

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS UAPA



**ESCUELA DE POSTGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS**

**NIVELES DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA
EMPRESA DEL SECTOR SALUD. SANTIAGO, REPÚBLICA DOMINICANA.
PERIODO ENERO-JUNIO 2022**

**Informe final de investigación presentado como requisito para optar por el título
de Magíster en Gerencia de Recursos Humanos**

Sustentado por:

Emmanuel Alberto Santos Aguilera

Asesora:

María Johanna Estévez Romano, MA

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS, REPÚBLICA DOMINICANA

SEPTIEMBRE, 2022

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 Planteamiento del problema de investigación	16
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Sistematización del problema	20
1.3 Objetivos de la investigación	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Justificación de la investigación	21
1.5 Descripción del contexto	23
1.6 Delimitación o alcance	23
1.7 Limitaciones	24
1.8 Operacionalización de las variables	25
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	29
2.1 Antecedentes de la investigación	30
2.1.1 Antecedentes internacionales	30
2.1.2 Antecedentes nacionales	32
2.2. Bases Teóricas que sustentan la investigación	34
2.2.1. Nueva perspectiva del recurso humano en la organización	34
2.2.2 El estrés y sus manifestaciones	36
2.2.3 Clasificación del estrés	38
2.2.4 Los estresores	41

2.2.5. Exceso de trabajo	43
2.2.6 Somatización laboral	45
2.2.7 Prevención del estrés	47
2.2.8 Evaluación del Desempeño	48
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	52
3.1. Enfoque	53
3.2. Tipo de Investigación	53
3.3. Diseño de Investigación	54
3.4 Método de investigación	54
3.5. Técnicas e instrumentos	54
3.6 Población y unidades de análisis	55
3.7 Validez y Confiabilidad	55
3.8 Procedimiento para la recolección de datos	55
3.9 Procedimiento para el análisis de los datos	55
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	56
4.1 Características demográficas de la muestra	57
4.2 Presentación de los resultados	62
4.3. Análisis y discusión de los resultados	80
4.3.1 Variable- Nivel de estrés	80
4.3.2. Variable-Manifestaciones Psicológicas	83
4.3.3. Variable- Factores	89
4.3.4 Variable-Desempeño	91

CONCLUSIONES	94
Conclusiones	95
Programa de Manejo del Estrés 2022-2023	101
RECOMENDACIONES	104
Recomendaciones	105
REFERENCIAS	106
Referencias	107
APÉNDICES Y ANEXOS	112
Apéndices	113
Anexos	117

RESUMEN

Esta investigación tiene como propósito establecer los niveles de estrés de los colaboradores del departamento de servicio al cliente de una empresa del sector salud y su incidencia en el desempeño de estos colaboradores; con el fin de proponer estrategias organizacionales que ayuden a supervisores y empleados a manejar adecuadamente situaciones que se convierten en estresores en el ambiente laboral.

El enfoque que se utilizó es cuantitativo, con un tipo de investigación de campo llevada a cabo con la técnica de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas para medir el estrés. En los resultados de evidenció que a nivel general no se observan niveles de estrés preocupantes; sin embargo, se identificaron estresores moderadamente elevados de manera individual, a los que, de no prestarles atención, podrían generar manifestaciones emocionales alteradas y, por consiguiente, un declive en la calidad del desempeño. Un programa institucional para el manejo del estrés aportará en la prevención del desarrollo de estrés agudo y crónico en los colaboradores, así como también aportará mejoras en la calidad del desempeño de estos.

Palabras claves: Estrés, estresores, estrés agudo, estrés crónico, síndrome del quemado, desempeño, estrategias, manejo del estrés, colaboradores.

CONCLUSIONES

Para las empresas, determinar el nivel de estrés y como este incide en el desempeño de sus colaboradores es un beneficio que resultaría ventajoso tanto para el Departamento de Recursos Humanos como también para las demás áreas de la empresa. Partiendo de esta premisa, se han analizado e interpretado los hallazgos obtenidos con el instrumento aplicado a los colaboradores del Departamento de Servicio al Cliente de la organización sujeto de estudio.

A continuación, se presentan las conclusiones en base al cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos que fueron planteados:

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de estrés de los colaboradores del Departamento de Servicio al Cliente.

Los hallazgos de esta investigación son determinantes para establecer que en el Departamento de Servicio al Cliente analizado no se observan indicadores de niveles de estrés consistentes con la presencia de estrés agudo ni de estrés crónico.

Además, los niveles de estrés determinados en los diferentes factores individuales tomados en cuenta van desde el nivel leve a moderado.

No se encontraron evidencias de estrés severo; Sin embargo, es importante que se tomen las medidas para fomentar el manejo adecuado de las situaciones que se pueden considerar como estresores, a fin de mantenerlos bajo control.

Se pudo constatar que la mayoría de los colaboradores conoce los agentes que les provoca estrés, un punto a favor para la organización, pues esto ayuda a implementar de forma más efectiva medidas para el manejo adecuado del estrés.

Objetivo específico 2: Identificar las manifestaciones psicológicas que genera el estrés en los colaboradores del Departamento de Servicio al Cliente.

Se pudo obtener información valiosa para la identificación de las manifestaciones del estrés en el ambiente laboral del Departamento de Servicio al Cliente, las cuales se presentan en mayor o menor grado, como se ha explicado en el acápite sobre la interpretación de los resultados. Estas son:

- Irritabilidad
- Somatización en forma de dolencias físicas: Cefaleas, problemas digestivos, dolores musculares, etc.
- Apatía
- Bajo estado de ánimo (falta de motivación)
- Depresión
- Ira
- Sentimiento de impotencia
- Sentimiento de impaciencia
- Alteraciones del sueño
- Falta de concentración
- Agotamiento físico y emocional

Estas manifestaciones se presentan en primera instancia cuando los clientes solicitan información extra por parte de los clientes, de esa misma manera cuando el supervisor de turno exige reportes algunos empleados suelen sentir apatía, de esa misma manera todo departamento posee métricas que deben ser cumplidos, algunos colaboradores cuando no cumplen lo estipulado por el líder suelen presentar baja autoestima.

De esa misma manera, los problemas estomacales, musculares y el cansancio emocional se presentan cuando la demanda de cliente excede lo esperado por los colaboradores, de esa misma manera cuando estos no gestionan de manera adecuada la cantidad de energía y esfuerzo que amerita ofrecer servicio al cliente los empleados suelen presentar desmotivación y agotamiento emocional.

Objetivo específico 3: Establecer los factores que afectan el desempeño laboral de los colaboradores del Departamento de Servicio al Cliente.

El establecimiento de los factores que inciden de manera directa en el desempeño laboral puede ayudar a la organización a mantener el clima organizacional estable como hasta ahora lo demuestran las investigaciones existentes.

Como resultado de esta investigación se han establecido los siguientes factores que afectan el desempeño de los colaboradores:

Control de su trabajo: Los colaboradores aprecian la libertad para tomar decisiones sobre la realización de las tareas a su cargo y su responsabilidad en el cumplimiento de las métricas departamentales.

Conocimiento técnico para realizar sus tareas: El adiestramiento en las tareas del puesto son muy importantes, en especial cuando se añaden nuevas tareas a la rutina que pueden provocar falta de concentración, apatía e irritabilidad.

Presión por parte del equipo de trabajo: El trabajo en equipo no provoca distanciamiento afectivo, sin embargo, es necesario capacitar a los colaboradores en el manejo adecuado de las relaciones interpersonales. Por otra parte, un programa que apoye a los miembros del equipo a gestionar adecuadamente sus emociones tendrá un impacto positivo.

Por otra parte, los casos de acoso laboral deben ser identificados e intervenidos de inmediato, tanto las víctimas como los victimarios.

Apoyo del supervisor: La presencia del supervisor del área es muy importante, el líder del departamento debe cumplir con su rol de guía y acompañante para cumplir las metas propuesta, evitando que se generen sentimientos de impotencia y sensación de abandono que afectan directamente la autoestima del individuo y su estado de ánimo.

Así mismo, es primordial que se ajuste el horario de la jornada laboral a las necesidades de los colaboradores, que distribuya la carga de trabajo de manera equitativa y que se monitorice la cantidad de clientes que cada colaborador atiende por hora.

Condiciones laborales: Las condiciones laborales son percibidas como favorables por la mayor parte de los colaboradores. No obstante, es necesario revisar los planes de incentivos y los criterios establecidos para la obtención de la recompensa.

En este sentido, hace falta combinar incentivos financieros con incentivos no financieros (tales como días libres, tiempo fuera, actividades de esparcimiento y premios que puedan compartir con sus familias, etc.) que aportarían a la salud y la mejoría de la calidad de vida de los colaboradores.

Con relación a la evaluación del desempeño que aplica la organización, si bien esta se percibe como positiva, es necesario sensibilizar a los colaboradores sobre los criterios de evaluación y la forma de prepararse para la entrevista de retroalimentación del desempeño.

Además, el instrumento utilizado para evaluar el desempeño es tomado por la organización como una herramienta exploratoria, con la finalidad de recoger información sobre los empleados se han desarrollado desde la perspectiva del supervisor de área, por lo tanto, si no existe una relación cercana, saludable y bajo el carácter del respeto se podría ver afectada la evaluación para el desempeño.

Objetivo específico 4: Establecer las estrategias se pueden implementar desde el punto de vista organizacional para mejorar el nivel de estrés en los colaboradores del Departamento de Servicio al Cliente.

Para el cumplimiento de este objetivo proponemos la implementación de un Programa de manejo del estrés, cuyo alcance inicial son los integrantes del Departamento de Servicio al Cliente, pero que podría, más adelante, ponerse en práctica en el resto de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. A.(2017). Desempeño por competencias estrategia desarrollo de personas. Granica S.A.

Ario G, Mercado (2007) Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades. (7ma E.D) Editorial México Colegio al Ajusco
https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf

Asociación Americana de Psiquiatría. (2013). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (5ta ed.). Washington, DC: Autor.

Batista, C. j. (2019). Todo lo quería saber sobre el estrés de la A a la Z. México: El manual moderno, s. a de C.V.

Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencia sociales (3a ed.). Pearson Educación de México.

Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2000a). Manejo de datos cualitativos. In B. E & P. Rodríguez (Eds.), Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales (pp. 243- 310). Grupo Editorial Norma.

Caraballo, J. (2016, 28 mayo). Estudio revela empresas tienen un entorno laboral desfavorable en

República Dominicana. www.diariolibre.com.

<https://www.diariolibre.com/economia/estudio-revela-empresas-tienen-un-entorno-laboraldesfavorable-en-republica-dominicana-HL3841900>

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano (8va.). McGraw-Hill Educación.

Christian Mejía, Jhosselyn I Chacon, Olga M Enamorado-Leiva. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. En Asociación Española de especialistas en medicina del trabajo (5-6). España: E pub.

Costa Rica.

Dominicano, M. de T. (2021, 3 de marzo). Ministerio de Trabajo imparte charla “Manejo del Stress

Ministerio de trabajo dominicano website:

<https://mt.gob.do/index.php/noticias/item/ministerio-de-trabajo-imparte-charla-manejo-delstress-laboral>

Durán, P. (2003). La Importancia del Clima Organizacional en el Éxito de las Empresas. Chile. Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos71/climalaboral-organizaciones/clima-laboralorganizaciones2.shtml#ixzz3Tc62QyJD>

Dvorkin, Cardinali, Iermoli, M. (2010). Bases Fisiológicas de la práctica Médica. México: Editorial Medica Panamericana.

Economipedia.com. (26 de junio de 2022). Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/desempleo-paro.html> experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/#:~:text=En%20concreto%2C%20el%2043%25%20de,mundo%20experimentaron%20los%20mismos%20nive

Fernando Mansilla Izquierdo, A. F. C. (2018, junio 8). El estrés laboral y su prevención.

<https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>. <https://madridsalud.es/el-estreslaboral-y-su-prevencion/>

Gonzales, M. J. (2006). Manejo del estrés. España: Innovación y cualificación sl.

Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación, la ruta cuantitativa y cualitativa.

McGraw-Hill Interamericana.

Humberto Paitán (2014) Metodología de la investigación (4ta E.D) Editorial de la U

Irene Houtman, Karin Jettinghoff. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países desarrollados. Protección de la salud de los trabajadores, No.6, 3.

Larrínaga, M. c. (2009). Psicología del desarrollo aspectos biológicos, psicológicos y social. Córdoba Argentina: Brujas

Marcelo M, Gómez (2006). Introducción a la metodología de la investigación Científica, (1ª. ed) Editorial Brujas Argentina.

Mena Roa, M. (2020,6 de junio). 2020, un año récord de estrés para los trabajadores de todo el <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber->

Mora, M. I. (2006). Metodología de la investigación. Editorial Pax.

Naranjo P, M. L. (2009a). Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos.

Nogales, A. (2004) Investigación y técnicas de mercado (2da. Ed.) Editorial Valdenigrales,

Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez, H. E. E. A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis (2a ed.). Ediciones de la U.

Orlandini, A. (2012). El estrés: Qué es y cómo evitarlo (5TA ed.). Fondo de Cultura Económica.

P.S.C, R. L. M. (2009). Gestión de empresa de comunicación (1era ed.). Crespo Comunicación social S.C.

Pardina, F. (2005) Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales (13. E.D) Peña Delago, J. J. (2015). Manual de escritura académica. Ediciones digitales parafinfo.

Perez gonalez J. & Vileta L. (2005) La centralidad del trabajo, Editorial Lulu, Inc <https://fundaciondelcorazon.com/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entrevida.html>

Robazzi, Mauro, Dalri, da Silva, Oliveira Secco, Pedrão, M. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. Revista cuba de enfermería, 1-10.

Rodríguez Moguel, E. A. (2005). Metodología de la Investigación (5a ed.). Person Educación de México

Sahili, L. F. (2010). Psicología para el docente. Guanajuato, Editorial; Printed.

Salud, M. (s/f). El estrés laboral y su prevención. Página de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid, 4 de julio de 2022, de <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>

San José, Costa Rica: Universidad de

Sydley. (19 de 07 de 2022). <https://www.sydle.com>. Obtenido de [https://www.sydle.com:https://www.sydle.com:https://www.sydle.com/es/blog/evaluacion-de-desempeno-620a9147e45de05ff60302f8/](https://www.sydle.com:https://www.sydle.com/es/blog/evaluacion-de-desempeno-620a9147e45de05ff60302f8/)

Tamayo S. & Traba R. (2010). "Modelo teórico de clima organizacional" en Contribuciones a la Economía, en <http://www.eumed.net/ce/2010b/>

Tiburcio Pintos, G. y Álvarez Gutiérrez, L. C. (2020). Manual para la elaboración y presentación de anteproyectos, proyectos de investigación y tesis. Editorial Universo Sur. <https://elibro.net/en/ereader/uapa/131890?page=7>.

Velez, Rojas, Borreo, Restrepo, H. (2013). Fundamento de medicina psiquiátrica. Medellín:

Corporación para la investigación biológica.

Warren, D. (7 de septiembre de 2011). Banco mundial de blogs.

<https://blogs.worldbank.org/es/voices/la-falta-de-empleo-es-ahora-un-problema-mundia>

Wayne Mondy (2010) Administración de recursos humanos (11ma E.D) México Pearson Educación

Weiss, S. & Molitor, N. (2017,10 de octubre) Salud Mental/ Corporal: Estrés. [Documento www] <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres.aspx>.

World Health Organization. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en

Desarrollo. Biblioteca de la OMS.

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;sessionid=C1E770B341F312BA33E4A4893B5FD6CE?sequence=

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