser más cercano evitando el Ud, debe mantenerse el mismo estilo a lo largo de toda la encuesta.

2. ¿Considera que los ítems miden la variable?  
Sí  X  No \_\_\_\_\_

Observaciones: Se observa que cada uno de los ítems consideran las variables, mejorando la redacción podrá realizar un mejor análisis pues el tipo de escala le permitirá determinar porcentaje de ocurrencia en la muestra.

3. ¿Considera que los ítems miden las dimensiones?  
Sí  X  No \_\_\_\_\_

Observaciones: Tomando en cuenta que la estudiante ha tenido el cuidado de apuntar hacia cada una de ellas.

4. ¿Considera que los ítems miden los indicadores?  
Sí  X  No \_\_\_\_\_

Observaciones: Es bastante ambicioso tener tantos indicadores que deben ser alcanzados a través de 20 preguntas. Una opción podría ser que de acuerdo a la información y mejora de los ítems pueda colocar por lo menos dos o tres por indicador y mezclarlos, nuevamente, para evitar que el entrevistado de una opinión guiada. Una alternativa, para avanzar, puede se pregunte lo mismo en varias formas para determinar consistencia en las respuestas.

5. ¿Considera válido el instrumento?  
Sí \_\_\_\_\_ No  X

Observaciones: Considero que es buen inicio, si la estudiante mejora la redacción y aumenta la cantidad de preguntas para tener suficiente criterio al interpretar los resultados. Mi sugerencia se basa en que el tercer objetivo es analizar el efecto del estrés en un grupo de trabajadores.



---

Firma

| Encuesta | PERTINENCIA |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |
|----------|-------------|---|----------|---|-----------|---|-----------|---|------------------|---|-----------|---|
|          | Objetivo    |   | Variable |   | Dimensión |   | Indicador |   | Tipo de Pregunta |   | Redacción |   |
|          | A           | I | A        | I | A         | I | A         | I | A                | I | A         | I |
| 1        |             | X | X        |   | x         |   |           | x | x                |   |           | x |
| 2        |             | X | X        |   | x         |   |           | x | x                |   |           |   |
| 3        |             | X | X        |   | x         |   |           | x | x                |   |           |   |
| 4        |             | X | X        |   | x         |   |           | x | x                |   |           |   |

|    |  |   |   |  |   |  |  |   |   |  |  |  |
|----|--|---|---|--|---|--|--|---|---|--|--|--|
| 5  |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 6  |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 7  |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 8  |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 9  |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 10 |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 11 |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 12 |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 13 |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 14 |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 15 |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 16 |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 17 |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 18 |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |
| 19 |  | X | X |  | x |  |  | x | x |  |  |  |

A: Adecuado

I: Inadecuado



Firma

## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO #3 POR LA LICECIADA ENEREIDA MUÑOZ

### EVALUACION DEL EXPERTO:

6. ¿Considera que los ítems son pertinentes con el objetivo?

Sí  No

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Considera que los ítems miden la variable?

Sí  No

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. ¿Considera que los ítems miden las dimensiones?

Sí  No

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. ¿Considera que los ítems miden los indicadores?

Sí  No

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. ¿Considera válido el instrumento?

Sí  No

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Enereida Del C. Muñoz

\_\_\_\_\_

Firma

| PERTINENCIA |          |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |  |
|-------------|----------|---|----------|---|-----------|---|-----------|---|------------------|---|-----------|---|--|
| Encuesta    | Objetivo |   | Variable |   | Dimensión |   | Indicador |   | Tipo de Pregunta |   | Redacción |   |  |
|             | A        | I | A        | I | A         | I | A         | I | A                | I | A         | I |  |
| 1           |          |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |  |
| 2           |          |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |  |
| 3           |          |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |  |
| 4           |          |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |  |
| 5           |          |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |  |
| 6           |          |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |  |
| 7           |          |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |  |
| 8           |          |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |  |
| 9           |          |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |  |
| 10          |          |   |          |   |           |   |           |   |                  |   |           |   |  |

A: Adecuado

I: Inadecuado

Enereida Del C. Muñoz

---

Firma