

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EQUIPOS Y CONSTRUCCIONES DEL CIBAO, S.R.L., DE LA CIUDAD DE SANTIAGO, PERIODO ENERO–NOVIEMBRE 2014

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

POR:

YBELKA LAGOMBRA	12-1395
LUDIN INDIRA TAVAREZ	12-1394

ASESOR (A):

DRA. YANET JIMINIAN

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
FEBRERO 2015

ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	IV
COMPENDIO	V

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes de la Investigación	2
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Formulación del problema	7
1.3.1 Sistematización del problema	7
1.4 Objetivo General	7
1.4.1 Objetivos Específicos	8
1.5 Justificación	8
1.6 Delimitación del estudio	9
1.7 Limitaciones	10

CAPÍTULO II: MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO

2.1 Aspectos generales de la ciudad de Santiago, República Dominicana.	12
2.2 Aspectos relativos a la Empresa Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. en la Ciudad de Santiago.	13
2.2.1 Misión	14
2.2.2 Visión	15
2.2.3 Valores	15
2.2.4 Organigrama	15
2.2.5 Servicios que ofrece	18
2.3 El estrés.	19
2.3.1 Naturaleza del Estrés.	20
2.3.2 Conceptualización y tipos de estrés	21
2.3.3 Estrés laboral	22
2.4 Niveles del estrés	23
2.4.1 Estrés Agudo	23
2.4.2 Estrés Agudo Episódico	24
2.4.3 Nivel Crónico	25
2.5 Causas del estrés	27
2.5.1 Factores Ambientales	27
2.5.2 Factores Organizacionales	28
2.5.3 Factores Individuales	29
2.6 Manifestaciones del Estrés	30

2.6.1 Manifestaciones Fisiológica.	31
2.6.2 Manifestaciones Conductuales	32
2.6.3 Manifestaciones Emocionales	33
2.7 Desempeño Laboral	
2.7.1 Elementos que Influyen en el Desempeño del Empleado	
2.7.2 Niveles de Desempeño	35
2.8 Efectos del Estrés	36
2.8.1 Efectos del Estrés para el Empleado	36
2.8.2 Efectos del Estrés para el Empleador	37

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño, Tipo de Investigación y Método	41
3.1.1 Diseño.	41
3.1.2 Tipo de Investigación	42
3.1.3 Método	42
3.2 Técnicas e Instrumentos	43
3.3 Población y Muestra	44
3.4 Procedimiento para la Recolección de los Datos	44
3.5 Procedimiento para el Análisis de los Datos	45
3.6 Validez y Confiabilidad	46

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultado del Cuestionario Aplicado al personal Administrativo de ECOCISA, S.R.L.	48
4.2 Resultado del Test ¿Tienes demasiado estrés? aplicado al personal Administrativo de ECOCISA, S.R.L.	77
4.3 Resultado obtenido de la observación al personal Administrativo de ECOCISA, S.R.L.	81
4.4 Resultado obtenido de la Entrevista Realizada a la Gerente Administrativa de Ecocisa, S.R.L.	82

CAPITULO V: ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis y Discusión de los Resultados	86
--------------------------------------------	----

CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES	99
BIBLIOGRAFÍA	103
ANEXOS	107
GLOSARIO	123

LISTA DE TABLAS

Tabla No.1	Sexo del personal administrativo de ECOCISA.	49
Tabla No. 2	Edad del personal administrativo de ECOCISA.	50
Tabla No.3	Nivel académico del personal administrativo de ECOCISA	51
Tabla No. 4	Años de servicio del personal administrativo en la empresa ECOCISA.	52
Tabla No. 5	Puesto que desempeñan el personal administrativo de ECOCISA.	53
Tabla No. 6	Agotamiento físico en el trabajo del personal administrativo de ECOCISA.	54
Tabla No. 7	Emocionalmente afectado por las funciones de su puesto.	55
Tabla No. 8	Facilidad de Irritación del personal administrativo de ECOCISA.	56
Tabla No. 9	Manifestación en el trabajo del personal administrativo de ECOCISA.	57
Tabla No. 10	Efectos en el trabajo del personal administrativo de ECOCISA.	59
Tabla No. 11	Nivel de Estrés del personal administrativo de ECOCISA.	60
Tabla No. 12	Factores que afectan del personal administrativo de ECOCISA.	61
Tabla No. 13	Conectividad del personal administrativo de ECOCISA con el trabajo después de la jornada laboral.	62
Tabla No. 14	Manifestaciones físicas en el personal administrativo en los últimos seis meses.	63
Tabla No. 15	Efectos emocionales por presión laboral del personal administrativo.	65
TablaNo. 16	Consecuencia de las demandas de su entorno laboral.	67

Tabla No. 17	Conocimientos necesarios para desenvolverse en su posición.	69
Tabla No. 18	Nivel de competencia que poseen los colaboradores de ECOCISA.	70
Tabla No. 19	Grado de estrés con relación a su trabajo.	71
Tabla No. 20	Manifestaciones bajo niveles de estrés.	72
Tabla No. 21	Efectos del estrés más frecuente en la empresa ECOCISA.	73
Tabla No. 22	Efectos del estado de ánimo del personal administrativo sobre el rendimiento laboral.	74
Tabla No. 23	Necesidad del llevar el trabajo a su casa por sobrecarga.	75
Tabla No. 24	Calificación del ambiente laboral en ECOCISA.	76
Tabla No. 25	Test ¿Tienes demasiado estrés?	77
Tabla No. 26	Valoración del Test ¿Tienes demasiado estrés?	80
Tabla No. 27	Uso de medicamentos Personal Administrativo ECOCISA.	81

LISTA DE GRÁFICOS

Grafico No.1	Sexo del personal administrativo de ECOCISA.	49
Gráfico No. 2	Edad del personal administrativo de ECOCISA.	50
Gráfico No.3	Nivel académico del personal administrativo de ECOCISA.	51
Gráfico No. 4	Años de servicio del personal administrativo en la empresa ECOCISA.	52
Gráfico No. 5	Puesto que desempeñan el personal administrativo de ECOCISA.	53
Gráfico No. 6	Agotamiento físico en el trabajo del personal administrativo de ECOCISA.	54
Gráfico No. 7	Emocionalmente afectado por las funciones de su puesto.	55
Gráfico No. 8	Facilidad de Irritación del personal administrativo de ECOCISA.	56
Gráfico No. 9	Manifestación en el trabajo del personal administrativo de ECOCISA.	58
Gráfico No.10	Efectos en el trabajo del personal administrativo de ECOCISA.	59
Gráfico No.11	Nivel de Estrés del personal administrativo de ECOCISA.	60
Gráfico No. 12	Factores que afectan del personal administrativo de ECOCISA.	61
Gráfico No. 13	Conectividad del personal administrativo de ECOCISA con el trabajo después de la jornada laboral.	62
Gráfico No. 14	Manifestaciones físicas en el personal administrativo en los últimos seis meses.	64
Gráfico No. 15	Efectos emocionales por presión laboral del personal administrativo de ECOCISA.	66
Gráfico No. 16	Consecuencia de las demandas de su entorno laboral.	68
Gráfico No. 17	Conocimientos necesarios para desenvolverse en su posición.	69

Gráfico No. 18	Nivel de competencia que poseen los colaboradores de ECOCISA.	70
Gráfico No. 19	Grado de estrés con relación a su trabajo.	71
Gráfico No. 20	Manifestaciones bajo niveles de estrés.	72
Gráfico No. 21	Efectos del estrés más frecuente en la empresa ECOCISA.	73
Gráfico No. 22	Efectos del estado de ánimo del personal administrativo sobre el rendimiento laboral.	74
Gráfico No. 23	Necesidad del llevar el trabajo a su casa por sobrecarga.	75
Gráfico No. 24	Calificación del ambiente laboral en ECOCISA.	76
Gráfico No. 25	Valoración del Test ¿Tienes demasiado estrés?	80
Gráfico No. 26	Uso de medicamentos Personal Administrativo ECOCISA.	81

COMPENDIO

La sociedad actual es maravillosa, con sus permanentes avances en ciencia y tecnología, así como la apertura de nuevos horizontes que cada día parecen expandirse más lejos, produciendo en las personas una especie de atracción fatal, inevitable hacia la ilusión de una mejor vida, de mayor confort y posibilidades. Sin embargo, y a medida que los tiempos avanzan, nuestras sociedades se alejan cada día más de la posibilidad de lograr lo que tanto ansían: paz interior, armonía, equilibrio psicológico y emocional, porque vive sometida a permanentes tensiones producidas por el ansia incontrolable de progreso, la lucha por el cargo ambicionado, la crisis de valores afectivos y familiares, la delincuencia, la inseguridad en las calles, la corrupción, el alto costo de la vida, entre otros muchos factores, son los desencadenantes de lo que ha sido llamado estrés.

El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés. No es fácil convivir con tantas demandas ni con tanta incertidumbre sobre la posibilidad de cumplirlas. En las organizaciones, el estrés persigue a las personas. Algunas consiguen manejarlo debidamente y evitan sus consecuencias. Otras sucumben a sus efectos, que se observan claramente en su comportamiento. Se hace entonces de vital importancia un tratamiento adecuado de esta problemática, y de ahí se desprende la necesidad de la investigación que se lleva a cabo.

El marco contextual de este estudio hace referencia a la provincia de Santiago, la cual se encuentra en el norte del país, específicamente en el centro del Valle del Cibao en el extremo oriental de la subdivisión denominada Línea Noroeste. Su capital es la ciudad de Santiago de los Caballeros. Santiago es un centro intelectual, educativo y cultural.

La ciudad recientemente ha cambiado a una economía de servicios predominantemente proveedora. Este sector ha crecido mucho en los últimos años, lo que es ideal para una mayor expansión. Cabe señalar que Santiago es la segunda mayor ciudad de la República Dominicana por PIB después de Santo Domingo y al mismo tiempo produce el mayor porcentaje del PIB de telecomunicaciones, tales como teléfonos móviles, servicio de cable, servicio de internet y otros servicios. El turismo también representa una porción importante de la economía de la ciudad.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos o incipientes problemas de memoria, alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración. El estrés es un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso.

Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. (ECOCISA) es una empresa líder en el campo de la construcción pesada con un amplio conocimiento del mercado y el medio en que se desenvuelve. La compañía ha ejecutado una amplia variedad de proyectos como contratista y como subcontratista, con actividades que abarcan la construcción de carreteras y autopistas, pavimentos bituminosos en caliente, caminos de penetración, mantenimiento, reconstrucción y rehabilitación de carreteras, movimientos de tierra masivos, canalizaciones, obras de drenaje y construcción de estructuras en general.

Como consecuencia, esta dificultad también se presenta en la Empresa Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. (**ECOCISA**), en la ciudad de Santiago, durante el período Enero–Noviembre 2014, razón por la cual los directivos están conscientes que a los trabajadores se les debería tratar como a accionistas de la

organización para que se sientan más comprometidos y parte integral de la empresa. Las razones expuestas anteriormente sobre esta problemática es la que lleva a trabajar esta investigación sobre la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados de dicha empresa.

El propósito principal de esta investigación es determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados administrativos de la empresa Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. (ECOCISA), en la ciudad de Santiago, durante el período Enero–Noviembre 2014.

En esta investigación se utilizó un diseño no experimental, de tipo transversal bajo el enfoque cuantitativo; el tipo de investigación utilizada fue documental, de campo y descriptiva; el tipo de método utilizado fue el deductivo. Por otro lado, el fichero fue la técnica utilizada para la investigación documental en este estudio, y como instrumento de recolección de datos, las fichas de resumen, fichas bibliográficas y textuales, la técnica para esta investigación de campo es la encuesta dirigida al personal, además se utilizó la observación como técnica utilizando como instrumento el registro del despacho de medicamento en Gestión Humana. Se ha tomado como objeto de estudio la población completa del personal administrativo que comprenden un total de 22 empleados.

Para la recolección de los datos se aplicó un cuestionario A al personal administrativo con 24 preguntas cerradas y un Test para medir el estrés con 20 preguntas dando alternativas para ser respondidas de una forma fácil, además se utilizó un registro de observación para recolectar datos e informaciones con relación al despacho de medicamento para verificar la frecuencia que son consumidos algunos de estos y por ultimo una guía B que contiene 18 preguntas abiertas con la cual se entrevistó a la gerente administrativa.

Dentro los descubrimientos percibidos están:

En Equipos y Construcciones del Cibao S.R.L. (ECOCISA) el personal administrativo considera que tiene un grado de estrés crónico, calificado esto como un nivel alto, este tipo de estrés resulta agotador, por lo que crea un desgaste en las personas. El personal se ve envuelto en un ambiente de exigencias y presiones laborales por falta de organización y logística de los procesos, debido a las demandas de los diferentes proyectos fuera de planificación por ser una empresa dedicada a la construcción donde las ordenes de trabajo donde muchas veces tienen altas y bajas.

En las encuestas realizadas se reflejó que la mayor parte del personal administrativo posee un nivel de desempeño adecuado, lo cual lo califica como competente para cumplir sus funciones y obligaciones. Así mismo los resultados de la investigación muestran que los empleados tienen los conocimientos necesarios para desenvolverse en su posición.

En general el estrés no es un factor determinante en la productividad del personal administrativo de Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. (ECOCISA), sin embargo existen efectos negativos que crean malestares entre los empleados que hacen que el personal se sienta abrumado cuando enfrentan muchas exigencias laborales.

Luego de concluir y haber analizado los resultados de esta investigación se formulan las siguientes recomendaciones:

A la Gerencia de ECOCISA:

Realizar un análisis de puesto para identificar sobrecargas en las diferentes posiciones del personal administrativo con la finalidad de realizar un flujograma con las funciones detalladas de cada posición y así redefinir las responsabilidades.

Formalizar un plan de acción con un detalle de los procedimientos a realizar para cuando se presentan proyectos fuera de programación.

Desarrollar un programa anual de actividades recreativas para los empleados, para aligerar y hacer más amena las funciones de su posición, mejorando el bienestar de los empleados.

Coordinar por parte del departamento de Gestión Humana talleres sobre el manejo del estrés laboral y los efectos de este tanto para los empleados como para la organización.

Proporcionar talleres de manejo efectivo del tiempo para la planificar de una manera más organizada las tareas.

Proporcionar programas de bienestar como, organizar talleres para apoyar al personal a bajar de peso, alimentarse mejor y desarrollar un programa regular de ejercicio físico.

Al Personal Administrativo:

Establecer prioridades, si no se le da prioridad a lo realmente importante, el personal se puede distraer con tareas que pudo haber dejado para otro momento.

Aprender a delegar responsabilidades, para no asumir roles que no correspondan a su puesto ya que asumir más de las pueden crea estrés.

Desarrollar rutinas de ejercicios por ser este uno de los elementos más efectivo para contrarrestar el estrés.

Realizar alguna actividad de entretenimiento fuera de la empresa para desconectarse del trabajo, cuando no esté laborando.

Tomar los descansos estipulados por la empresa para hacer un
renovar energías en medio de la rutina de trabajo.

Usar técnicas de relajación como la meditación, los ejercicios de respiración profunda pueden ayudar a liberar estrés.

Establecerse metas, los empleados se desempeña mejor cuando tiene metas específicas y cuando reciben retroalimentación sobre su progreso hacia las metas, esto reduce el estrés e incrementa la motivación.

CONCLUSIONES

Después de haber analizado cuidadosamente los datos obtenidos de los diferentes instrumentos aplicados sobre la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la empresa Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. (ECOCISA), de la ciudad de Santiago, periodo Enero–Noviembre 2014, se extraen las siguientes conclusiones:

Con la relación al objetivo específico No.1: **Determinar los niveles de estrés que presenta el Personal Administrativo de la empresa Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L (ECOCISA)**, se concluye que según el resultado de la investigación el 59% del personal administrativo considera que tiene un grado de estrés crónico, calificado esto como un nivel alto, este tipo de estrés resulta agotador, por lo que crea un desgaste en las personas. Así mismo esta conclusión se sustenta con los datos arrojados con el test para medir el estrés aplicado al personal administrativo, donde el 36% de los empleados calificaron más de 60 puntos considerado esto como una elevada puntuación, por esta razón el personal se siente agotado físicamente además afectado emocionalmente con el trabajo que desempeña dentro de empresa, lo que provoca que los empleados con frecuencia se lleven la sobrecarga de trabajo a su hogar.

El personal encuestado se ve envuelto en un ambiente de exigencias y presiones laborales por falta de organización y logística de los procesos, debido a las demandas de los diferentes proyectos fuera de planificación por ser una empresa dedicada a la construcción donde las ordenes de trabajo donde muchas veces tienen altas y bajas.

Según el resultado de la encuesta realizada a los empleados el 59% del personal administrativo son Encargados de Áreas por lo que se entiende esta sea la posición más propensa a tener altos niveles de estrés por el grado de responsabilidad y compromiso que es propia de estos puestos, esto guarda relación con la opinión de

la gerente administrativa en respuesta a la entrevista realizada donde manifiesta que en su posición percibe un ambiente cargado.

Con la relación al objetivo específico No.2: **Identificar las principales causas del estrés en el Personal Administrativo de la empresa Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. (ECOCISA)**, en conclusión a este objetivo el 64% de los empleados señalaron que la principal causa de estrés es atribuible a la incertidumbre económica por la inestabilidad que se vive en el país por el alto costo de la vida y el desempleo, en este mismo sentido el 45% de los empleados lo atribuye a las demandas de las funciones de trabajo y aunque existen otras causas tales como problemas familiares, problemas económicos y cambios en la organización los empleados entienden que estas últimas causas no les afecta.

Al cuestionar a la Gerente Administrativa con relación a las demandas de las funciones del trabajo como una de las causas principales del estrés esta manifestó que el personal se sienta sobrecargado con su rol de trabajo ya que se espera que realice más de lo que el tiempo le permite, esto hace que se sienta presionado por evitar errores y finalizar las tareas en un tiempo limitado.

Así mismo existe una inconformidad en el personal por la ambigüedad en sus funciones, tal como lo expuso la gerente administrativa, ya que las funciones de su puesto en ciertas ocasiones no se entienden con claridad y el trabajador no se siente seguro de lo que debe hacer, sin embargo siempre mantienen una actitud de colaboración dentro de la organización.

Esta disposición de trabajo por parte de los empleados es la causa de que exista un buen clima laboral, tal cual fue la opinión del 50% de los colaboradores de Ecocisa, al opinar acerca del ambiente laboral.

Con la relación al objetivo específico No.3: **Describir las diferentes manifestaciones del estrés en el Personal Administrativo de la empresa Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. (ECOCISA)**, se concluye que la manifestación

de estrés más frecuente en el personal administrativo es el malestar estomacal tal como manifestó el 45% de los empleados, además existe otras manifestaciones menos comunes como son presión alta, dificultad para respirar, ritmo cardíaco acelerado, ataques de pánico y sudoración, siendo estos generalmente negativos y repercute tanto en la efectividad individual como organizacional.

Así mismo el 73% del personal manifiesta ganas de suspirar como efecto del estrés por las exigencias que demanda su puesto.

De acuerdo a este objetivo la Gerente afirma que aunque se presentan varias manifestaciones físicas en los empleados además estos no se incapacitan con frecuencia y expresa que además de las manifestaciones anteriormente mencionadas el personal presenta además dolores musculares.

Según el 50% del personal administrativo de Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. (ECOSISA) la manifestación emocional más común es la ansiedad generando una tensión que produce en el empleado un estado de inquietud y malestar, cuando la demanda del ambiente laboral es excesiva.

Con la relación al objetivo específico No.4: **Determinar los niveles de desempeño del Personal Administrativo de la empresa Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. (ECOCISA)**, se llegó a la conclusión de que el 64% del personal administrativo posee un nivel de desempeño adecuado, lo cual lo califica como competente para cumplir sus funciones y obligaciones. Así mismo los resultados de la investigación muestran que 86% de los empleados tienen los conocimientos necesarios para desenvolverse en su posición, en este sentido se puede relacionar el desempeño laboral y el desenvolvimiento del trabajador al efectuar las funciones y tareas que exige su cargo en la empresa.

En ese mismo orden la Gerente Administrativa coincide con los resultados de la encuesta realizada, afirmando que el personal tiene un buen desempeño y realiza sus funciones de manera eficiente.

A pesar de esto el 68% de los empleados sienten que su estado de ánimo interfiere en su desempeño laboral y condiciona su rendimiento, ya que estos cambios e incertidumbre pueden producir reacciones en ellos que se puede traducir en ansiedad y estrés, causando un malestar que afecta el funcionamiento y el cumplimiento de sus tareas.

Con la relación al objetivo específico No.5: **Verificar los efectos del estrés en la productividad del personal Administrativo de la empresa Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. (ECOCISA)**. Según el resultado de la investigación se concluye que en cuanto a los efectos del estrés para el empleado el más común es el dolor de cabeza, según opinaron el 59% del personal, otras respuestas de los empleados al estrés se presenta con problemas de pareja, pérdida del cabello, problemas familiares y problemas económicos.

Esta información se corrobora con los resultados del registro de observación llevado a cabo en el departamento de Gestión Humana en donde se dio a conocer que los medicamentos despachados del botiquín con más frecuencia son los analgésicos.

De acuerdo a esta objetivo el 73% del personal coinciden que con relación a los efectos del estrés para la empresa se manifiesta con baja productividad, sin embargo a pesar de que el personal este estresado, no significa que no cumplen con sus funciones.

Con relación al objetivo general: **Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del Personal Administrativo de la empresa Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. (ECOCISA), en la ciudad de Santiago, durante el período Enero–Noviembre 2014**, se concluye los siguiente:

En general el estrés no es un factor determinante en el desempeño del personal administrativo de Equipos y Construcciones del Cibao, S.R.L. (ECOCISA). Sin embargo existen efectos negativos que crean malestares entre los empleados que hacen que el personal se sienta abrumado cuando enfrentan muchas exigencias laborales.

Se puede concluir además resaltando el agotamiento y el cansancio físico que agobia el personal administrativo causando esto bajo rendimiento, según el resultado de la encuesta donde los empleados señalaron el 36% y el 18% se sienten un poco agotado y muy agotados respectivamente, atribuible a la respuesta por la presión de los trabajos fuera de planificación, este sentido se genera un estado permanente de ansiedad y tensión en el ambiente laboral de Equipos y Construcciones del S.R.L.(ECOCISA).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial Organizacional*. Un enfoque Aplicado. 6ta Edición. México: Cengage Learning Editores.
- Alfatemática S.A. de C.V. (Ed.) (2006). *Inteligencia Emocional. Tomo III*. México: Editorial Letrarte S.A.
- Arnold, J. y Randall, R. (2012). *Psicología del Trabajo*. Comportamiento humano en el ámbito laboral. 5ª Edición. México: Pearson Educación.
- Bohlander, G., Sherman, A. y Snell, A. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. 11ª Edición. México: Editorial Thompson.
- Carlson, S. (2006). *Fisiología de la Conducta*. 8ª Edición. Madrid: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 2ª Edición. México: McGraw Hill.
- Davidoff, L. (1989). *Introducción a la Psicología*. 3ª Edición. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Davis, K. (2001). *Comportamiento Humano en el trabajo*. 8ª Edición. México: McGraw Hill.
- Del Hoyo, M. (2001). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Dessler, G y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Enfoque Latinoamericano. 5ª Edición. México: Pearson Educación.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. 11ª Edición. México: Pearson Educación.
- Díaz, H. (2011). *Estrés. Notas Técnicas de Prevención* No. 318, 349, 355 y 439. Instituto de Seguridad e Higiene en el Ministerio de Trabajo e Inmigración de Madrid. Recuperado el 28 del octubre del 2014 de <http://www.saludenfamilia.es/general.asp?seccion=514>
- Estreslaboral.info (2013). *El Estrés*. Recuperado el 06 de octubre del 2014 de <http://www.estreslaboral.info/estres.html>
- Espacio Impulso (2010). *Los Tres Factores del Desempeño Profesional*. Recuperado

el 10 de octubre del 2014 de <http://www.espacioimpulso.es/es/articulo-los-tres-factores-del-desempeno-profesional.html>

- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 12ª Edición. México: CengageLearning Editores.
- Hernández, F. (2002). *Metodología de la Investigación en Ciencia Sociales*. 1ra Edición: Santo Domingo, R.D.: Editora Búho.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ª Edición. México: McGraw Hill.
- Inoa Gómez, W. J. y Rivas Coste, M. A. (2007). *El Estrés en el Desarrollo Laboral de los/as Empleados/as de la oficina principal del Banco Popular de La Vega, periodo 2006-2007*. Tesis de grado no publicada. UAPA, Santiago, R.D.
- James, S. (2002). *Estrés Profesional*. Medicina Laboral. México: Editorial Manual Moderno.
- Kassin, S., Fein, S. y Markus, H. (2010). *Psicología Social*. 7ª Edición. México; Cengage Learning Editores.
- Kerman, B. (2000). *El manejo de Estrés*. 1 era Edición. Buenos Aires: Editorial Ippem.
- Landy, F y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial*. Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional. México: Mc Graw Hill -Interamericana.
- Ministerio de Educación de Chile. (2014). *Los Niveles de Desempeño*. Recuperado el 28 de octubre del 2014 de http://www.docentemas.cl/dm05_informe_niveles.php
- Miller, L. y Smith, A. (2014). Los Distintos Tipos de Estrés. *American Psychological Association*. Recuperado el 08 de octubre del 2014 de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. 11ª Edición. México: Pearson Educación.
- Morrison, V. y Bennet, P. (2008). *Psicología de la Salud*. 1era Edición. Madrid: Pearson Educación.
- Myers, D. (2005). *Psicología Social*. 8ª Edición. México: McGraw Hill – Interamericana Editores.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. 13ª Edición. México: McGraw Hill.

Rodríguez, R.A. (2006). *Influencia del Estrés en el Área Laboral en la Compañía FEDEX oficina de Santiago de los Caballeros, en el periodo Mayo-Septiembre, 2004*. Tesis de grado no publicada. UAPA, Santiago. R.D.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. 15ª Edición. México: Pearson Educación.

Stephen, D. y Josephj, P. (2008). *Psicología*. 5ª Edición. México: Pearson Educación.

Stephen, R.(2001). *Administración. Teoría y Práctica*. 3ª Edición. México: Prentice Hall.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do