

Universidad Nacional del Comahue

Centro Universitario Regional Zona Atlántica Licenciatura en Gestión
de Recursos Humanos



Tesis de Grado para obtener el título de
“Licenciatura en Gestión de Recursos Humanos”.

**Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de los agentes del
Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma;
organismo dependiente del Ministerio de Gobierno y Comunidad.
Provincia de Rio Negro. Período 2022 – 2023.**

Directora: Lic. Navarro Mirta

Alumnas: Casiano Alejandra Grisel y Marco Estela Maris

Año 2.024

Agradecimientos

En primer lugar, agradecemos a nuestra directora de tesis, Licenciada en Enfermería, Mirta Navarro, quien desde el primer momento nos acompañó durante la elaboración de nuestra tesis.

En segundo lugar, agradecemos al Licenciado Lucas Villagrán, director del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma, quien nos abrió las puertas de dicho organismo para poder realizar el presente trabajo de investigación.

En tercer lugar, a todo el personal que desempeña sus funciones en el Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma, quienes aportaron su tiempo para brindarnos información relevante y hacer posible la recolección de datos.

Por último, agradecer a la Universidad Nacional del Comahue Zona Atlántica por darnos la oportunidad de poder continuar desarrollándonos como profesionales en esta hermosa disciplina.

Dedicatoria

La presente tesis de grado está dedicada a mi compañera Alejandra por su apoyo incondicional, su compromiso y por haberme acompañado a transitar juntas este arduo camino.

Estela Marco

Esta tesis está dedicada a mi compañera Estela por su acompañamiento, por el tiempo compartido, dedicación, ya que gracias a su apoyo incondicional y motivación hemos logrado culminar nuestra tesis.

Alejandra Casiano

Índice

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9

Capítulo I Elementos Introdutorios

1.1 Tema de Investigación.....	12
1.2 Delimitación de la Investigación.....	13
1.3 Formulación del Problema.....	14
1.4 Preguntas de Investigación.....	15
1.5 Objetivos de la Investigación.....	16
1.6 Hipótesis.....	16
1.7 Justificación.....	16

Capítulo II Marco Conceptual

2.1 Antecedentes de la Investigación.....	19
2.2 Marco de Referencia.....	25
2.3 Conceptos Teóricos.....	28
2.3.1 Estrés laboral.....	28
2.3.2 Desempeño laboral.....	37
2.3.3 Calidad de Vida en el Trabajo.....	43

Capítulo III Marco Contextual

3.1 Descripción del contexto de estudio	45
---	----

Capítulo IV Marco Metodológico

4.1 Metodología de la Investigación.....	51
--	----

4.2 Diseño de la Investigación.....	51
4.3 Tipo de Investigación.....	51
4.4 Población y muestra.....	52
4.5 Técnica para la recolección de datos.....	52
4.6 Instrumentos para la recolección de datos.....	53
4.7 Procedimiento para la aplicación de los instrumentos.....	56
4.8 Técnicas para la tabulación y análisis de datos.....	57
4.9 Procedimiento para determinar los niveles de estrés.....	57
4.10 Definición conceptual y operacional de las variables.....	59

Capítulo V Interpretación y análisis de los datos recolectados

5.1 Datos Sociodemográficos.....	62
5.2 Datos de la variable Estrés Laboral.....	65
5.3 Datos de la variable Desempeño Laboral.....	75

Capítulo VI

6.1 Conclusión.....	85
6.2 Recomendaciones.....	89
6.3 Propuesta para gestionar el Estrés Laboral.....	90
Bibliografía.....	92

ANEXOS

Anexo I Cuestionario de Estrés Laboral.....	96
Anexo II Cuestionario de Desempeño Laboral.....	100
Anexo III Registros fotográficos del contexto de estudio.....	102
Anexo IV Autorización de la entidad para realizar el presente estudio.....	105

Anexo V Nota de presentación y consentimiento para responder a los cuestionarios.....	106
Anexo VI Propuesta superadora para gestionar el Estrés Laboral.....	107

Resumen

Este estudio de investigación se centró en explorar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los agentes públicos del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma.

Los resultados indicaron una relación positiva entre bajos niveles de estrés laboral y óptimo desempeño profesional, validando la hipótesis inicial de que "A menor estrés laboral, mejor desempeño profesional". Además, se identificaron factores propensos a desencadenar estrés laboral, lo cual aporta información clave para futuras intervenciones y mejoras, pese a los bajos niveles de estrés registrados.

Finalmente, como futuras profesionales en la Gestión de Recursos Humanos, se pudo cumplir con la motivación original del trabajo, generando una fuente de información útil a la organización tanto para conocer el estado de sus colaboradores, como para identificar los puntos críticos que le permitan tomar decisiones a futuro.

Palabras claves: Estrés laboral- Desempeño laboral- Bienestar laboral – Calidad de vida.

Abstract

This research study focused on exploring the relationship between work stress and the professional performance of Agents of the Civil Registry and Capacity of Persons in the city of Viedma.

The results indicated a positive relationship between low levels of work stress and optimal professional performance, validating the initial hypothesis that "The lower the work stress, the better professional performance." In addition, factors likely to trigger work stress were identified, which provides key information for future interventions and improvements, despite the low levels of stress recorded.

Finally, as future professionals in Human Resources Management, the original motivation of the work could be fulfilled, generating a source of useful information for the organization both to know the status of its collaborators, and to identify the critical points that allow it to take action. future decisions.

Keywords: Work stress - Work performance - Work well-being - Quality of life.

Introducción

Actualmente el estrés laboral se ha convertido en uno de los problemas que más afecta a las organizaciones públicas y/o privadas; esto se debe a los cambios que se enfrentan los individuos en su vida diaria ya sea en el contexto personal o profesional.

Desde el punto de vista laboral la mayor parte de las personas que trabajan se encuentran expuestas a diversos estresores laborales, que, de no ser tratados a tiempo, pueden incidir en la salud física y mental de los colaboradores e inclusive afectar el desempeño laboral.

Es importante mencionar que, si bien las organizaciones no pueden proteger a los colaboradores de las tensiones internas del organismo, sí pueden propiciar un ambiente de trabajo saludable y fomentar una adecuada calidad de vida laboral.

A continuación, haremos un breve y detallado recorrido de la presente investigación; la misma se encuentra organizada de la siguiente manera:

Dentro del Capítulo I se expone los elementos introductorios, tal como el tema, la delimitación de la investigación, planteamiento y formulación del problema, objetivos, hipótesis y por último la justificación.

En el Capítulo II inicialmente se exponen antecedentes de investigación correspondientes a diferentes ámbitos: estudios internacionales, nacionales y provinciales. Seguidamente, se presenta el marco referencial y por último se desarrolla la fundamentación teórica incorporando términos conceptuales relacionados a las dos variables de estudio.

En el capítulo III se realiza una descripción del contexto de estudio, en este caso, del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma. Se describen aspectos tales como la misión, funciones generales y leyes que la conforman.

Dentro del Capítulo IV responde al tipo y diseño de investigación, los instrumentos

utilizados para la recolección de los datos, como así también la población y muestra seleccionada. para el presente estudio, y por último la operacionalización de las variables “estrés laboral y desempeño laboral”.

En el capítulo V se desarrolla el análisis e interpretación de los datos obtenidos en relación a las variables antes mencionadas.

Finalizando y cerrando la presente investigación en el Capítulo V se exponen las conclusiones y recomendaciones generales de la investigación.

CAPÍTULO I
ELEMENTOS INTRODUCTORIOS

1.1 Tema de Investigación

El estrés laboral con el pasar de los años se lo ha catalogado como uno de los conceptos de mayor relevancia e interés investigativo. El mismo ha sido identificado como una de las problemáticas de gran importancia en los últimos tiempos siendo que no sólo afectando al trabajador sino además a la propia organización.

En la actualidad es muy frecuente que las personas sufran trastornos emocionales y conductuales en su entorno laboral, estos trastornos se identifican como factores de riesgos psicosociales siendo que de alguna manera afectan el bienestar físico y psicológico. Aspectos tales como la insuficiencia de capacidades en el trabajo, ritmo de trabajo excesivo, horarios prolongados e inflexibles; falta de control sobre el diseño o la carga del trabajo; condiciones físicas de trabajo inseguras, entre otros factores, implican un riesgo para la salud mental en el trabajo ocasionando un abatimiento en sus labores siendo el desempeño laboral el más afectado¹.

Por otro lado, encuestas realizadas a nivel mundial sobre las condiciones, eficiencia y eficacia en el trabajo, señalan que el estrés es un factor muy relevante en cuanto al desarrollo óptimo de las labores diarias.

A continuación, haremos mención de algunos datos y cifras extraídos del portal de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su informe titulado “La salud mental en el trabajo” los cuales aportan información relevante al momento de hablar de estrés laboral.

¹ Organización Mundial de la Salud (28 de septiembre de 2022). *La salud mental en el trabajo*. Disponible en <https://acortar.link/FMoLz5>

- El trabajo decente es bueno para la salud mental.
- Los entornos laborales deficientes, entre ellos, la discriminación y la desigualdad, las cargas de trabajo excesivas, el control insuficiente del trabajo y la inseguridad laboral, representan un riesgo para la salud mental.
- En 2019 se estimó que el 15% de los adultos en edad de trabajar tenía un trastorno mental.
- A nivel mundial, se estima que cada año se pierden 12. 000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, a un costo de US\$ 1 billón por año en pérdida de productividad.

Por lo antes mencionado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) consideran necesario adoptar medidas efectivas que pueden prevenir los riesgos de salud mental, proteger y promover la salud mental en el trabajo.

1.2 Delimitación de la Investigación

- **Delimitación Territorial:** La ejecución de la presente tesis tuvo lugar en el Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma, organismo dependiente del Ministerio de Gobierno y Comunidad. Provincia de Rio Negro. Argentina.
- **Delimitación Temporal:** El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo durante el periodo de 2022 – 2023.
- **Delimitación Conceptual:** El presente estudio tiene como fuentes primarias las teorías de estrés laboral y desempeño laboral. Ambas se fundamentan a partir de autores conocidos y trabajados a lo largo de nuestra carrera enfocándonos principalmente en los aportes de Chiavenato Idalberto referente de la Planeación Estratégica de los Recursos Humanos.

1.2 Formulación del Problema

En una organización en la cual el ambiente es dinámico y cambiante, es muy frecuente que las personas se enfrenten a situaciones de tensión, manifestando cambios en su comportamiento.

Por un lado, fenómenos como la globalización, la digitalización y la tecnología han cambiado de forma radical los entornos laborales; aspectos como la falta de capacitación, conocimiento y adaptabilidad para enfrentarse a estos cambios han generado situaciones de miedo, ansiedad y frustración, implicando un riesgo para la salud física y mental de las personas².

Por otro parte, factores como la sobrecarga laboral, el incremento de las responsabilidades y/o exigencias, la conflictividad laboral, las tareas complejas asignadas a una sola persona, la falta de contención laboral y exigencias de plazos, sumado a dificultades de índole personal, afecta a los recursos humanos provocando trastornos psicológicos con el consecuente perjuicio hacia la organización³.

La presencia de estrés en el ambiente laboral no solo se traduce en absentismo, insatisfacción laboral, y/o falta de responsabilidad del personal con la organización; sino que también se relaciona con los bajos índices de producción y rendimiento laboral, llevando incluso a la deserción de sus actividades laborales y en casos extremos la renuncia a sus puestos de trabajo.

Según lo antes mencionado la presencia de dichos factores pueden desencadenar desde bajos a altos niveles de estrés laboral, los cuales van a depender de la adaptación y resistencia que el individuo tenga para hacerle frente.

² Marta Chavarrías (11 de abril de 2022) Tecnoestrés: así nos afecta la adaptación a la tecnología. *elDiario.es*. Disponible en <https://acortar.link/PSV1QR>

³ Comité Mixto OIT- OMS sobre Medicina del Trabajo. “Factores *psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*”. Serie n° 56. Ed. (1984).

En este sentido, el papel de las autoridades en las organizaciones es imprescindible, quienes deben contar con herramientas de gestión que le permitan evaluar y detectar a tiempo la presencia de factores estresores y de esta forma diseñar una cultura de prevención acorde al estrés.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, esta problemática no sería ajena en el Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma, siendo que los agentes podrían estar enfrentándose a presiones derivadas del entorno laboral.

1.4 Preguntas de Investigación

Pregunta General

- ¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los agentes del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma?

Preguntas Específicas

- ¿Los agentes del Registro Civil y Capacidad de las Personas se encuentran expuesto a niveles de estrés?
- ¿Qué factores estresores organizacionales son más propensos a afectar el bienestar de los agentes?
- ¿Qué factores actitudinales y operacionales inciden sobre el desempeño laboral de los agentes del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma?
- ¿Es necesario promover y/o fortalecer estrategias de gestión para prevenir estrés laboral y optimizar el desempeño profesional de los agentes del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma?

1.5 Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Analizar el estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de los agentes del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma, organismo dependiente del Ministerio y Comunidad. Provincia de Rio Negro. Periodo 2022-2023.

Objetivos Específicos

- Caracterizar los niveles de estrés laboral que presentan los agentes del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma.
- Identificar los factores organizacionales que con mayor frecuencia podrían estar afectando el bienestar de los agentes del Registro Civil y Capacidad de las Personas.
- Analizar y describir los factores que con mayor incidencia afecta el desempeño de los agentes del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma.
- Formular recomendaciones basadas en los hallazgos de la investigación para mejorar las estrategias de gestión de estrés y optimizar el desempeño profesional de los agentes del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma.

1.6 Hipótesis

A mayor estrés en los agentes del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma, menor desempeño laboral.

Justificación

El propósito de la presente investigación es realizar un aporte significativo a la disciplina de Recursos Humanos, sobre todo a lo relacionado con la gestión de estrategias dirigidas a garantizar el bienestar de las personas, siendo que es el campo de acción donde se promueve el compromiso y donde de manera integral se gestan las bases del éxito del quehacer laboral.

Asimismo, el presente estudio será un aporte novedoso para la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas siendo que hasta la actualidad no se ha realizado ningún estudio y/o diagnóstico relacionado al estrés laboral.

En relación a lo antes mencionado es importante destacar que los resultados de la presente investigación se compartirán con las autoridades a cargo, de tal manera que puedan visualizar las posibles problemáticas no evidenciadas relacionadas al estrés laboral y que podrían estar afectando el desempeño del personal.

Por otro lado, y conociendo el estado actual en el que se encuentra la organización, los directivos podrán nutrirse de herramientas para gestionar y resolver las problemáticas presentes en dicha organización. De igual modo, con los resultados obtenidos se brindará sugerencias en cuanto a la mejora sobre las condiciones de trabajo a fin de fomentar una calidad laboral acorde a las necesidades e intereses del personal.

Por último, dicha investigación será relevante para otras investigaciones futuras que deseen investigar la relación entre el estrés laboral y el desempeño, ofreciendo un enfoque estructurado y un conjunto de metodologías que pueden ser replicadas.

CAPÍTULO II
MARCO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

Preexisten diversos antecedentes científicos que se relacionan con nuestra temática de investigación. En tal sentido su revisión y análisis nos permitió ampliar y profundizar diversos enfoques y perspectivas teóricas relacionados a dicha temática. Atento a esto, se citan los siguientes estudios:

- Estudios Internacionales

A nivel internacional encontramos por ejemplo el estudio realizado por María F. Tueros Capurro, denominado “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Constructora T&T Arquitectos SAC durante el periodo 2021, Lima- Perú”⁴. El mismo tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores, el cual fue formulado en base al problema general ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de las diferentes áreas en una empresa constructora?

La investigación fue de tipo cuantitativa y el diseño empleado fue no experimental de corte transversal y de nivel correlacional; la muestra recolectada de manera aleatoria fue de 27 trabajadores profesionales, para la recolección de datos se aplicó un Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS para medir el estrés laboral y una evaluación de desempeño laboral elaborada por la propia empresa.

El resultado obtenido mostró que no existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, por lo cual se concluyó que el estrés laboral no es determinante en el desempeño de los colaboradores de la empresa T&T Arquitectos SAC.

Sin embargo, se puede destacar que a nivel de muestra existió una relación positiva entre

⁴ Tueros Capurro, M. F (2021). Universidad de Ciencias Empresariales y Económicas. Perú. Disponible en : <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16349>

mejor desempeño y menor nivel de estrés, observado principalmente en el área administración.

Por otro lado, otro estudio relevante fue el desarrollado por Rita Cecilia Vallejo Ron en el año 2022 en la ciudad de Quito, Ecuador, el mismo fue denominado “El Estrés Laboral y su relación con la satisfacción laboral”⁵. El propósito de esta investigación fue determinar la influencia del estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada dedicada a la investigación de mercados. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, lo cual permitió medir los niveles actuales de las dos variables de estudio mediante la aplicación de dos cuestionarios: el “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y el “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/30”, a una población total de 64 colaboradores.

Los resultados obtenidos del análisis señalan que el nivel de estrés laboral de la organización es bajo, sin embargo, factores como territorio organizacional, falta de cohesión y estructura organizacional inciden directamente en la presencia de estrés en los colaboradores.

En cuanto a la satisfacción laboral, los hallazgos refieren que en general el grado de satisfacción laboral es alto, siendo la satisfacción intrínseca, el ambiente físico y las prestaciones las principales causas que afectan a esta variable.

En términos generales se logró determinar que no existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, es decir, las variables resultan independientes entre sí. Finalmente, se presentó un diagnóstico que abarca los principales hallazgos encontrados en la investigación, así como también una breve ruta de intervención que contiene ciertas medidas que aportaran a la disminución del estrés laboral y al incremento de la satisfacción en el trabajo.

⁵ Vallejo Ron, R. C. (2022). Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8608>

- Estudios Nacionales

Asimismo, a nivel nacional se citan algunos trabajos de investigación, entre ellos, el destacado trabajo de Savarino Pamela, durante el periodo 2023, quien centro su estudio investigar la relación entre “Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en empleados de una empresa de Call Center en CABA. Buenos Aires”⁶.

El estudio presentó un enfoque cuantitativo. Asimismo, el diseño fue de tipo no experimental con un alcance correlacional a fin de conocer la relación o grado de asociación existente entre la variable estrés y bienestar psicológico.

La muestra estuvo conformada por 80 empleados, quienes debieron responder a dos cuestionarios, uno de ellos el Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS y el otro correspondiente a la escala de Bienestar psicológico propuesta por Carol Ryff (1995),

En base a los resultados obtenidos, los cuales fueron guiados por los objetivos, se ha encontrado que no existe correlación entre las variables Estrés laboral y Bienestar psicológico.

Teniendo en cuenta el objetivo de caracterizar el estrés laboral, se obtuvo como resultado que, el 90% de la muestra estudiada presentaba un nivel intermedio o bajo de estrés y sólo el 10% presenta presión de llevar a cabo una actividad laboral, de alguna forma saturando a la persona de manera física y mentalmente. Si bien los datos arrojados resultaron alentadores, se observó falencias en la dimensión Influencia del líder afectando la satisfacción laboral.

Asimismo, a nivel nacional encontramos otra investigación denominada “Estrés académico en estudiantes universitarios de la ciudad de Paraná, durante el periodo 2019”, dicho estudio fue

⁶ Savarino, P. N. (2023). Buenos Aires. Disponible en <https://repositorio.uai.edu.ar/items/e5a9114d-4a4a-425d-b036-082f41326029>

llevado a cabo por Kloster Kanttlen Eugenia y Perrota Fátima; ambas estudiantes de la Licenciatura en Psicología.

El presente estudio, de tipo descriptivo-comparativo, transversal y de campo, tuvo como propósito caracterizar el estrés académico, los principales estresores y los modos de afrontamiento en estudiantes universitarios de la ciudad de Paraná.

La muestra estuvo conformada por 163 estudiantes universitarios, la cual fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico, de tipo intencional, ya que los participantes fueron seleccionados siguiendo los criterios establecidos por las investigadoras.

Se llevó a cabo un análisis de estadística descriptiva básica para caracterizar el nivel de estrés académico, los síntomas, los estresores y los modos de afrontamiento en los estudiantes universitarios de la ciudad de Paraná.

De manera específica, en primer lugar, se procedió a caracterizar el estrés académico que presentan los estudiantes. Se puede afirmar que la mayoría de los estudiantes experimentaban un nivel de estrés académico moderado.

Por otro lado, los síntomas más predominantes hallados en dicha investigación fueron: la somnolencia o mayor necesidad de dormir, la fatiga crónica o el cansancio permanente, los dolores de cabeza o migrañas, la inquietud, la ansiedad, angustia o desesperación, los problemas de concentración y el aumento o reducción del consumo de alimento

En segundo término, esta investigación se propuso identificar los principales estresores asociados a las actividades académicas en los estudiantes universitarios. Observando los resultados hallados en la muestra estudiada, se encontró que los principales estresores eran la sobrecarga de tareas y trabajos escolares, seguido por las evaluaciones de los profesores y, por último, el tiempo limitado para hacer los trabajos. Por otro lado, los estresores más bajos fueron, la competencia con

los compañeros de grupo y los problemas con el horario de clases.

En cuanto al cuarto objetivo de esta investigación, que pretendía caracterizar las estrategias de afrontamiento del estrés académico que predominan en los estudiantes universitarios, se observó que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los estudiantes fueron: concentrarse en resolver la situación que preocupa, seguido por verbalización de la situación, fijarse o tratar de obtener lo positivo de la situación, la habilidad asertiva y finalmente, la elaboración de un plan y ejecución de sus tareas.

- Estudio a nivel Provincial

La siguiente investigación, titulada “Factores estresores que influyen en el plantel de enfermería en el Servicio de Internación del Hospital de San Antonio Oeste, Rio Negro, Argentina, durante los meses octubre-diciembre del año 2022”⁷, estudio realizado por Cofré Georgina. M se posiciona como un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, con enfoque cuantitativo. El universo muestral estuvo conformado por 15 enfermeros (as), en el cual se utilizó como instrumento un cuestionario autoadministrado. El objetivo general de esta investigación fue describir los factores estresores.

En primera instancia, dicha investigación tuvo como resultado que el del ambiente físico es inadecuado, aspecto que influye notablemente en la percepción de estrés, particularmente en el clima y estructura organizacional.

En relación a las demandas propias del trabajo, el estudio determino que el personal considera insuficiente el tiempo para dar respuesta a todas las tareas, generando esto falta de concentración en sus labores causándoles agotamiento e insatisfacción laboral.

⁷ Cofré Georgina. M. (2022). San Antonio Oeste. Rio Negro, Argentina. Disponible en: <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/17586>

Por otra parte, en cuanto a las características de las tareas, el plantel no recibe ayuda psicológica para asistir a pacientes graves o urgentes. Asimismo, se determinó que no existe planificación de la tarea lo que genera inestabilidad y desgaste emocional en el trabajo.

- Estudio a nivel Local

Por último, otra investigación a nivel provincial y/o regional relacionada a nuestro tema de estudio es la denominada “La Salud laboral en el Hospital Artémides Zatti de la ciudad de Viedma: El síndrome de Burnout y sus implicancias en la prestación de servicio dentro del Área de Cuidados Progresivos. Período 2019-2021. Viedma, Río Negro”⁸. La misma tuvo como autores a Assef Sebastián y Bamonde Laura.

La presente investigación busco analizar cómo el síndrome de Burnout, secuela del estrés laboral, influye sobre la motivación, el clima laboral y consecuentemente en la prestación de un servicio y productividad, así como sus implicancias sobre la salud laboral y qué medidas se toman desde la organización para contener o subsanar esta dolencia.

La metodología utilizada fue de tipo cualitativa. Se enmarco dentro de los tipos de investigación: documental, descriptiva, correlacional y de Campo Virtual. Las herramientas de recolección de datos se basaron en cuestionarios estructurados, y entrevistas abiertas, que facilitaron conocer la perspectiva de los participantes, y exponer su realidad cotidiana como enfermeros. Además, el cuestionario Maslach Burnout Inventory, como herramienta para medir la prevalencia del Burnout, dentro del Área de Cuidados Progresivos de Pacientes.

Se concluyó que alrededor del 80% del personal encuestado, presentan signos de estrés que los exponen a la manifestación del Síndrome de Burnout, derivados principalmente de “la

⁸ Assef S y Bamonde L. (2021). Viedma. Río Negro, Argentina. Disponible en <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/16600>

naturaleza de la tarea”.

Se verificó la inexistencia actual de beneficios, actividades o estrategias para reducir y controlar el estrés laboral. Ante esta confirmación se sugirió el tratamiento oportuno y urgente de esta problemática para evitar el avance del Síndrome de Burnout.

2.2 Marco Referencial

La presente investigación se apoya en la teoría y aportes de Idalberto Chiavenato, reconocido experto en el campo de la administración y la gestión de recursos humanos. Según sus aportes la administración de recursos humanos es uno de los puntos clave dentro de cualquier organización debido a que planea, organiza, dirige y controla todo lo que sucede en cuanto al talento humano, tratando de mejorar las prácticas que hacen a su buen desempeño. El fin de estas prácticas es perfeccionar los conocimientos, destrezas y las habilidades de los empleados de una organización, aumentando su motivación, evitando la ociosidad en el trabajo y mejorar la retención de empleados de calidad.

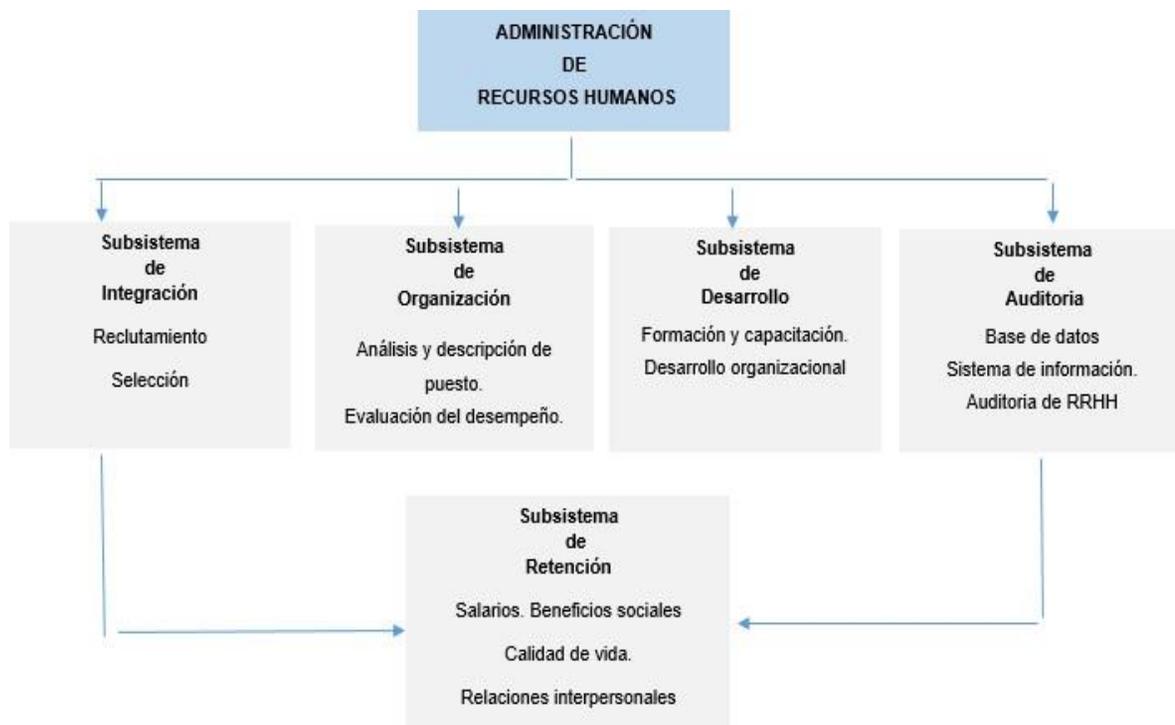
El autor antes mencionado en su obra *“Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones”*, analiza la Gestión de los Recursos Humanos como un proceso integrado en el que convergen y se relacionan cinco subsistemas y/o procesos. Todos estos procesos están relacionados entre sí de manera que se entrecruzan y se incluyen recíprocamente⁹.

En palabras de Chiavenato¹⁰ “la función principal de administración de recursos humanos es conquistar y mantener a las personas y miembros de una organización trabajando en un ambiente armonioso, positivo y favorable que represente todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización motivación, satisfacción y seguridad”.

⁹ Chiavenato, I. *“Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones”*. Ed. (2007).

¹⁰ Idem p.120.

A continuación, y a modo de síntesis se presenta el siguiente esquema referido a los cinco subsistemas que plantea el autor.



Fuente: Chiavenato (2007). *La Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones.* (p.119)

Es importante mencionar que la presente investigación se enfocará específicamente en aspectos vinculados a los siguientes subsistemas:

- Subsistema de organización de los Recursos Humanos.

A través de este sistema, las empresas pueden medir y analizar el rendimiento de sus empleados, identificar fortalezas y áreas de mejora, y tomar decisiones encaminadas al desarrollo y crecimiento de su talento. Además, un sistema de evaluación de desempeño bien diseñado y ejecutado puede promover la motivación y el compromiso de los empleados, al proporcionarles oportunidades de crecimiento profesional y retroalimentación constructiva. En definitiva, implementar un sistema de evaluación de desempeño efectivo es clave para maximizar el potencial de los empleados y alcanzar el éxito organizacional.

- Subsistema de desarrollo de los Recursos Humanos.

En cuanto al subsistema de desarrollo organizacional es necesario que desde el proceso de gestión humana se realicen actividades de planeación, organización, dirección y control a partir de los siguientes factores: Capacitación, desarrollo organizacional y desarrollo personal, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos y del talento humano que los ejecuta, respondiendo a las necesidades de la empresa en la actualidad y a las tendencias de los productos y servicios a largo plazo

- Subsistema de Retención de los Recursos Humanos.

El subsistema de retención de personal se enfoca en el cuidado de la salud física y mental de los colaboradores propiciando ambientes y condiciones óptimas para el desarrollo de las funciones que cada ocupante realiza con el fin de cumplir las metas, objetivos e indicadores planteados.

Dentro del subsistema de retención de personal es necesario implementar acciones de prevención frente a enfermedades o riesgos laborales, el proceso de gestión humana deberá ejercer elementos de control para verificar las condiciones de los puestos de trabajo en lo referente a ergonomía, pausas activas, iluminación, ventilación, ruido, igualmente tener en cuenta el manual de roles y competencias realizando acciones de mejora para eliminar los factores de riesgo que pueden generar enfermedades laborales, incidentes o accidentes laborales.

Por otro lado, y en lo que respecta a las relaciones interpersonales en las organizaciones, muchas veces se generan conflictos en las relaciones entre los diferentes integrantes, la responsabilidad de gestión humana es mitigar o eliminar las causas de los conflictos que se presenten por diferentes motivos y propender por un óptimo clima organizacional de acuerdo con los valores y principios corporativos como la justicia, equidad, igualdad, transparencia y ética

empresarial entre otros.

El proceso de gestión humana debe capacitarse para adquirir herramientas que permita la resolución de conflictos colectivos, teniendo en cuenta las condiciones generales del trabajo, entre ellas, condiciones físicas y sociales. Por tanto, se hace necesario establecer y socializar la política de talento humano a los colaboradores y partes interesadas, igualmente fomentar mecanismos que garanticen una comunicación asertiva y el dialogo permanente con el personal y las partes interesadas con el fin de detectar a tiempo las posibles condiciones de inconformidad frente a los factores laborales y realizar acciones de mejora de manera preventiva.

2.3 Conceptos Teóricos - Estrés Laboral

Estrés Laboral

Existen múltiples autores e instituciones que han dedicado tiempo y esfuerzos para definir el término estrés, siendo explicado por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1936 por Selye, a quien frecuentemente se le llama padre del concepto estrés¹¹. Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativas al estudio del estrés y sentaron las bases para llevar a cabo diversas investigaciones.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT)¹² el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a dichas exigencias. Por un lado, el estrés está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar

¹¹ Campus de Salud Emocional: *La verdadera historia de Hans Selye el padre del estrés*. (Sitio web) Disponible <https://merchemoriana.com/la-verdadera-historia-de-hans-selye-el-padre-del-estres/>

¹² Organización Internacional del Trabajo (28 de Abril del 2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Disponible en <https://acortar.link/awa64Q>

dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa fisiológica. (OIT, 2016)

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud menciona que el “estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no ajustan a los conocimientos y sus capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”¹³.

Ivancevich y Matteson (1992), colaboradores de la OIT completan que también es una respuesta que permite la conciliación frente a una situación cambiante o adversa la cual va ser regulada por características individuales. Cuando no es regulada ocasiona una alteración en la salud mental, la cual es perjudicial para el funcionamiento del personal.

Para Robbins y Judge¹⁴, el estrés laboral es “una condición en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante”.

Otro de los aportes significativos es la teoría de Chiavenato (2009) quien define al estrés como el conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión presentes en el ambiente laboral. Es una condición dinámica surge cuando una persona enfrenta una demanda, oportunidad o con lo que desea.

Según lo antes mencionado, se podría decir que el concepto de estrés está estrechamente relacionado con el cúmulo de trastornos derivados de acontecimientos que se presentan en la organización y en el entorno. El término suele utilizarse para describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por situaciones, presiones y acciones externas,

¹³ Organización Mundial de la Salud. “*Organización del trabajo y el estrés, Estrategias sistemáticas de resolución de problemas para empleadores, personal directivo representantes sindicales*”, p.3, Ed (2004). Disponible: <https://acortar.link/zi9PvA>

¹⁴ Robbins, S. P., y Judge, T. A. “*Comportamiento organizacional*”, p.637. Ed (2009) Disponible en: <https://acortar.link/czfbP>

lo que perjudica su desempeño y, sobre todo, su salud.

Factores de Riesgos Psicosociales en el trabajo

Los factores de riesgos psicosociales que se encuentran en el ambiente laboral son numerosos y de diferente naturaleza. Estos factores comprenden aspectos físicos relacionados con la ergonomía (diseño de lugares de trabajo y herramientas), otros con los sistemas de trabajo y otros difieren de las relaciones humanas.

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1984. Se constata en la publicación que la problemática se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores. En el documento, publicado originalmente en 1984, se comienza por reconocer la complejidad del tema.

El Comité Mixto conformado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud¹⁵, mencionan que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción.

Según los aportes de Robbins y Judge (2009), Chiavenato (2009) y Dolan et al (2007) coinciden que existen factores que actúan como fuentes potenciales de estrés y que derivan de

¹⁵ Comité Mixto OIT- OMS sobre Medicina del Trabajo. *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Serie n° 56. Ed. (1984) Disponible en: <http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones%20Ext/704.pdf>

diversas situaciones a las que el individuo se ve expuesto, los cuales se encuentran agrupados de la siguiente manera:

Factores extra organizacionales: Las políticas económicas y los cambios recesivos de las mismas, llevan a las personas a sentirse presionadas, inseguras y angustiadas, particularmente cuando se enfrentan a crisis económicas que pueden resultar en un aumento de la tasa de desempleo. Por otro lado, los cambios y avances tecnológicos, la robotización y los procesos de automatización, pueden generar tensiones entre los trabajadores debido a la falta de conocimientos y/o competencias para hacer uso de los nuevos recursos.

En lo que respecta al cambio tecnológico, la falta de actualización o la comprensión de las nuevas herramientas tecnológicas que van introduciéndose al mundo laboral, pueden ocasionar que los empleados tengan dificultad para ejercer su labor al no encontrarse técnicamente preparados, o a su vez generar estrés por el temor a ser reemplazados por una máquina, robot u otra herramienta que desempeñe su misma función (Chiavenato 2009)¹⁶.

Factores organizacionales Dentro de esta clasificación encontramos las relacionadas a las demandas y/o presiones derivadas de la propia tarea a los que Robbins y Judge¹⁷ menciona:

- Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades.
- Falta de apoyo social y/o respaldo del grupo: La falta de apoyo social de los colegas y las malas relaciones interpersonales ocasionan estrés, en especial entre los empleados con una gran necesidad social.

¹⁶ Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional “La dinámica del éxito en las organizaciones*, p.382.Ed (2009). Disponible en <https://acortar.link/XCaAU>

¹⁷ Robbins, S. P., y Judge, T. A. “*Comportamiento Organizacional*”, p.640.Ed (2009). Disponible <https://acortar.link/czfbP>

- Falta de cohesión: También denominado como la falta de unión laboral, esta es una de las características que puede resultar estresante para los trabajadores.

Asimismo, Dolan et al. (2007) hacen mención que el estrés de origen ocupacional se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo, tales factores provienen de aspectos vinculados a:

- Conflicto grupal: El conflicto en una dosis adecuada es saludable dentro de los grupos o equipos de trabajo, es más, es necesario si se desea llegar al rendimiento óptimo. Esta situación es contraproducente cuando existe un enfrentamiento continuo, prolongado y no constructivo entre los integrantes.
- Clima organizacional: Cada organización tiene una atmósfera en particular, que condiciona la conducta de los individuos que la integran. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no; produciendo distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno .
- Tamaño y estilos gerenciales: La fuente de estrés más extendida viene representada por el efecto combinado del tamaño de la organización y el grado de formalización en su funcionamiento. Es lo que se denomina, en términos generales, la burocracia.
- Estructura jerárquica: En toda estructura que comprenda una repartición no igualitaria del poder, a mayor nivel, mayor es la tendencia al control autocrático de algunos a expensas de los demás. Los dirigentes se encuentran en una buena situación para exigir comportamientos que exceden la capacidad de las personas para soportar dichas exigencias.
- Tecnología: La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones tiene importantes implicaciones para numerosos aspectos laborales y organizacionales. Se suelen producir transformaciones en las tareas y puestos, y también cambios en los sistemas de trabajo, en la

supervisión y en las estructuras y formas organizativas, dando lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, al tiempo que eliminarían otros .

Consecuencias del Estrés

Autores como Chiavenato (2009), Robbins & Judge (2009) y la OIT-OMS (2004) coinciden que estrés laboral no solo impacta en el bienestar físico y psicológico de los colaboradores, sino que también puede tener un impacto negativo en la eficiencia y productividad de la organización.

Según la OIT los efectos negativos del estrés se manifiestan de diversas formas y pueden incluir desde enfermedades circulatorias, gastrointestinales hasta trastornos físicos, psicósomáticos y psicosociales. Estos trastornos, a su vez, pueden producir un rendimiento laboral deficiente, altas tasas de accidentes y baja productividad¹⁸.

En circunstancias extremas, el estrés continuo o los eventos traumáticos en el lugar de trabajo pueden provocar problemas físicos y psicológicos graves, como enfermedades cardíacas, problemas digestivos, trastornos músculo esqueléticos, efectos en el sistema inmunológico y otros. Estos problemas pueden provocar que los empleados se ausenten del trabajo o evitar que regresen. Sin embargo, dado que la persona está bajo estrés, puede ser un desafío para él lograr un equilibrio saludable entre su vida profesional y personal (OMS, 2004).

Según los autores antes mencionado, inicialmente una gran cantidad de estudios sobre los efectos del estrés laboral en los individuos se centraron en los síntomas fisiológicos. Al respecto, se encontró que el estrés podía alterar el metabolismo, elevar el ritmo cardíaco y respiratorio, aumentar la presión arterial, provocar dolores de cabeza y desencadenar infartos. Actualmente se

¹⁸ Organización Internacional del Trabajo (28 de Enero del 2014). *La prevención de estrés en el trabajo*. Disponible en <https://acortar.link/SxcB11>

cree que el estrés puede tener efectos fisiológicos nocivos como resultado de las demandas laborales continuas, incluido un mayor riesgo de enfermedad de las vías respiratorias superiores y deterioro de la función del sistema inmunitario, especialmente en personas con baja autoeficacia orgánica. También aumenta la relevancia de los estudios que relacionan el estrés con altos niveles de agotamiento profesional en el lugar de trabajo y mayores tasas de enfermedades coronarias.

Un indicador de las reacciones afectivas y emocionales utilizado profusamente estos últimos años, particularmente por los empleados del sector sanitario, es el concepto de «agotamiento profesional» (Burnout). Es un tipo de estrés organizacional aparece cuando los individuos trabajan en situaciones en las que tienen poco control sobre la calidad de su trabajo, pero se consideran personalmente responsables del éxito o del fracaso de aquél. Otros definen el concepto de agotamiento profesional como una acumulación de estrés, como un estado de gran fatiga, ansiedad, irritabilidad resultante de una tensión mental y emocional prolongada. Se traduce, pues, en un agotamiento físico, mental y emocional que hace que el empleado se vea incapaz de satisfacer las exigencias de su trabajo. Se trata de un estado que se desarrolla progresivamente, empezando por sentimientos de inadecuación a la tarea y evolucionando a tal punto que las funciones físicas y mentales se deterioran realmente (Dolan, 2007).

Los autores señalan que la investigación sobre este tema reveló que, en la mayoría de los casos, los síntomas conductuales del estrés incluyen en la disminución de la productividad, mayor ausentismo y mayor rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, promoción de fumar o beber, habla rápida, inquietud y trastornos del sueño. El patrón más conocido en este ámbito es la relación en forma de U invertida entre el estrés y el rendimiento laboral: niveles bajos o moderados de estrés estimulan el organismo y mejoran su capacidad de reacción, lo que provoca que las personas tiendan a realizar mejor las tareas, con mayor intensidad, o más rápidamente; sin

embargo, los niveles excesivos de estrés imponen exigencias irrazonablemente altas a una persona, lo que conduce a un desempeño menos efectivo (Robbins & Judge, 2009).

Métodos para evaluar los riesgos psicosociales

Sin embargo, cabe señalar que, si bien existen numerosas herramientas que permiten evaluar el estrés laboral desde varios ángulos, enfoques y de acuerdo con numerosas profesiones o posiciones jerárquicas, una de las más conocidas es el cuestionario denominado “Escala de Estrés Laboral” validado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud y basado en el modelo de Ivancenich y Matteson (1989).

Según este modelo el estrés laboral se puede medir a través de las siguientes áreas y/o dimensiones:

- **Clima Laboral:** Donde se mencionan indicadores de claridad y entendimiento de la visión y la misión de la empresa en la cual trabaja, así como la estrategia organizacional, conocimientos, manuales y manejo de políticas de la empresa. **Estructura organizacional:** Es el conocimiento del empleado de los canales de comunicación que tiene la empresa, su grado de autoridad y poder, y su tipo de estructura organizacional.
- **Territorio organizacional:** Donde se presentan las condiciones del área de trabajo, la privacidad para laborar y distribución de las áreas de trabajo.
- **Tecnología:** Conocimiento del estado de vida útil de los equipos de trabajo, su nivel tecnológico y el conocimiento, desarrollo y competencia para su uso.
- **Influencia del líder:** La figura del liderazgo, el trato laboral, la consideración que tiene el mismo por el bienestar del personal y su expectativa del desempeño del trabajador
- **Falta de cohesión:** Donde se evalúa la cohesión entre compañeros de trabajo, el nivel jerárquico del equipo de trabajo y la organización para las labores.
- **Respaldo del grupo:** Se presenta el respaldo del equipo frente a metas profesionales, apoyo

y protección por parte de los integrantes del grupo de trabajo.

Técnicas para reducir la Insatisfacción y el Estrés laboral

Las organizaciones disponen de varios medios para hacer que la insatisfacción y el estrés se reduzcan y no afecte de manera grave a la organización, siendo las siguientes:

- **Enriquecimiento del trabajo:** Hace referencia sobre la disminución de la monotonía de las labores simples y repetitivas, de este modo se aumentaría gradualmente su variedad y sus desafíos.
- **Rotación de puestos:** Se refiere a ocupar diferentes cargos de complejidad, con el fin de que las personas también se desarrollen profesionalmente, así ellos no entrarían en la rutina y podrían aportar nuevos conocimientos.
- **Análisis de puestos:** Implica conocer a fondo cuales son las funciones que tiene que desempeñar de manera clara, para lograr que se mejore la comunicación con supervisores, colegas, subordinados e incluso clientes.
- **Participación en la Toma de Decisiones:** La oportunidad de entrar en acción o tomar decisiones con base en las propias opiniones proporciona a las personas mayor seguridad para manejar el estrés y la insatisfacción, así mismo hace que se reduzcan los conflictos, la rotación y el absentismo.
- **Entrenamiento de Habilidades:** La idea es identificar los obstáculos que limitan el desempeño y buscar la colaboración de los colegas para alcanzar las metas. Por ende, al desarrollar las habilidades de los trabajadores se podrá proveer, atender y controlar lo que ocurre dentro del centro de trabajo, lo que hará que ellos sientan autonomía al momento de desarrollar sus actividades y así mismo desarrollar lealtad hacia la organización.
- **Oportunidad para Hablar sobre el Trabajo:** El nivel de insatisfacción y estrés bajan cuando las personas pueden expresar libremente sobre las experiencias laborales, problemas e

inconformidades. Pues hace que se genere un clima de confianza donde las expresiones son activas y constructivas acerca de los problemas que pueden irse generando (Chiavenato I.,2009).

2.4 Conceptos teóricos - Desempeño laboral

Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere al nivel de ejecución alcanzado por el individuo en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables, medibles y otras que se puedan deducir.

Varios autores coinciden que el desempeño del personal va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos poseen en función de los objetivos que se desea alcanzar, por lo tanto, el desarrollo de habilidades y el conocimiento adecuado le permite a la persona ser más eficiente y eficaz y por ende lograr un excelente desempeño laboral.

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral.

De acuerdo a lo antes mencionado se puede expresar que el desempeño es la capacidad que posee el individuo al realizar su trabajo y optimizar sus recursos para hacer sus tareas en menos tiempo y con mayor calidad, lo cual resulta beneficioso para la organización.

Chiavenato define el desempeño laboral “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”. (Chiavenato, 2009, p.359).

El desempeño laboral está influenciado, por un lado, por las actitudes, responsabilidades, iniciativas y expectativas del empleado hacia el trabajo, y por otro lado por los conocimientos que posee frente al mismo, es así que el desempeño laboral se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en post de consolidar los objetivos de la empresa. (Chiavenato I., 2009).

Por otro lado, autores como Robbins y Judge (2009) coinciden con lo antes mencionado y consideran que las acciones o comportamientos de los empleados son pertinentes a las metas de la organización y que pueden evaluarse en términos de las habilidades de cada persona. Las cualidades, necesidades y capacidades de cada individuo son sólo algunos ejemplos de cómo se relaciona el desempeño profesional con las características de una persona desde la perspectiva de las competencias.

Factores determinantes en el desempeño laboral

Diversos autores coinciden que el desempeño no solo está influenciado por sus habilidades o capacidades, sino más bien por una serie de factores que pueden afectar de manera positiva o negativa el rendimiento del personal. Chiavenato (2009), menciona que el desempeño laboral está determinado por ciertos criterios y/o factores:

- Factores actitudinales tienen que ver con aquellas conductas y actitudes que el individuo manifiesta en su lugar de trabajo y que pueden incidir tanto en el desempeño individual como organizacional. En palabras de Chiavenato refieren a las habilidades que posee el individuo para desempeñarse en sus actividades laborales con pleno conocimiento del puesto.
- Factores relacionados al comportamiento, los cuales representan los rangos de personalidad y/o conductas que cada individuo asume en su ambiente laboral.

- Factores orientados a las metas y resultados, centrado en la cantidad y calidad de trabajo, es decir, eficacia y eficiencia en el logro de los resultados.

El siguiente cuadro muestra la diferencia entre cada uno de ellos:

Criterios para evaluar el desempeño	
Habilidades, necesidades y/o capacidades	Conocimiento del puesto- Puntualidad - Lealtad Honestidad- Presentación personal- Capacidad de ejecución- Facilidad para aprender- Capacitación y desarrollo- Motivación
Comportamientos	Espíritu de grupo- Relaciones humanas- Iniciativa- Cooperación – Creatividad- Liderazgo- Responsabilidad- Actitud – Adaptabilidad y flexibilidad
Metas y resultados	Cantidad-Calidad- Cumplimiento de plazos-Satisfacción -Reducción de costos-Rapidez de solución Ausencia de accidentes- Mantenimiento de equipo

Fuente. Chiavenato (2009). Gestión del Talento Humano. (p.254)

A continuación, se describirán algunos de los factores antes mencionados.

Factores orientados a las habilidades, necesidades y capacidades

- Conocimiento del puesto: Se define como la habilidad que posee el individuo para conocer y desarrollar de forma eficiente de una determinada tarea. Así mismo, se relaciona con los conocimientos técnicos y la capacidad para mantenerse al tanto de los avances y tendencias en su puesto laboral (Chiavenato ,2009).
- Desarrollo profesional: Es la capacidad que posee la persona para realizar con eficiencia las tareas, referida al impulso por vencer desafíos, alcanzar el triunfo, metas y ser útil a otros. Comprende la busca de oportunidades, la persistencia, el compromiso con el contrato de trabajo, la demanda por calidad y eficiencia. Es el conjunto de recursos con los que cuenta el individuo para desempeñar con efectividad una determinada tarea, con el propósito de triunfar ante cualquier reto (Chiavenato ,2009).
- Motivación: Es el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la

organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo. Dicho de otro modo, es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio a querer alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades (Chiavenato, 2009).

Factores orientados al comportamiento

- Trabajo en equipo: Refiere a la destreza de desenvolverse eficazmente en grupos de trabajo, y así lograr las metas planteadas por la institución, apoyando y creando un ambiente armónico que permita el acuerdo de todo el equipo. Robbins (2009) afirma que “un equipo de trabajo genera sinergia positiva gracias al esfuerzo coordinado. Los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de las aportaciones individuales”.
- Comunicación: Se define como el punto en el cual convergen las personas cuando comparten sentimientos, ideas, prácticas y conocimientos. Todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación.
- Adaptabilidad y flexibilidad: Es la capacidad del individuo para adaptarse a las nuevas formas de trabajo y a la comprensión, asimilación y adiestramientos de los nuevos procedimientos.
- Iniciativa: Se define como la capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios. Es una cualidad importante que permite adelantarse a los acontecimientos, desarrollar ideas innovadoras, proponer y desarrollar mejoras o adaptaciones que reviertan positivamente en los procesos, dinámicas o resultados de la organización.

Factores orientados a las Metas y Resultados

- Calidad: Es el cuidado, esmero, preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas; califíquese la presencia o ausencia de errores y su frecuencia e incidencia. Dicho en otras palabras, es la búsqueda de la excelencia profesional en cada tarea que desarrollamos.
- Cantidad: Es el grado de competencia que demuestra la persona en alcanzar metas optimas en cuanto al volumen de trabajo realizado. Pretende medir en qué grado el ocupante de un puesto o cargo, cumple, supera o se queda corto con respecto a los estándares pautados o esperados.

Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Cabe resaltar que el análisis del desempeño laboral es una herramienta que se utiliza de manera habitual para dirigir y supervisar a los trabajadores, como así también orientar el desarrollo profesional del recurso humano.

Otro factor importante que proporciona la evaluación de desempeño es la retroalimentación en base a los resultados, ya que con éstos se pueden tomar decisiones certeras sobre temas como capacitación, selección de carrera, y sobre niveles apropiados de motivación duraderos en el lugar de trabajo.

En palabras de Dolan et al. “la evaluación del rendimiento se define como “un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro”¹⁹.

Robbins y Judge (2009) postulan que la evaluación de desempeño tiene varios propósitos:

¹⁹ Dolan et al “*La Gestión de los Recursos Humanos. Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*”, p.219.Ed (2007)

- Ayudar a la dirección a tomar decisiones importantes en relación al recurso humano.
- Identifican las necesidades de capacitación y desarrollo.
- Brindar retroalimentación acerca del desempeño y de cómo ve la organización.

Métodos para la medición del desempeño laboral

Según Chiavenato, la evaluación del desempeño es una apreciación del proceder de las personas en los cargos que ocupan. Dependiendo de los objetivos que se persigan, el empleado, el superior directo o incluso una comisión evaluadora pueden estar a cargo de este proceso de evaluación del desempeño.

Si bien existen diversos métodos y escalas para evaluar el desempeño laboral, los más destacados y utilizados según Chiavenato (2009) son los que a continuación se detallan:

-Método de escalas gráficas: estos utilizan un formulario de doble entrada a llenar por el evaluador, donde por un lado en las hileras horizontales figuran los ítems que se evalúan, tales como los conocimientos, calidad de trabajo, nivel de cooperación, entre otros; y en columnas verticales los diferentes grados que corresponden a cada una: óptimo, muy bueno, bueno, regular, u otros.

-Método de elección forzada: consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante alternativas con frases descriptivas del desempeño individual. En cada bloque de dos, cuatro o más frases, el evaluador debe escoger forzosamente sólo una o las dos que más se aplican al desempeño observado.

-Método de frases descriptivas: Se presenta un listado de frases que describen diferentes tipos de comportamientos, donde el evaluador debe señalar las conductas que describen y caracterizan su desempeño.

2.5 Calidad de Vida en el Trabajo.

Siguiendo con los aportes de Chiavenato, el autor en su obra “Gestión del Talento Humano” (2009) menciona que un entorno laboral agradable facilita las relaciones interpersonales, mejora la productividad y también disminuye los accidentes y enfermedades profesionales.

Asimismo, otros autores reconocidos y trabajados a lo largo de nuestra carrera, entre ellos Dolan (2007) psicólogo y experto en la Administración de los Recursos Humanos, considera que el principal recurso con que cuenta toda organización es sin dudas el hombre quien, a través de sus conocimientos, capacidades intelectuales, habilidades y destrezas impulsa a la organización al logro de la eficiencia, eficacia y competitividad.

Por último, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su informe “La Salud Mental en el Trabajo”²⁰ considera que los entornos de trabajo seguros y saludables no solo son un derecho fundamental, sino que también tienden a mejorar la fidelización del personal, minimizar la tensión y los conflictos, así como mejorar el rendimiento y la productividad en el trabajo.

El termino Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) ha sido altamente usado en estos últimos tiempos debido a que muchas áreas de talento humano han fortalecido sus programas con el fin de propiciar a sus empleados un equilibrio entre su carga laboral y su desarrollo personal a fin de lograr motivación en estos pese a las condiciones actuales de trabajo. Sin embargo, se ve como en algunos sectores empresariales la calidad de vida es concebida como algo ajeno a estos ya que su preocupación es lograr la rentabilidad sin tener en cuenta las condiciones en las que trabajan sus empleados y así mismo su bienestar.

Según Chiavenato (2009) “la CVT se ha utilizado como indicador de las experiencias

²⁰ Organización Mundial de Salud (28 de septiembre de 2022)” *La salud mental en el trabajo*”. Disponible en : <https://acortar.link/gixTEI>

humanas en el centro de trabajo y el grado de satisfacción de las personas que desempeñan el trabajo”. (p.492)

Según lo antes mencionado, la calidad de trabajo se logra cuando las organizaciones reconocen su responsabilidad de crear condiciones seguras de trabajos, esto incluye aspectos relacionados con la buena comunicación, con las relaciones interpersonales, con las recompensas equitativas, la preocupación por la seguridad en el empleo y la carrera profesional, así como el interés genuino del supervisor en sus empleados y la participación en la toma de decisiones.

Desde esta perspectiva la gestión de la seguridad e higiene laboral se contempla como parte del subsistema de gestión humana como en el círculo de mejora continua, en el cual las actividades orientadas hacia la prevención deben ser proyectadas, delineando los objetivos, diseñando instrumentos de medición para controlar los desvíos preexistentes, implicando además programas de formación para la identificación y administración de riesgos potenciales a la salud de los colaboradores Chiavenato (2009). Una población motivada, saludable, activa y bien cualificada constituye un pilar fundamental para la organización, tal es así que un ambiente de trabajo puede constituir un ingrediente clave para la eficiencia y competitividad de las empresas.

CAPÍTULO III
MARCO CONTEXTUAL

3.1 Descripción del contexto de estudio

Planta de personal – Delegación de Viedma

- Situación de revista

Situación de revista	Cantidad
Plante Permanente	28
Contratado	14
42	

- Agrupamiento

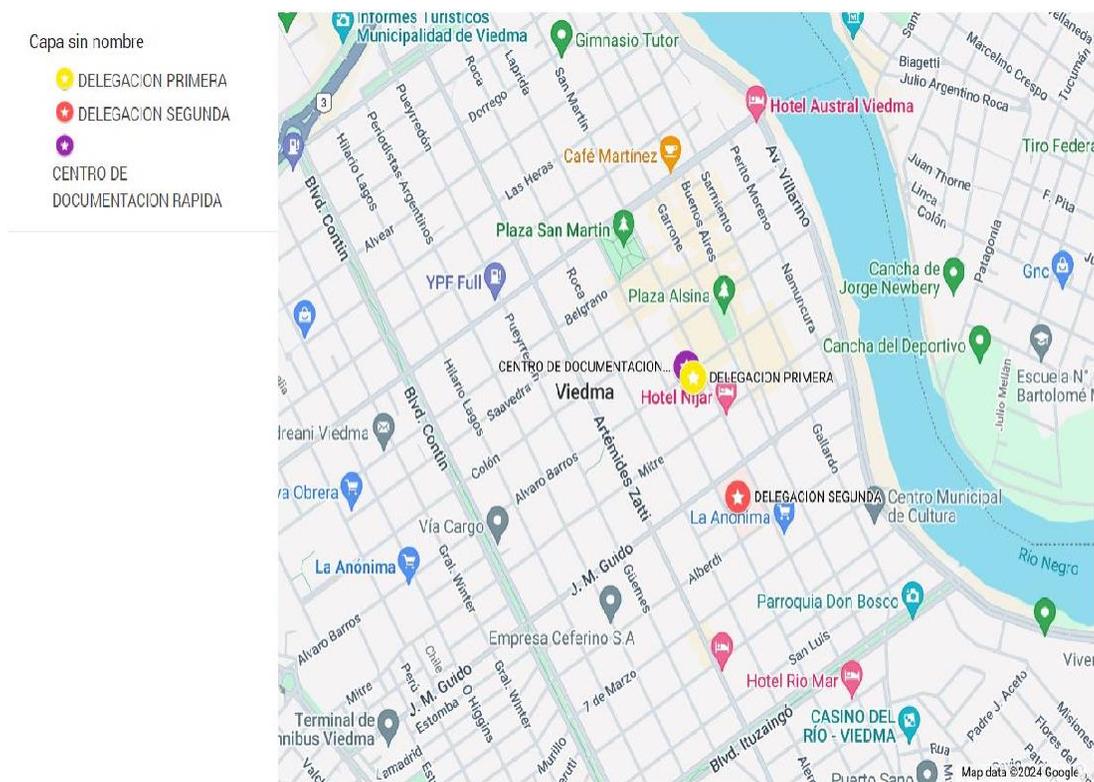
Agrupamiento	Cantidad
Administrativo	28
Profesional	14
Servicio de apoyo	14
42	

3.2 Ubicación geográfica

El Registro Civil y Capacidad de las Personas, se encuentra situado en la ciudad de Viedma, provincia de Río Negro – Argentina. El mismo se está conformado por las siguientes delegaciones:

- Centro de Documentación Rápida (CDR). Dirección: Álvaro Barros N.º 537. Viedma (R.N).
- Delegación Primera (1a). Dirección Álvaro Barros 524. Viedma (R.N).
- Delegación Segunda (2a), - Hospital Artemides Zatti. Dirección Rivadavia 391. Viedma.

3.2.1 Ubicación Google Maps



3.3 Misión

El Registro Civil y Capacidad de las Personas garantiza derechos consagrados en la Constitución Nacional y en los tratados internacionales. En la provincia de Río Negro cuenta con 70 delegaciones y es el cuarto organismo en cuanto a presencia territorial²¹.

3.4 Función General

Su función principal es la de inscribir hechos y actos vitales que dan origen o modifican el estado civil y la capacidad de las personas, teniendo como núcleo central el acceso al derecho a la identidad civil²².

²¹ Información extraída del Portal del Ministerio de Gobierno y Comunidad. Río Negro. Disponible en: <https://cgistfoci.il.fio->cgfo.go.ai/>

²² Idem

3.4.1 Funciones Específicas

Al igual que en las distintas provincias argentinas, el Registro Civil de la Provincia de la ciudad de Viedma, cumple funciones en cuanto a: Inscripciones de nacimientos, reconocimientos, adopciones, matrimonios, defunciones, documentos de extraña jurisdicción, así como todo lo referente a la modificación de las inscripciones; Inscripciones de las restricciones a la capacidad, etc.

Por otro lado, el Registro Civil está integrado al Sistema Nacional de Identificación, Registro y Clasificación del Potencial Humano, cuya autoridad de aplicación superior es el Registro Nacional de las Personas (RENAPER) y que tiene por función específica central la identificación de las personas y la confección de los respectivos DNI y Pasaportes.

3.5 Leyes que lo conforman

Además, el Registro Civil de la provincia de Río Negro cumple funciones de trámites otrora realizados por los juzgados de paz, las cuales se encuentran comprendidos en la Ley Provincial N° 3925 y todo lo referente a trámites de Matrimonio a Domicilio²³.

Por otro lado, por vía reglamentaria es la autoridad de aplicación de la Ley D N 3475 del Registro de Deudores Alimentarios (REDAM)²⁴ y la Ley D N° 4456 del Registro de Obstructores de Vínculos²⁵.

En el año 2020 se aprobó la Ley N.º 5439, la cual establece el Servicio Extraordinario de Tramitación de Firma Digital en las Oficinas del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la Provincia de Río Negro²⁶.

²³ [Ley Provincial N.º 3925](#)- Legislatura de la provincia de Río Negro

²⁴ [Ley D N 3475](#)- Legislatura de la provincia de Río Negro

²⁵ [Ley D N° 4456](#) - Legislatura de la provincia de Río Negro

²⁶ [Ley N° 5439](#)- Legislatura de la provincia de Río Negro

3.6 Organigrama



Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV
MARCO METODOLOGICO

4.1 Metodología de la Investigación

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo, que se distingue por la utilización de datos numéricos para medir las variables de estudio de manera exhaustiva.

Se ha optado por un diseño cuantitativo debido a la necesidad de obtener mediciones objetivas que permitan un análisis detallado de las variables de estudio: el estrés laboral y el desempeño laboral.

Este enfoque facilitó la comparación, generalización y replicabilidad de los resultados, elementos esenciales para responder a las preguntas de investigación planteadas.

La elección de este enfoque permitió realizar un análisis sistemático y objetivo de los fenómenos. Al utilizar medidas numéricas y estadísticas, podemos entender de forma más clara y precisa cómo los factores estresantes inciden en el desempeño profesional de los colaboradores del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma, lo cual es crucial para la toma de decisiones basada en evidencia.

4.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, ya que no se realizó manipulación de las variables; por otra parte, es de campo virtual, puesto que la información se recolectó a través de cuestionario online.

Asimismo, es de corte transversal, siendo que se procedió a la recolección de los datos a partir de un momento único o en un periodo de tiempo determinado.

4.3 Tipo de Investigación

La presente investigación adopta un enfoque de tipo descriptivo. Los estudios descriptivos según Hernández Sampieri, et al. (2014) se centran en detallar situaciones, contextos, eventos y fenómenos, proporcionando una representación clara de cómo son y cómo se manifiestan el contexto estudiado. En este caso, se intentó describir la realidad del área de estudio, analizando

los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural.

Asimismo, incorporó un enfoque correlacional, con el objetivo de medir el grado de relación que existe entre ambas variables. Este enfoque facilitó analizar el problema, describirlo y comprender la dinámica del entorno estudiado, es decir, establecer relación entre las variables: Estrés y Desempeño Laboral.

4.4 Población y Muestra

La población total del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma, provincia de Río Negro, está conformada por un grupo de 42 hombres y mujeres comprometidos y dedicados en el desempeño de sus funciones.

Para el presente estudio se tomó la totalidad de la población debido a diversas razones fundamentales. En primer lugar, al tratarse de un grupo de empleados relativamente pequeño, la posibilidad de abarcar a todos los miembros se volvió factible y práctica, evitando la necesidad de seleccionar una muestra representativa. Además, al considerar que todos los empleados desempeñan un rol crucial en la institución y que sus contribuciones individuales son valiosas, se optó por incluir a cada uno de ellos en el estudio.

4.5 Técnica para la recolección de datos

Fuentes primarias

Se utilizaron dos cuestionarios conformados por preguntas cerradas los cuales nos brindaron información y conocimiento entorno al problema.

Fuentes secundarias

Se realizó un amplio recorrido de fuentes bibliográficas mediante las cuales se seleccionaron varios artículos y/o textos relacionados a la temática, muchos de ellos de autores reconocidos y trabajados a lo largo de nuestra carrera. Dicha bibliografía nos guio y proporcionó información

relevante para la elaboración del marco teórico como así también para el diseño y elaboración de los instrumentos de recolección de datos.

4.6 Instrumentos para la recolección de datos

Variable Estrés Laboral

Para medir la variable “estrés laboral” se empleó el cuestionario sobre estrés laboral propuesto por la OIT-OMS. La siguiente ficha técnica muestra información detallada del mismo.

Nombre de instrumento	Escala de Estrés Laboral OIT-OMS
Autores	Ivacevich & Matteson
Año	1989. España
Procedencia	El instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años
Finalidad	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales
Particularidad	Instrumento de exploración psicológica
Duración	15 minutos
Estructuración	La prueba consta de siete áreas
Opciones de respuesta	Escala numérica de 7 puntos
Baremación	Tabla de cálculos de puntuaciones
Autor de la adaptación	Vallejo Ron , Rita . Año 2022. Ecuador

Ficha técnica del Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

En cuanto al formato de respuesta, se utilizó una escala numérica de 7 puntos tal como muestra la siguiente tabla:

Tabla 1.*Escala numérica – Cuestionario de Estrés OIT-OMS*

Opciones de Respuesta	Detalle
1	“Nunca” es fuente de estrés.
2	“Raras veces “es fuente de estrés.
3	“Ocasionalmente “es fuente de estrés.
4	“Algunas veces “es fuente de estrés.
5	“Frecuentemente “es fuente de estrés.
6	“Generalmente “es fuente de estrés.
7	“Siempre “es fuente de estrés.

Fuente: OIT-OMS. Elaboración propia

El cuestionario estuvo conformado por 25 preguntas relacionadas a factores estresores. (Anexo I). Estas preguntas a su vez se agruparon en siete dimensiones diferentes. A continuación, en la siguiente tabla se indican los ítems que corresponden a cada dimensión.

Tabla 2*Agrupación de ítems por dimensión - Cuestionario de Estrés OIT-OMS*

Ítems	Dimensiones
1, 10, 11, 20	Clima organizacional
2, 12, 16, 24	Estructura organizacional
7, 9, 18, 21	Falta de cohesión
3, 15, 22	Territorio organizacional
4, 14, 25	Tecnología
5, 6, 13, 17	Influencia del líder
8, 19, 23	Respaldo del grupo

Fuente: OIT-OMS. Elaboración propia

Variable Desempeño Laboral

Por otro lado, para analizar la variable “Desempeño Laboral” se aplicó el cuestionario “Evaluación de desempeño Laboral”. (Anexo II).

El mismo consta de 9 preguntas utilizando la Escala Likert con opción de respuesta “Siempre”, “Algunas Veces” o “Nunca”.

El cuestionario evaluará factores actitudinales y operacionales relacionados al desempeño laboral. Cada una de ellas se encuentra conformada por los siguientes ítems:

Tabla 3.

Agrupación de Ítems - Cuestionario Desempeño Laboral

Ítems	Factores del desempeño
1	Calidad
2	Cantidad
3	Trabajo en equipo
4	Comunicación
5	Adaptabilidad y Compromiso
6	Iniciativa
7	Conocimiento del trabajo
8	Desarrollo profesional
9	Motivación

Es importante mencionar que dicho cuestionario es de elaboración propia, por tal motivo resulta relevante mencionar que para su elaboración se tomó como referencia los aportes del autor Chiavenato (2009), quien hace mención que el desempeño se evalúa mediante factores previamente definidos y graduados, estos factores refieren a las cualidades que se pretende evaluar en cada colaborador o puesto de trabajo. Al aplicarlo debe hacerse con cuidado con el fin de neutralizar la subjetividad y los prejuicios del evaluador ya que pueden intervenir en los resultados. Asimismo, se siguió el método de escala grafica propuesto por este autor.

Según lo antes mencionado se detallarán cuatro aspectos que se tuvieron en cuenta para la elaboración del cuestionario. A continuación, se detallan cada uno de ellos:

- Objetivos claros: Definir claramente los objetivos que se desean lograr con el cuestionario.
- ¿Qué aspectos del desempeño laboral se quieren evaluar?
- Determinar los factores o indicadores que se utilizarán para evaluar el desempeño laboral. Estos incluyen habilidades, necesidades, competencias, trabajo en equipo y cumplimiento de metas.
- Escala de evaluación: Decidir qué tipo de escala se utilizará para medir el desempeño laboral. En este caso se utilizó la escala Likert.
- ¿Qué preguntas se utilizaron? Se utilizaron preguntas cerradas. En primer lugar, permitieron categorizar y cuantificar las respuestas, facilitando el análisis y la comparación de los datos. Ayudaron a agilizar el proceso de respuesta, permitiendo recopilar la mayor cantidad de respuestas en el menor tiempo posible, lo que permitió la eficiencia del estudio. Además, ofrecieron una estructura clara y consistente, evitando ambigüedades y asegurando la uniformidad en las respuestas.

4.7 Procedimiento para la aplicación de los cuestionarios

Es importante indicar que en primera instancia la participación de los sujetos fue de forma voluntaria, garantizándoles el anonimato y confidencialidad de los datos durante el proceso de esta investigación.

El formulario estuvo dividido inicialmente por un consentimiento informado, donde los colaboradores pudieron aceptar o rechazar la participación de dichas encuestas (Anexo IV).

En lo que respecta a la administración de ambos cuestionarios, se realizó de manera virtual, a través de Google Forms, los cuales fueron enviados vía mail. Inicialmente se realizó una presentación, en la cual figura nombre completo y Universidad en la cual tuvo origen la

investigación, luego se explicitaron los objetivos de los mismos, aclarando que la misma se realizaba con el fin de obtener el título de Licenciatura en Recursos Humanos.

4.8 Técnica para el análisis de datos

El análisis de datos se llevó a cabo a través de la estadística descriptiva, esta nos permitió describir las características básicas y analizar los datos del estudio. La estadística descriptiva es un procedimiento rápido para describir, organizar y resumir datos, con el fin de recoger, ordenar y calcular los resultados de la investigación de forma sencilla y clara para su interpretación.

Para la tabulación de los datos se utilizó la hoja de cálculo Excel, dicha herramienta nos permitió organizar la información recolectada, analizarla y representarla a través de tablas dinámicas y gráficos (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado. C y Baptista Lucio, 2014).

4.9 Procedimiento para determinar los niveles de estrés

Nivel de estrés por dimensión

Para determinar e interpretar los niveles de estrés por dimensión se procedió a realizar la sumatoria de las respuestas obtenidas en los ítems que la conforman, de tal manera que el valor obtenido en cada una de ellas determinó el nivel de estrés percibido por los agentes.

Para determinar el nivel de estrés por dimensión la OIT-OMS propone un rango de valor que va desde 4 a 28 puntos. El valor obtenido en cada dimensión determinó su nivel de estrés. A continuación, se detalla la escala propuesta por la OIT-OMS.

Tabla 4.

Escala de valores para las dimensiones: Clima, Estructura organizacional y Falta de Cohesión

Niveles de estrés	Puntuación
Alto Nivel de estrés	25-28
Estrés	20-24
Nivel Intermedio	15-19
Bajo nivel de estrés	04-14

Fuente: OIT-OMS.

Tabla 5.

Escala de valores para las dimensiones: Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del Líder y Respaldo del grupo.

Niveles de estrés	Puntuación
Alto Nivel de estrés	19-21
Estrés	15-18
Nivel Intermedio	12-14
Bajo nivel de estrés	3-11

Fuente: OIT-OMS.

Nivel de estrés general

Para determinar el nivel de estrés general se procedió a realizar la sumatoria de las puntuaciones obtenidas en cada una de las dimensiones. La puntuación total obtenida nos reveló (según la siguiente escala de valores) el nivel de estrés percibido en el personal.

Tabla 6. *Escala de valores para determinar el nivel de estrés general*

Nivel de estrés general	Puntuación
Alto nivel de estrés	> 154
Estrés	118- 153
Nivel Intermedio	91- 117
Bajo Nivel de Estrés	< 90

Fuente: OIT-OMS. Elaboración propia

4.10 Definición conceptual y operacional de las variables

Variable Estrés Laboral

Definición Conceptual

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias. (OIT-2016).

Definición Operacional

El estrés laboral es la consecuencia de situaciones relacionadas con el trabajo y que pueden afectar la salud física y mental de las personas. Según el cuestionario validado por la OIT-OMS el estrés se puede medir a través de las siguientes dimensiones y escala:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Clima organizacional.	Misión de la organización. Políticas gerenciales	1-10-11-20	<u>Escala de Estrés</u> <u>OIT-OMS</u>	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS elaborado por Ivancevich y Matteson (1989) de 25 ítems.
Estructura organizacional.	Jerarquía organizacional, respeto	2-12-16-24	Nivel Bajo >90	
Territorio organizacional.	Privacidad Control de actividades	3-15-22	Nivel Intermedio	
Influencia del líder.	Confianza, liderazgo	5-6-13-17	91- 117	
Respaldo del Grupo.	Protección por el equipo, ayuda del grupo de trabajo	8-19-23	Estrés	
Falta de cohesión.	Trabajo en equipo, influencia del equipo	7-9-18-21	118- 153	
Tecnología	Recursos, conocimiento.	4-14-25	Nivel Alto > 154	

Variable Desempeño laboral

Definición Conceptual

Chiavenato (2009) define desempeño laboral como la capacidad que tiene una persona para comenzar, desarrollar y culminar su trabajo de manera eficiente con el fin de alcanzar los objetivos trazados.

Definición Operacional

El desempeño laboral se puede medir a través de factores previamente definidos y graduados, estos factores se orientan a las habilidades, actitudes y comportamientos que las personas ponen en juego a la hora de desempeñar sus funciones.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Factores orientados a las Metas y Resultados.	Calidad y Cantidad	1-2	<u>Escala Likert</u> Siempre Algunas veces Nunca	Cuestionario del Desempeño laboral, conformado por 9 ítems
Factores orientados a las actitudes y/o comportamiento	Trabajo en equipo Iniciativa Comunicación Adaptabilidad y flexibilidad.	3-4-5-6		
Factores orientados a las habilidades y/o necesidades	Conocimiento Desarrollo profesional Motivación	7-8-9		

CAPÍTULO V
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

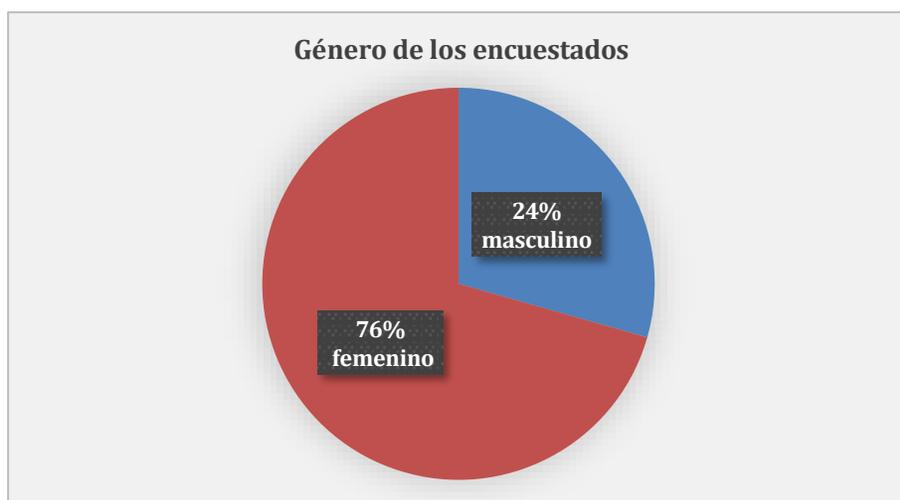
5.1 Datos sociodemográficos

Tabla 7.

Género de los encuestados

Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	10	24
Femenino	32	76
Total	42	100

Gráfico 1

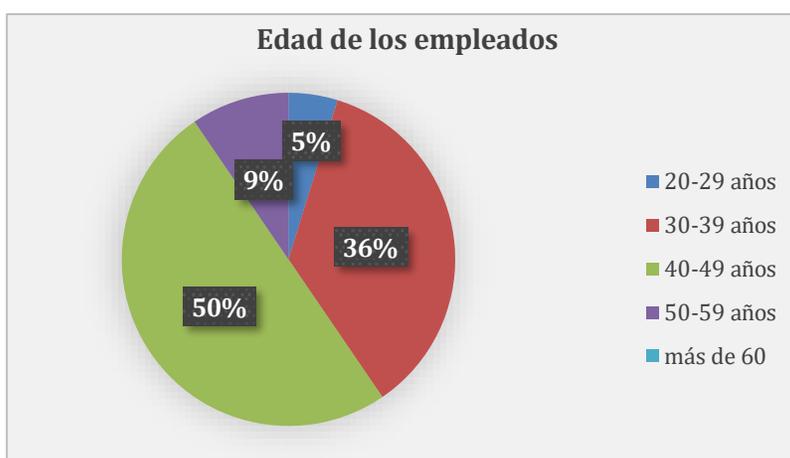


Interpretación y análisis de los datos

Actualmente el Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma cuenta con un total de 42 empleados. Habiendo realizado la encuesta se obtuvo que del total de los encuestados el 76% corresponden al sexo femenino y 24% corresponden al sexo masculino.

Tabla 8.*Rango de edad de los encuestados*

Rango de edad	Cantidad	Porcentaje
20-29 años	2	5
30-39 años	15	36
40-49 años	21	50
50-59 años	4	9
más de 60	0	0
Total	42	100

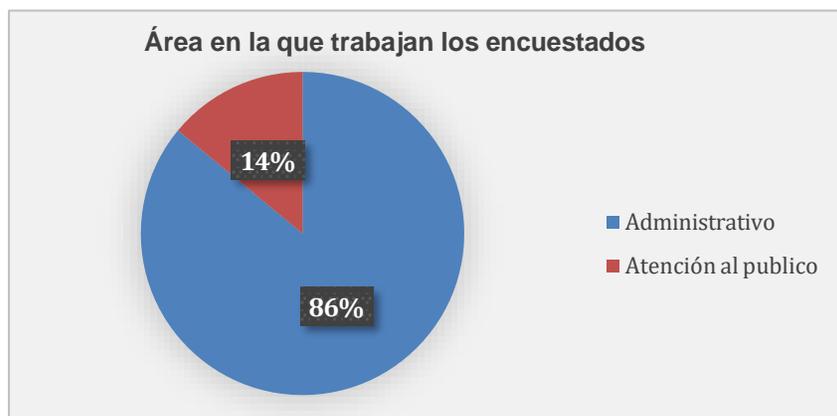
Gráfico 2**Interpretación y análisis de los datos**

En cuanto a la franja de edad, se observa que el 50% se encuentran en edad comprendidas entre 40-49 años. Seguidamente lo conforman las edades comprendidas entre 30 - 39 años representando un 36% de la población.

Un pequeño porcentaje de ellos se encuentran entre los 50 - 59 años de edad representando el 9% de la población. Por último, el 5% lo representan las personas con edades comprendidas entre 20 - 29 años.

Tabla 9.*Área en la que trabajan los encuestados*

Área	Cantidad	Porcentaje
Administrativo	36	86
Atención al público	6	14
	42	100

Gráfico 3**Interpretación y análisis de los datos**

Los resultados que arrojaron las encuestas en cuanto al área de trabajo (administrativos – atención al público) se reflejan en el siguiente gráfico. La mayor parte de encuestados se desempeña en el área administrativa, representando un 86% de la población y el 14 % labora en atención al público.

Tabla 10.*Antigüedad de los encuestados*

Antigüedad	Cantidad	Porcentaje
0 -5 anos	6	14
5 a 10 años	10	24
10 a 20 años	15	36
más de 20 años	11	26
Total	42	100

Gráfico 4**Interpretación y análisis de los datos**

Los datos arrojaron que el 14% tienen entre 0 a 5 años de antigüedad. Seguidamente, un 26% cuentan con una antigüedad mayor de 20 años. Asimismo, se observa que, el 36% representan una antigüedad comprendida entre 10 a 20 años, esto significa que cuentan con mayor experiencias y conocimientos para desempeñarse en sus puestos laborales.

Por último, el 24% oscila entre los 0-5 años de antigüedad. Este beneficio permite que haya una buena retroalimentación y colaboración para los que cuentan con menor antigüedad.

5.2 Datos de la variable Estrés Laboral

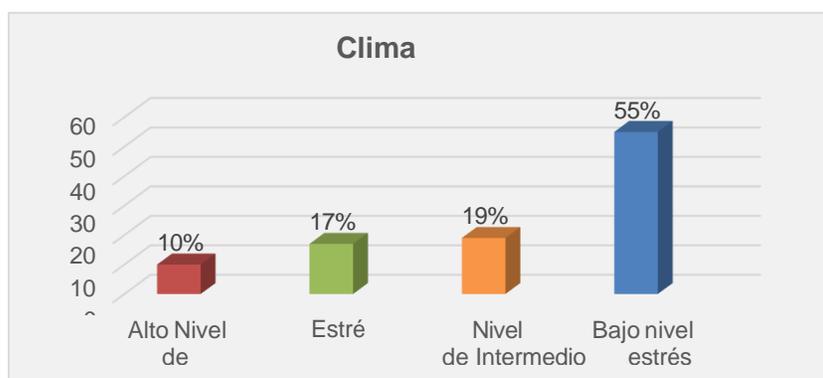
El análisis del estrés laboral inicia presentando en primera instancia los niveles de estrés por cada dimensión. Este procedimiento se realizará con el fin de contar con información ordenada y manejar una mejor interpretación de los resultados. Seguidamente y luego de haber obtenido los datos antes mencionados, se determinará el factor que más incide en los niveles de estrés.

Por último, se determinará el nivel de estrés general percibido por el personal del Registro Civil y Capacidad de las Personas.

- **Nivel de estrés por dimensión**

Tabla 11.*Dimensión Clima Organizacional*

Niveles de estrés	Cantidad	Porcentaje
Alto Nivel de estrés	4	10
Estrés	7	17
Nivel Intermedio	8	19
Bajo nivel de estrés	23	55
Total	42	100

Gráfico 5**Interpretación y análisis de los datos**

El grado de influencia que tiene el clima organizacional sobre el estrés es analizado en los ítems 1, 10, 11 y 20.

De la ilustración se puede inferir, que el 55 % de la población considera que el clima organizacional presenta un nivel bajo de estrés laboral, seguido del 19 % que ponderan a este factor en un nivel intermedio y el 17% presenta un nivel de estrés. Por último, solo el 10% refleja un alto nivel de estrés.

Según los datos obtenidos se evidencia que el clima laboral se encuentra en nivel óptimo, por lo cual los resultados reflejan que la institución cuenta con un adecuado plan estratégico

orientado hacia la misión, visión, valores y objetivos organizacionales.

Tabla 12.

Dimensión Estructura Organizacional.

Niveles de estrés	Cantidad	Porcentaje
Alto Nivel de estrés	1	2
Estrés	4	10
Nivel Intermedio	6	14
Bajo nivel de estrés	31	74
	42	100

Gráfico 6



Interpretación y análisis de los datos

El grado de influencia que tiene la estructura organizacional sobre el estrés es analizado en los ítems 2, 12, 16 y 24. De acuerdo con la escala de calificación, la mayor parte de la población que representa el 74 % considera que el nivel de estrés dado por la influencia de la estructura organizacional es bajo, sin embargo, un 14 % lo pondera en nivel intermedio y un 10% considera que los aspectos vinculados a la estructura organizacional le generan estrés. Por último, un 2% manifiesta tener un alto nivel de estrés.

En términos generales se evidencia una estructura organizacional bien definida, lo cual

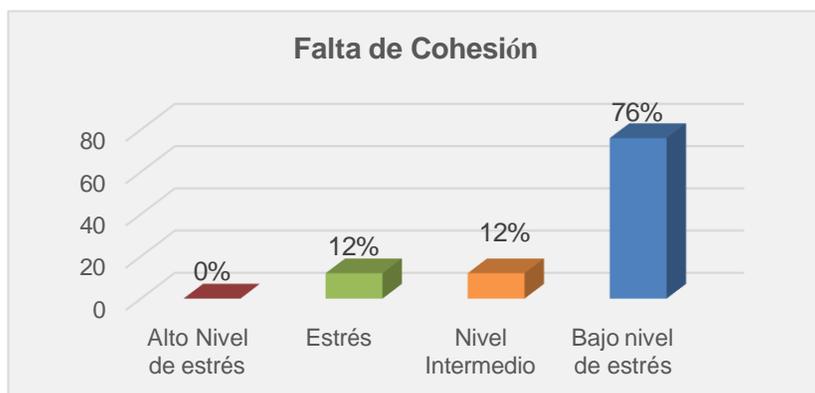
permite que los grupos de trabajo estén alineados a las estrategias a fin de alcanzar las metas y objetivos organizacionales. Sin embargo, cabe destacar la importancia de monitorear aspectos vinculados a la buena comunicación, tales como el manejo de la información y la retroalimentación relacionada al control del trabajo, para que a futuro no influyan en el bienestar del personal.

Tabla 13.

Dimensión: Falta de cohesión.

Niveles de estrés	Cantidad	Porcentaje
Alto Nivel de estrés	0	0
Estrés	5	12
Nivel Intermedio	5	12
Bajo nivel de estrés	32	76
	42	100

Gráfico 7



Interpretación y análisis de los datos

El grado de cohesión es evaluado mediante los ítems 7, 9, 18 y 21.

El gráfico nos muestra que un 76 % de la población manifiesta que la falta de cohesión no es un factor determinante de estrés. Según estos datos se evidencia una buena cohesión y conexión interpersonal entre el personal ; los mismos se sienten comprometidos y motivados para trabajar conjuntamente. Por otro lado, un 24% la población restante ubica este factor en un nivel intermedio y estrés.

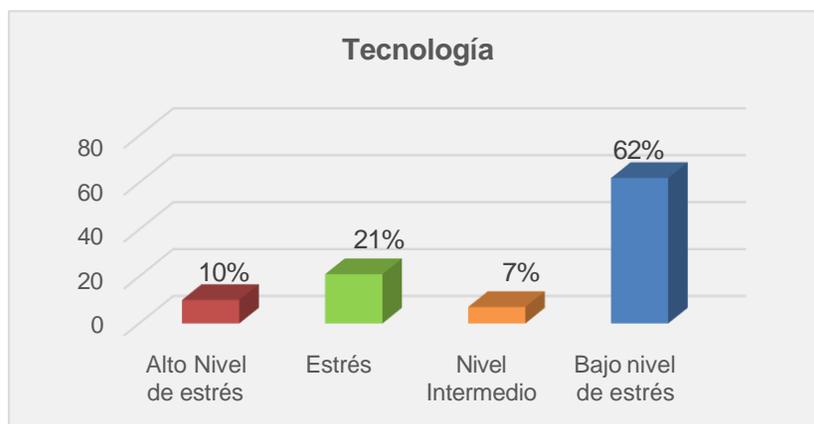
Según estos datos, aunque sean menores, denota la necesidad de fortalecer la unión entre algunos miembros del grupo a fin de lograr un equilibrio óptimo relacionado al estrés.

Tabla 14.

Dimensión Tecnología

Niveles de estrés	Cantidad	Porcentaje
Alto Nivel de estrés	4	10
Estrés	9	21
Nivel Intermedio	3	7
Bajo nivel de estrés	26	62
Total	42	100

Gráfico 8



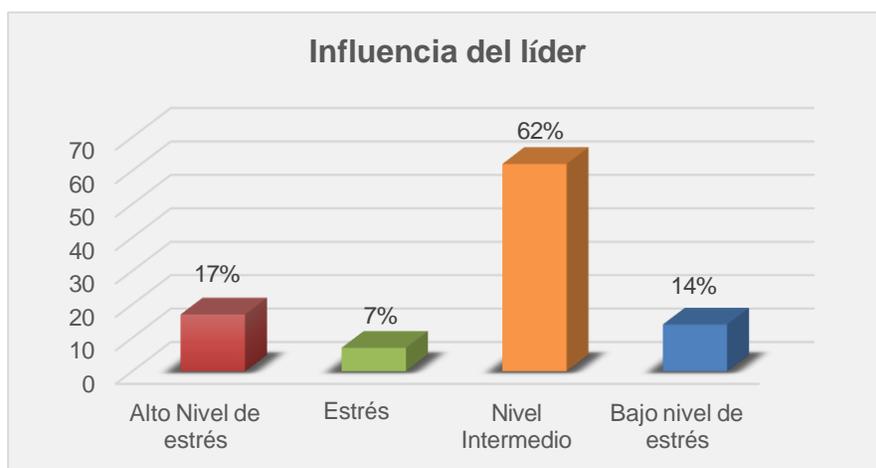
Interpretación y análisis de los datos

El grado de influencia que tiene la tecnología sobre el estrés del personal es analizado en los ítems 4, 14 y 25.

Como se muestra en la ilustración, el 62 % de la población investigada sitúa en un nivel bajo la afectación del factor tecnología en el surgimiento de estrés. Seguidamente el 21% se ve reflejado por un nivel de estrés, lo cual arroja una alerta para corregir y/o mejorar los procesos administrativos y logísticos a fin de garantizar al personal herramientas, equipos y medios tecnológicos para cumplir a cabalidad el trabajo asignado y evitar episodios de estrés.

Tabla 15.*Dimensión Influencia del líder*

Niveles de estrés	Cantidad	Porcentaje
Alto Nivel de estrés	4	17
Estrés	9	7
Nivel Intermedio	26	62
Bajo nivel de estrés	3	14
	42	100

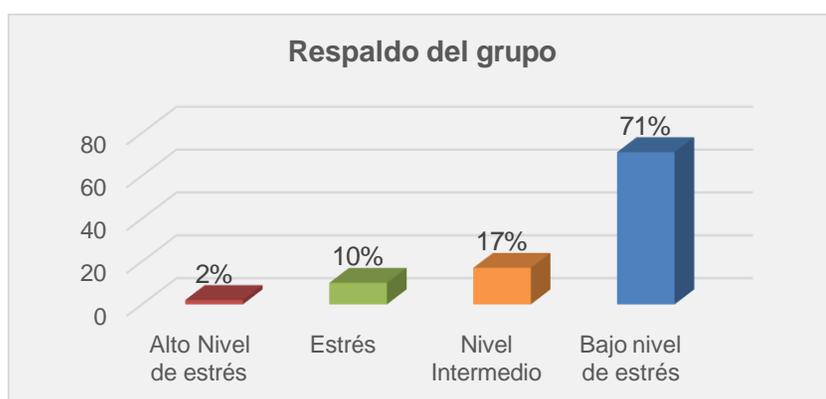
Gráfico 9**Interpretación y análisis de los datos**

El grado de intervención del liderazgo en el personal es analizado en los ítems 5, 6, 13 y 17.

El 62% de la población categoriza la influencia del líder en un nivel intermedio de estrés. Estos datos indican que situaciones como no sentir apoyo de la autoridad, la falta de preocupación por el bienestar del personal o la desconfianza hacia el trabajo que realizan inciden sobre los niveles de estrés mencionados. Ante estos resultados es importante el fortalecimiento y desarrollo de habilidades directivas para que los colaboradores se sientan reconocidos, respaldados y motivados por sus superiores.

Tabla 16*Dimensión Respaldo del grupo.*

Niveles de estrés	Cantidad	Porcentaje
Alto Nivel de estrés	1	2
Estrés	4	10
Nivel Intermedio	7	17
Bajo nivel de estrés	30	71
	42	100

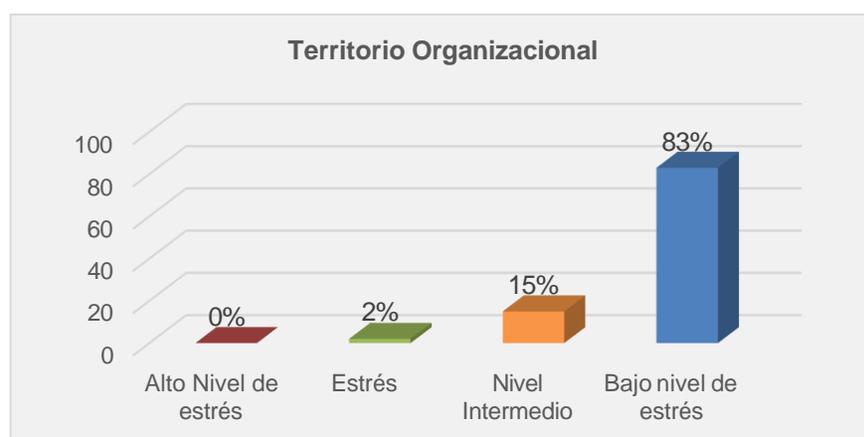
Gráfico 10**Interpretación y análisis de los datos**

De acuerdo con la estructura del cuestionario, se inicia presentando el análisis de los ítems 8,19 y 23.

Analizando la ilustración que antecede, se puede deducir que el 71% de la población no se ve influenciado por este factor. Sin embargo, el 29 % de la población restante refleja la necesidad de contar con el apoyo y la colaboración de sus pares. Esto refleja que es importante generar estrategias de mejora para fortalecer el acompañamiento entre los miembros de la organización y de esta forma lograr un trabajo colaborativo orientado a las metas individuales y organizacionales.

Tabla 17.*Dimensión Territorio organizacional.*

Niveles de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Alto Nivel de estrés	0	0
Estrés	1	2
Nivel Intermedio	6	15
Bajo nivel de estrés	35	83
	42	100

Gráfico 11**Interpretación y análisis de los datos**

El grado de influencia que tiene el espacio con el que cuenta el personal para desarrollar sus labores sobre el estrés es analizado en los ítems 3, 15 y 22.

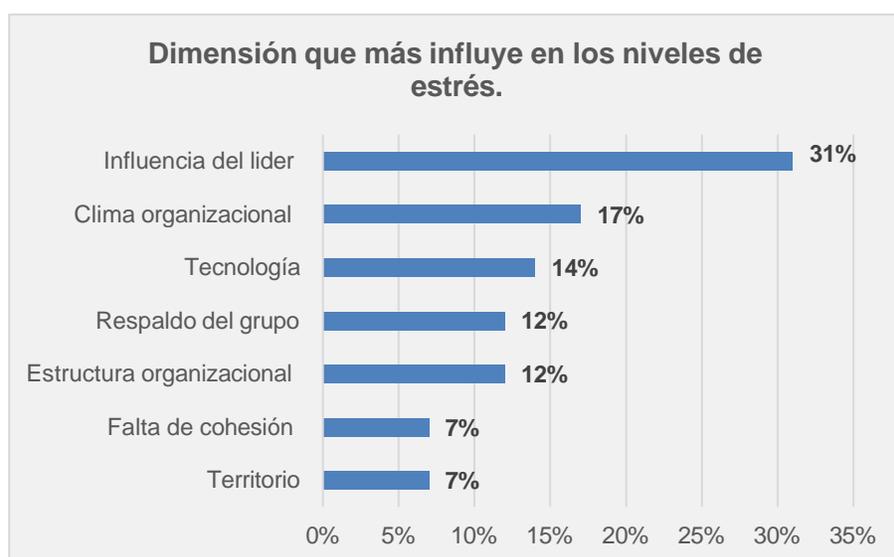
La mayoría de encuestados señala que la incidencia del territorio organizacional en el estrés es baja, esto se ve reflejado en el 83% de la población. Por otro lado, el 15% de la población restante percibe a este factor en un nivel intermedio de estrés.

Teniendo en cuenta los datos arrojados, el territorio organizacional refleja la buena distribución y control en las actividades diarias, como así también la organización de los espacios físicos para el desarrollo adecuado de las mismas. Asimismo, se destaca la predisposición y flexibilidad para trabajar de forma articulada con otras áreas y/o departamentos.

Tabla 18

Dimensión que más influye en los niveles de estrés.

Dimensiones	Cantidad	Porcentaje
Territorio	3	7
Falta de cohesión	3	7
Estructura organizacional	5	12
Respaldo del grupo	5	12
Tecnología	6	14
Clima organizacional	7	17
Influencia del líder	13	31
	42	100

Gráfico 12

Interpretación y análisis de los datos

De manera general se puede visualizar que los factores con mayor influencia en la aparición del estrés son la influencia del líder y el clima organizacional, razón por la cual requieren una intervención a fin evitar que se profundicen en el personal y exista mayor afectación sobre la salud psicológica y emocional de los trabajadores de la unidad en estudio.

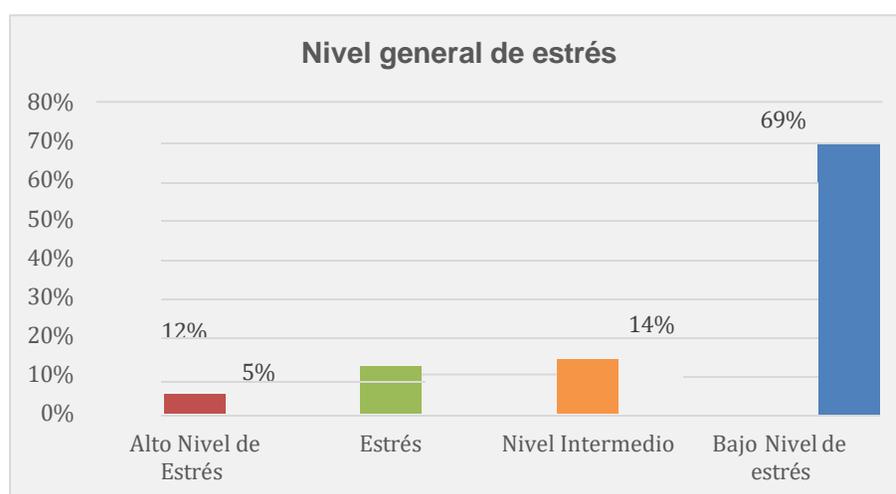
Resultados globales de los niveles de estrés

Tabla 19

Niveles de estrés general

Niveles de estrés	Cantidad	Porcentaje
Alto Nivel de Estrés	2	5
Estrés	5	12
Nivel Intermedio	6	14
Bajo Nivel de estrés	29	69
	42	100

Gráfico 13



Interpretación y análisis de datos

En términos generales se puede observar que los colaboradores presentan un “bajo nivel de estrés”. Aunque estas cifras podrían interpretarse positivas, es fundamental mencionar que un "Bajo nivel de estrés" no necesariamente implica un entorno de trabajo óptimo. Estos niveles sino son tratados a tiempo podrían tener efectos acumulativos a largo plazo por lo que resultaría un riesgo para la salud de los agentes .

En términos de intervención, estos resultados deberían servir como un punto clave para diseñar y desarrollar programas de bienestar laboral.

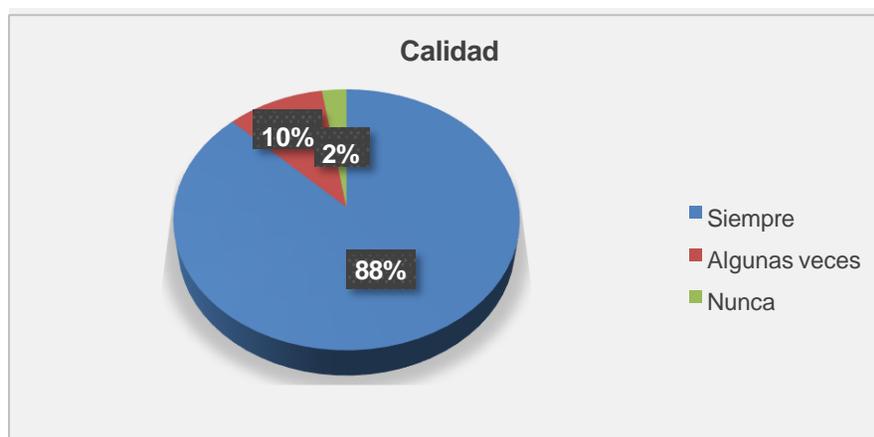
5.3 Datos de la variable Desempeño Laboral

Tabla 20

Datos del factor “Calidad en el trabajo “

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	35	88
Algunas veces	4	10
Nunca	1	2
Total	40	100

Gráfico 14



Interpretación y análisis de los datos

La encuesta arroja que el 88% de la población utiliza métodos eficaces para cumplir con las tareas de forma ordenada y prolija, mientras que el 10 % solo algunas veces. Analizando los datos obtenidos, la mayor parte de la población se esfuerza por lograr excelencia para alcanzar la eficacia y la eficiencia en sus labores. Esto demuestra que el personal cumplen con los estándares de calidad requeridos por la organización.

Tabla 21.

Datos del factor “Cantidad de trabajo “.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	28	70
Algunas veces	7	17
Nunca	5	13
Total	40	100

Gráfico 15

Interpretación y análisis de los datos

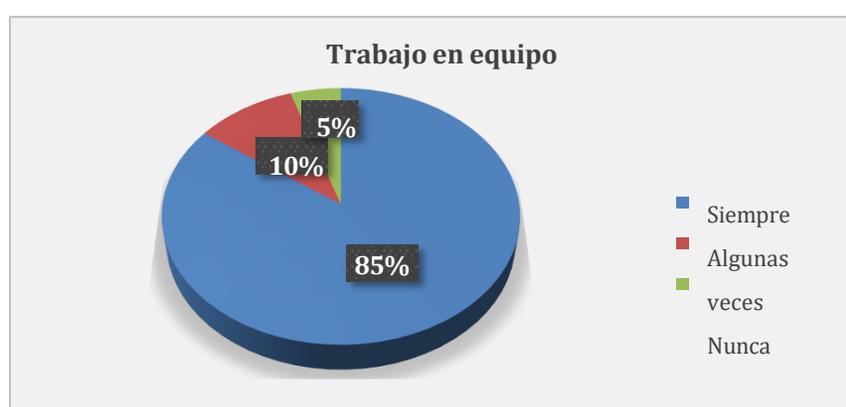
El gráfico nos muestra que el 70% de la población gestiona adecuadamente los tiempos y recursos para cumplir con las actividades encomendadas. Por otro lado, el 17% manifiesta algunas veces y solo el 13% de los encuestados demuestra tener dificultad en este aspecto.

En términos generales se evidencia que la mayor parte de la población cumple con los estándares de eficacia y eficiencia.

Tabla 22.

Datos del factor “Trabajo en equipo”.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Siempre	24	85
Algunas veces	14	10
Nunca	2	5
Total	40	100

Gráfico 16

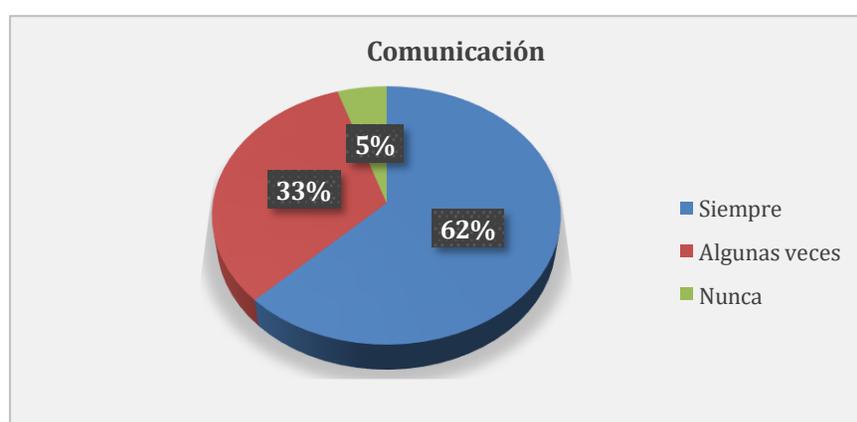
Interpretación y análisis de los datos

En relación a este factor, el 85% de los encuestados trabaja de manera colaborativa con otros miembros de la organización aportando ideas, conocimientos y experiencias. Por otro lado, el 10 % consideran solo algunas veces, mientras que el 5% restante manifiesta que nunca logra trabajar colaborativamente con el equipo de trabajo.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, se expone que los colaboradores trabajan bajo lineamientos específicos basados en una cultura corporativa en la que prevalece la confianza, el apoyo y la participación entre todos los miembros de la organización

Tabla 23*Datos del factor “Comunicación”*

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Siempre	25	62
Algunas veces	13	33
Nunca	2	5
Total	40	100

Gráfico 17**Interpretación y análisis de los datos**

Aquí nos enfocamos en indagar si existe comunicación fluida con sus compañeros y jefes, como así también si escuchan y respetan las opiniones.

Del total de los encuestados, el 62 % (25 empleados) siente que la comunicación dentro del ambiente de trabajo “siempre” es fluida y que prevalece la escucha y el respeto entre los miembros de la organización, mientras el 33% (13 empleados) manifiesta que “algunas veces”. No obstante, y según se observa en los resultados de la encuesta, solo el 5 % (2 empleados) considera que la comunicación “nunca” es efectiva. En términos generales, podemos decir que la comunicación es permanente, clara y objetiva dentro de la organización, esto denota que la misma no afecta el desempeño laboral, ya que mayoritariamente las respuestas se ubican en un rango de respuesta positiva.

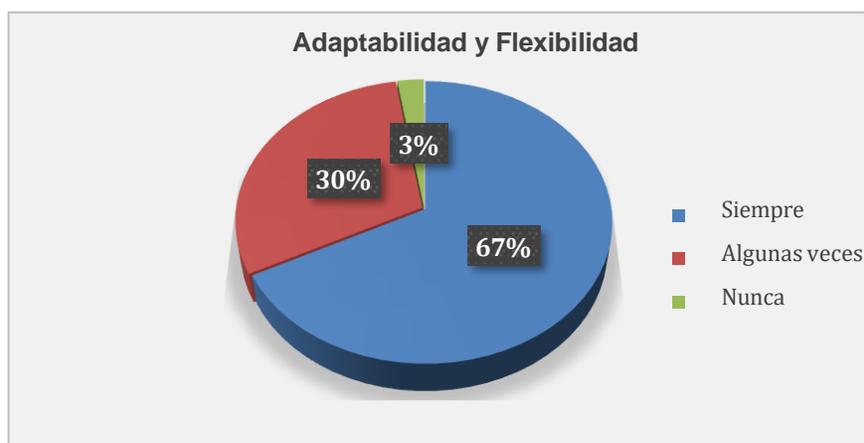
Según Chiavenato (2009) una buena comunicación en el ambiente laboral genera interacciones positivas entre pares, facilita la coordinación y colaboración en las tareas diarias, fomenta un adecuado clima laboral y aumenta el desempeño y la eficiencia en las tareas.

Tabla 24.

Resultados del factor “Adaptabilidad y compromiso”.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	27	47
Algunas veces	12	30
Nunca	1	3
Total	40	100

Gráfico 18



Interpretación y análisis de los datos

En relación a la interpretación de los datos, el 67% de la población afirma que no presenta dificultad para adaptarse a las nuevas formas de trabajo, procedimientos y/o métodos establecidos por la organización. Por otra parte, el 30% del personal manifiesta que solo algunas veces logran adaptarse a las demandas del entorno y solo el 3% considera que nunca.

Los datos arrojados reflejan la capacidad que poseen los agentes para adaptarse a los cambios, siendo esto, un aspecto esencial para el éxito organizacional.

Tabla 25*Resultados del factor “Iniciativa “*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	36	90
Algunas veces	4	10
Nunca	0	0
Total	40	100

Gráfico 19**Interpretación y análisis de los datos**

El 90% de los agentes siempre cumplen con los objetivos planteados mostrando iniciativa en la realización de las actividades, mientras el 10% restante considera algunas veces. En términos generales se evidencia que los mismos poseen una actitud proactiva frente al trabajo que realizan. La proactividad implica poseer la capacidad de generar nuevas ideas y proponer nuevos cambios constructivos a fin de mejorar diariamente el desempeño individual y organizacional.

Tabla 26.

Datos del factor “*Conocimiento*”.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	20	50
Algunas veces	12	30
Nunca	8	20
Total	40	100

Gráfico 20

Interpretación y análisis de los datos

El conocimiento del trabajo se plantea como un factor clave en el desempeño laboral, sin embargo, depende de la capacidad que tenga cada persona para administrarlo.

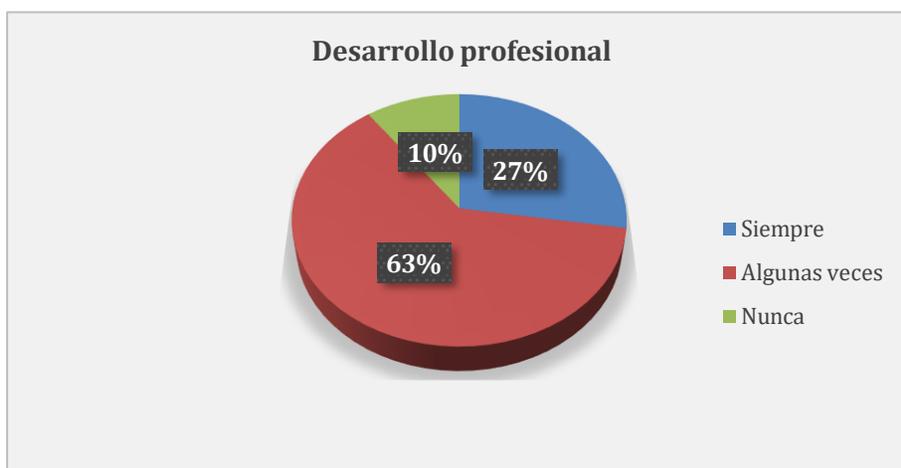
Según los datos arrojados el 50 % de la población encuestada manifiesta tener los conocimientos y la capacidad necesaria para desempeñarse eficientemente en sus tareas diarias. sin embargo, el 30% responden algunas veces y solo el 8% nunca.

Es importante mencionar que, si bien la mitad de la población cuenta con los conocimientos requeridos para el desempeño de sus funciones, la población restante, carece de conocimientos y capacidades para desempeñarse de manera óptima en sus puestos laborales.

Tabla 27

Resultados del factor “Desarrollo Profesional”.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	11	27
Algunas veces	25	63
Nunca	4	10
Total	40	100

Gráfico 21

Interpretación y análisis de los datos

El 27% de la población estima que su trabajo le permite desarrollar al máximo sus capacidades. Asimismo, un 63% considera que algunas veces y solo un 10% menciona no tener oportunidad de desarrollo.

La diversidad de las percepciones del personal sobre la oportunidad de crecimiento profesional varía relativamente de acuerdo a las políticas implementadas por la organización en relación a la carrera profesional. De acuerdo a los datos obtenidos denota el interés por parte de los agentes en adquirir conocimientos, que le permitan desarrollar al máximo su potencial. Debido a esto resulta primordial que la organización establezca políticas o planes de desarrollo profesional a fin de motivar a los mismos en sus labores diarias.

Tabla 28

Resultados del factor “Motivación”.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	10
Algunas veces	15	37
Nunca	21	53
Total	40	100

Gráfico 22

Interpretación y análisis de los datos

Dentro de este factor, un porcentaje considerablemente alto y que representa al 53% manifiesta no sentirse motivado en sus labores diarias y que las tareas que realizan no son reconocidas por sus superiores. Así mismo el 37% consideran que “algunas veces” se sienten motivado y el 10 % de la población restante afirman sentirse entusiasmado.

En relación a los datos obtenidos se evidencia que la motivación percibida por el personal varía de persona a persona, radica la importancia que la organización propicie oportunidades de desarrollo profesional e incentivos de superación personal para que los mismos se sientan satisfechos y motivados en las labores diarias.

CAPITULO VI
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusión

Luego de haber realizado un arduo recorrido y pese a los obstáculos y desafíos que hemos tenido que afrontar, hoy podemos decir que hemos logrado llegar a la instancia final de nuestro trabajo de investigación.

Con ayuda de la “Escala de Estrés Laboral OIT- OMS” y teniendo en cuenta el primer objetivo planteado en la presente investigación, se pudo detectar que el personal del Registro Civil y Capacidad de las Personas no presenta altos niveles de estrés.

Lo expuesto anteriormente indica que la mayor parte de los agentes cuentan con las habilidades y herramientas necesarias para afrontar y controlar las presiones que se le presentan en el entorno laboral, logrando de este modo un equilibrio entre su bienestar psicofísico y su desempeño laboral. Asimismo, los resultados demuestran que la organización se preocupa por bienestar del personal.

Estos hallazgos se asemejan con otras investigaciones realizadas, entre ellas la de Tueros Capurro, M. F (2021) quien realizó un estudio similar en una empresa constructora en la cual se determinó una correlación significativa en las variables estudiadas (estrés y el desempeño laboral).

Continuando con los objetivos planteados se observó que, si bien existe un bajo nivel de estrés, factores tales como la “influencia del líder” y el “clima organizacional” se encuentran un rango de nivel de estrés intermedio. A través de la aplicación del cuestionario de la OIT- OMS se pudo detectar que el personal manifiesta un cierto grado de disconformidad frente al rol que asumen sus superiores.

Aspectos como la falta de confianza, la deficiencia en el manejo de políticas y estrategias organizacionales, la carencia de dirección y la falta de información acerca de la misión y visión, genera en los agentes incertidumbre e inseguridad a la hora de desempeñar sus labores

diarias.

De acuerdo a lo precedente, es importante mencionar que, si bien la influencia del líder y el clima organizacional no estarían afectando de forma directa la salud y el desempeño del personal, es necesario que los superiores se esfuercen aún más por mejorar estos aspectos a fin de prevenir niveles elevados de estrés.

Seguidamente y luego de haber realizado un recorrido en relación a los hallazgos obtenidos en la variable estrés, pasamos a concluir aspectos vinculados al desempeño laboral.

En relación a lo antes mencionado y a partir de los datos obtenidos en el cuestionario “Desempeño Laboral “se concluye que los agentes poseen las habilidades y capacidades necesarias para realizar con eficiencia sus funciones diarias, esto demuestra que los mismos poseen iniciativa y compromiso frente a sus labores.

A partir del análisis realizado se evidencia que la organización implementa métodos eficaces basado en la observación, control y evaluación de los procesos de trabajo para evitar que el desempeño del personal se vea afectado.

Por otro lado, los agentes demuestran tener habilidades para enfrentarse y adaptarse a los avances tecnológicos y/o nuevos métodos relacionados a la cultura del trabajo. Según Robbins y Judge (2009) cuando una persona posee la habilidad para adaptarse a nuevos desafíos logra a su vez potenciar otras capacidades y/o oportunidad de aprendizaje.

Pese a lo expuesto anteriormente, un porcentaje menor de la población demuestra cierto grado de dificultad en gestionar los tiempos y recursos para cumplir con las tareas encomiadas; esta dificultad podría estar relacionada a una determinada carga laboral, por lo que sería importante que la distribución del trabajo sea equitativa y justa para todos a fin de que los colaboradores dispongan del tiempo necesario para desarrollar sus funciones.

Asimismo, los resultados arrojaron que algunos agentes perciben la falta de oportunidades de crecimiento como así también la necesidad de ser reconocidos y motivados. Esto muestra que, aunque la organización se encuentre en una buena posición, aún necesita hacer ajustes para subsanar esta falla.

La importancia del crecimiento y desarrollo profesional radica en la importancia de permitirles a los agentes actuar con mayor autonomía, crecer, desarrollar al máximo su talento, así como brindarle espacio para la toma de decisiones Dolan (2007).

Por otro lado, el reconocimiento del trabajo por parte de los directivos es un indicador clave para el autoestima, desempeño, esfuerzo y dedicación del personal. Es una forma de hacerlos sentir que son un eslabón importante en la organización.

Desde una perspectiva de recursos humanos, estos resultados son sumamente valiosos. En términos generales se evidencia que la organización se esmera por brindar condiciones adecuadas de trabajo.

Ahora bien, aunque el Registro Civil y Capacidad de las Personas refleje un escenario laboral positivo, como futuras profesionales de Recursos Humanos destacamos la necesidad de continuar invirtiendo en el bienestar y desarrollo del personal para asegurar que tanto el estrés como el desempeño se mantengan en niveles óptimos.

La implementación de encuestas de seguimiento y programas específicos no solo ayudará a mantener estos niveles, sino que también contribuirá a la mejora continua y a un ambiente laboral más inclusivo y equitativo.

A modo de conclusión y centrándonos en la hipótesis y objetivos planteados podemos concluir que:

- Se refuta la hipótesis que “A mayor estrés en los agentes del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma, menor desempeño laboral.
- Existe una relación positiva entre los niveles de estrés y desempeño laboral.
- Los agentes presentan un bajo nivel de estrés lo cual es un indicador positivo para la calidad de vida en el trabajo.
- Si bien los niveles de estrés son bajos, aspectos como la influencia del líder y el clima laboral son factores que se encuentran en un rango intermedio, por lo que es importante hacer foco en ellos para que los niveles de estrés no se propaguen.
- Los agentes demuestran un óptimo desempeño, sin embargo, resulta la necesidad de fortalecer aspectos vinculados al desarrollo profesional y la motivación.

6.2 Recomendaciones

“Mantener un bajo nivel de estrés laboral es un buen punto de partida, pero es fundamental seguir trabajando en la promoción de un ambiente laboral saludable y apoyar el bienestar de los empleados para promover un desempeño óptimo “(Chiavenato, 2009)

A continuación, se detallan sugerencias orientadas a la gestión del capital humano, en este caso, al personal del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma.

- Programas de bienestar y salud mental: Implementar programas y/o talleres a fin de brindar estrategias preventivas y correctivas relacionadas al estrés.
- Equilibrio trabajo-vida personal: Fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal mediante políticas de flexibilidad laboral y apoyo a la conciliación familiar.
- Fomentar el apoyo social: Promover un ambiente de trabajo colaborativo y solidario, donde los empleados se sientan respaldados y puedan compartir sus preocupaciones y opiniones sin temor.
- Promover la comunicación abierta: Fomentar la comunicación abierta entre líderes y empleados para asegurarse de que los trabajadores se sientan escuchados y puedan expresar cualquier inquietud relacionada con el trabajo.
- Evaluación continua: Realizar evaluaciones trimestrales de seguimiento para monitorear de cerca las dinámicas del estrés en el lugar de trabajo.
- Flexibilidad laboral: Ofrecer horarios flexibles de trabajo para permitir a los empleados equilibrar su vida laboral y personal.
- Capacitación en habilidades de afrontamiento: Proporcionar capacitación en habilidades de afrontamiento y gestión del estrés para que los empleados puedan enfrentar eficazmente los desafíos laborales.

- Realizar revisiones de desempeño más frecuentes que vayan más allá de las evaluaciones anuales. Estas revisiones podrían incluir metas a corto plazo y ofrecer retroalimentación continua, lo que permitirá realizar ajustes en tiempo real y reconocer los logros de manera más inmediata. También sería útil introducir un sistema de reconocimiento y recompensa para mantener altos niveles de motivación y desempeño.

6.3 Propuesta superadora

Tal como se ha mencionado a lo largo de la presente investigación, el manejo del estrés ocupacional es un problema que afecta a las organizaciones, de tal modo que el gran reto actual de la dirección y gestión de los recursos humanos radica en la importancia de crear herramientas orientadas a la prevención y gestión de estrés a fin de promover el bienestar y la eficiencia en el talento humano.

En relación a lo antes mencionado, consideramos importante revalorizar la figura de la gestión directiva del Registro Civil y Capacidad de las Personas, quienes según los datos arrojados demuestran empatía y compromiso hacia el personal, fomentando ambientes propicios y saludables de trabajo. Sin embargo y más allá de los esfuerzos que realizan por velar por el bienestar de los agentes, es importante que los mismos se nutran de otras herramientas alternativas para tratar a tiempo aquellos factores que a largo plazo podrían llegar a influir negativamente en la salud del personal.

Por último y como futuras profesionales de Recursos Humanos nos resulta relevante pensar en una propuesta superadora vinculada a la gestión de estrés, a fin de colaborar y proponer a los directivos del Registro Civil y Capacidad de las Personas estrategias orientadoras para tratar a tiempo aquellos puntos débiles que se encuentran latentes en algunos agentes.

A modo de sugerencia y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en relación a la

temática, se elaboró un manual instructivo para prevenir y gestionar los niveles de estrés con el fin de aportar al área de Recursos Humanos del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma, herramientas preventivas vinculadas a la temática y de esta manera puedan continuar promoviendo la calidad de vida laboral.

Por último, es importante mencionar que dicho manual es de elaboración propia (Anexo VI).

Bibliografía

- Assef, S., y Baamonde, L. (2021) *El síndrome de Burnout y sus implicancias en la prestación de servicio dentro del Área de Cuidados Progresivos*. [Tesis de Grado. Universidad Nacional del Comahue. Viedma]. <https://acortar.link/SG9Tkw>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8ª ed.). McGraw-Hill. México. <https://acortar.link/bCnz95>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional “La dinámica del éxito en las organizaciones (2ª ed.)*. Mc-Graw Hill. México. <https://acortar.link/XCaAU>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano. (3ª ed.)*. Mc-Graw Hill. México. <https://acortar.link/S6wwUI>
- Comité Mixto OIT- OMS sobre Medicina del Trabajo (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Serie nº 56. Ginebra. <http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones%20Ext/704.pdf>
- Dolan, S.L, Valle Cabrera, R., Jackson, S.E., & Schuler , R.S. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos. Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. (3ª ed.). Mc-Graw Hill. España. <https://acortar.link/aFOL6>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill México. <https://acortar.link/oirh6o>
- Kloster Kantlen, G. E., y Perrotta, Fátima. D. (2019) *Estrés académico en estudiantes universitarios de la ciudad de Paraná*. [Tesis de Grado. Universidad Católica Santa María. Buenos Aires]. <https://acortar.link/SRrsFA>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. (1ªed.). SafreDay. Ginebra. <https://acortar.link/awa64Q>

Organización Mundial de la Salud. (2004). *Organización del trabajo y el estrés, Estrategias sistemáticas de resolución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Serie protección de la salud de los trabajadores n ° 3. Ginebra. <https://acortar.link/zi9PvA>

Organización Mundial de la Salud. *La salud mental en el trabajo*. (septiembre 2022).

Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. (Decimotercera Edición). Pearson Educación. México. <https://acortar.link/czfbP>

Savarino, P. N. (2023) *Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en empleados de una empresa de Call Center en CABA*. [Tesis de grado. Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires]. <https://acortar.link/0bviZS>

Tueros Capurro, M. F (2021)*Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC*. [Tesis de Grado. Universidad de Ciencias Empresariales y Económicas. Perú]. <https://acortar.link/0bviZS>

Vallejo Ron, R. C. (2022) *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral*. [Maestría en Gestión del Talento Humano. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador]. <https://acortar.link/jC9c3g>

Fuentes de información

Organización Panamericana de la Salud. (Online)

<https://www.paho.org/es/search/r?keys=ESTRES+LABORAL#gsc.tab=0>

Recorte periodístico (10 de agosto del 2023). Según encuesta, para el 66% de argentinos el estrés afecta su trabajo. *Diario el Ámbito*. (Online)

<https://www.ambito.com/edicion-impres/segun-encuesta-el-66-argentinos-el-estres-afecta-su-trabajo-n5791460>

Recorte periodístico. Simon L. Dolan. (29 de mayo del 2008). El estrés reduce más del 20% el rendimiento laboral. *Diario El Periódico*. (Online).

<https://www.elperiodico.com/es/actualidad/20080528/simon-l-dolan-estres-reduce-65553>

Recorte periodístico. (27 de octubre del 2022). Qué es el “burnout” o síndrome del “trabajador quemado”. *Diario Rio Negro* (Online). <https://acortar.link/a59DCB>

ANEXOS

Anexo I- Cuestionario de Estrés Laboral



CUESTIONARIO

Siendo alumnas de la Universidad Nacional del Comahue, de la ciudad de Viedma, estamos llevando a cabo la presente investigación denominada "El estrés y su relación con el desempeño laboral".

La misma tiene como fin culminar con nuestra tesis de grado para la obtención del título *Licenciatura en Gestión de Recursos Humanos*. Por tal motivo, su colaboración para responder ambos cuestionarios es de gran importancia, siendo que los mismos nos permitirán alcanzar los objetivos perseguidos. Es importante mencionar que los cuestionarios serán totalmente anónimos y se mantendrán bajo estricta confiabilidad. Desde ya *agradecemos* su tiempo y predisposición.

Datos personales

Sexo:

Femenino....

Masculino

Sin respuesta ...

Rango de edad

20-29 años

30-39 años....

40-49 años

50-59 años....

más de 60.....

Relación laboral

Puesto laboral

Administrativo

Atención al público...

Antigüedad

1-5 años

5-10 años

10-20 años

Mas de 20 años

Estrés Laboral

Para cada ítem debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

1. Si la condición **Nunca** es fuente de estrés.
2. Si la condición **Raras veces** es fuente de estrés.
3. Si la condición **Ocasionalmente** es fuente de estrés.
4. Si la condición **Algunas veces** es fuente de estrés.
5. Si la condición **Frecuentemente** es fuente de estrés.
6. Si la condición **Generalmente** es fuente de estrés.
7. Si la condición **Siempre** es fuente de estrés.

1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa le causa estrés? 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/>
2	¿El rendirles informes a sus superiores lo estresa? 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/>
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo le produce estrés? 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/>
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo su trabajo sea limitado lo estresa? 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/>
5	¿El que su supervisor no dé la cara por usted lo estresa? 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/>
6	¿El que su supervisor no lo respete lo estresa? 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/>
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente le causa estrés? 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/>
8	¿El que su equipo de trabajo no lo respalde en sus metas le causa estrés? 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/>

10	<p>¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara lo estresa?</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/></p>
11	<p>¿El que las políticas generales de la gerencia impidan su buen desempeño lo estresa?</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/></p>
12	<p>¿El que las personas que están a su nivel dentro de la empresa tenga poco control sobre el trabajo le causa estrés?</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/></p>
13	<p>¿El que su supervisor no se preocupe por su bienestar lo estresa?</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/></p>
14	<p>¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa lo estresa?</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/></p>
15	<p>¿El no tener un espacio privado en su trabajo lo estresa?</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/></p>
16	<p>¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa le causa estrés?</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/></p>
17	<p>¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/></p>
18	<p>¿El que su equipo de trabajo se encuentre desorganizado lo estresa?</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/></p>
19	<p>¿El que su equipo no le brinde protección en relación con las injustas demandas de su superior le causa estrés?</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/></p>
20	<p>¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos le causa estrés?</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/></p>
21	<p>¿El que su equipo de trabajo lo presione demasiado le causa estrés?</p> <p>1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/></p>

22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos lo estresa? 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/>
23	¿El que su equipo de trabajo no le brinde ayuda técnica cuando lo necesito le causa estrés? 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/>
24	¿El que no respeten a sus superiores y a usted, le causa estrés? 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/>
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer su trabajo le causa estrés? 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/>

Elaboración Propia. Fuente: OIT-OMS

Anexo II - Cuestionario de Desempeño Laboral

Cuestionario desempeño laboral	
Por favor, marque con una X la opción de respuesta que considere pertinente.	
1	<p>¿Utiliza métodos eficaces para desarrollar las tareas de forma ordenada y prolija a fin de alcanzar los objetivos propuestos?</p> <p>Siempre <input type="radio"/> Algunas veces <input type="radio"/> Nunca <input type="radio"/></p>
2	<p>¿Gestiona los tiempos y recursos para cumplir con las tareas encomiadas?</p> <p>Siempre <input type="radio"/> Algunas veces <input type="radio"/> Nunca <input type="radio"/></p>
3	<p>¿Comparte con sus pares conocimientos, ideas y/o experiencias que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales?</p> <p>Siempre <input type="radio"/> Algunas veces <input type="radio"/> Nunca <input type="radio"/></p>
4	<p>¿Se comunica de manera fluida respetando las opiniones de sus compañeros y superiores?</p> <p>Siempre <input type="radio"/> Algunas veces <input type="radio"/> Nunca <input type="radio"/></p>
5	<p>¿Demuestra flexibilidad para adaptarse a las nuevas formas de trabajo, procedimientos y/o métodos establecidos por la organización?</p> <p style="text-align: center;">Siempre <input type="radio"/> Algunas veces <input type="radio"/> Nunca <input type="radio"/></p>
6	<p>¿Cumple con los objetivos indicados y con sus responsabilidades mostrando iniciativa?</p> <p>Siempre <input type="radio"/> Algunas veces <input type="radio"/> Nunca <input type="radio"/></p>
7	<p>¿Considera que cuenta con los conocimientos y la capacidad requerida para desempeñarse eficientemente en su puesto laboral?</p> <p>Siempre <input type="radio"/> Algunas veces <input type="radio"/> Nunca <input type="radio"/></p>
8	<p>¿Su trabajo le permite desarrollar al máximo sus capacidades?</p> <p>Siempre <input type="radio"/> Algunas veces <input type="radio"/> Nunca <input type="radio"/></p>

9	¿Se siente entusiasmado/a y motivado/a en sus labores diarias? Siempre <input type="radio"/> Algunas veces <input type="radio"/> Nunca <input type="radio"/>
---	---

Elaboración Propia. Fuente: Chiavenato, Idalberto

Anexo III - Registros fotográficos

Registro Civil y Capacidad de las Personas. Ciudad de Viedma. Rio Negro



*Foto 1. Delegación Primera (1a).
Dirección Álvaro Barros 524. Viedma (R.N)*



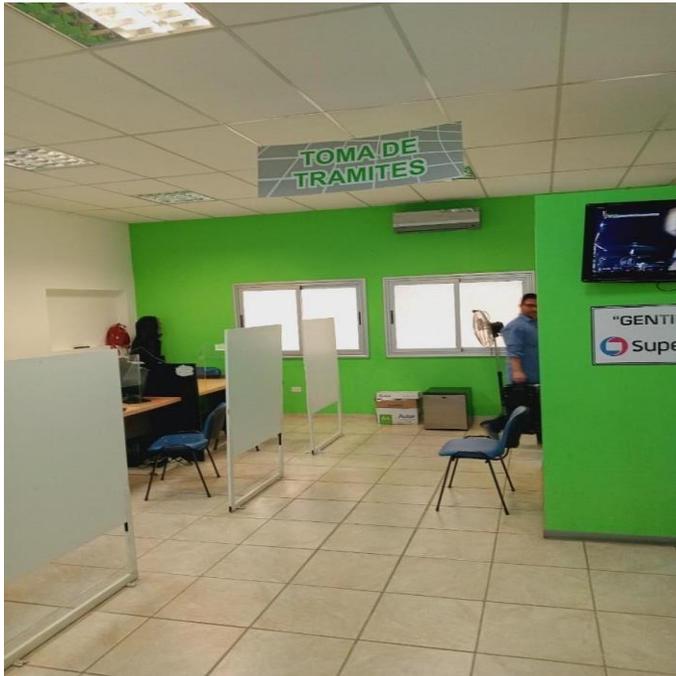
*Foto 2. Mesa De entrada.
Delegación Primera (1a). Dirección Álvaro Barros 524. Viedma (R.N)*



Foto 3. Centro de Documentación Rápida (CDR). Dirección: Álvaro Barros N.º 537. Viedma (R.N).



Foto 4. Mesa de entrada. Centro de Documentación Rápida. Dirección: Álvaro Barros N.º 537. Viedma (R.N).



*Foto 5. Toma de Trámites.
Centro de Documentación
Rápida. Dirección: Álvaro
Barros N.º 537.
Viedma (R.N)*



*Foto 6. Caja
Centro de
Documentación
Rápida. Dirección:
Álvaro
Barros N.º
537. Viedma
(R.N)*

Anexo IV - Autorización para realizar el presente estudio

VIEDMA, 28 DE MARZO DE 2.023

DIRECCIÓN DEL REGISTRO CIVIL Y CAPACIDAD DE LAS PERSONAS
LIC. VILLAGRAN LUCAS
SU DESPACHO

Por medio de la presente no dirigimos a usted en virtud de hacerle llegar nuestro cálido y afectuoso saludo; y al mismo tiempo permitimos exponerle lo siguiente:

Actualmente somos estudiantes de la Universidad Nacional del Comahue y nos encontramos en proceso de Tesis para obtener el título denominado "*Licenciatura en Gestión de Recursos Humanos*", dicha tesis consiste en realizar un proyecto de investigación en algún organismo público.

Por lo antes mencionado es que le solicitamos autorización para realizar nuestro trabajo de campo en la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas con el fin concretar y cumplir con este requisito solicitado por la universidad, y de esta forma concretar nuestro mayor objetivo que es el recibirnos.

Es importante mencionar que el tema seleccionado para la presente investigación ha sido "*El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral*" por lo cual, a través de un cuestionario, indagaremos aspectos relacionados a dicha temática reservando la identidad de cada uno de los y las participantes.

Sin otro particular saludamos a Usted atentamente.

ALEJANDRA GRISEL CASIANO-DNI 27128634

MARCO ESTELA MARI - DNI 31496046

Lic. LUCAS VILLAGRAN
DIRECTOR
Registro Civil y Cap. de las Personas
Ministerio de Gobierno de Río Negro
Autorizo.

Nombre y cargo de quien acepta

Anexo V

Nota de presentación y consentimiento para responder al cuestionario

¡Hola! Somos Alejandra Casiano y Estela Marco, estudiantes de la Universidad Nacional del Comahue, Zona Atlántica (Viedma).

Actualmente estamos realizando nuestro Trabajo de Investigación con el propósito de obtener el título de Licenciatura en Recursos Humanos. Por tal motivo lo/la invito a colaborar de manera voluntaria en este estudio denominado “*El estrés Laboral y su relación con el Desempeño laboral del personal del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma, organismo dependiente del Ministerio de Gobierno y Comunidad. Provincia de Rio Negro*”.

Consentimiento informado

Acepta participar de manera voluntaria y anónima en el presente estudio.

Si – No

¡Muchas gracias!

Anexo VI - Propuesta superadora

**MANUAL INSTRUCTIVO PARA
GESTIONAR Y PREVENIR
“ESTRES LABORAL”**

UN AMBIENTE LABORAL SANO

ES LA SUMA D



AUTORAS
Alejandra Casiano – Estela Marco

Introducción

Como profesionales de Recursos Humanos es de vital importancia fomentar programas orientados a la prevención para evitar que fenómenos como el estrés laboral afecte la calidad de vida organizacional.

La siguiente propuesta consiste en proporcionar a los/as directivos del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la ciudad de Viedma herramientas destinadas a la gestión de los riesgos psicosociales.

Medidas de prevención a nivel organizacional

- Diseño o rediseño adecuado de los puestos de trabajo.
- Rediseño de los sistemas de trabajo, mediante enriquecimiento de puestos, ampliación de tareas, creación de grupos de trabajo, etc.
- Organización de la jornada laboral y tiempos de trabajo, incluyendo turnos, descansos y pausas.
- Gestión de las demandas y necesidades de los trabajadores mediante programas de planificación de formación continua.
- Estilo de dirección y liderazgo que permita la participación de los colaboradores.

-Motivación y reconocimiento sobre el desempeño.

- Propiciar un clima de trabajo colaborativo.

Diseño o rediseño de sistemas de información y canales de comunicación adecuados.

Mirada integradora Gestión de Recursos Humanos



¿Cómo hacer para que la implantación de estas medidas tenga éxito en la organización?

Las modificaciones deben llevarse a cabo contando con la participación activa de los agentes y sus directivos -

Es aconsejable instaurar los cambios de manera progresiva para ir evaluando su efectividad.

Es muy frecuente que las medidas implementadas requieran de ciertos ajustes para su optimización.

Complementariamente a las actuaciones anteriores, se puede intervenir sobre los trabajadores mediante la ampliación y mejora de las estrategias individuales de afrontamiento, especialmente en los casos en los que es difícil aplicar determinadas medidas organizativas. Se trata de ampliar y mejorar mediante la formación los recursos personales de los trabajadores para afrontar las situaciones cotidianas, reduciendo así el desequilibrio que produce la situación de estrés.

Solución para los problemas de estrés laboral

Existen varias estrategias para solucionar los problemas de estrés laboral, una de ellas es la redefinición del trabajo el cual incluye acciones tales como:

-Modificar de las exigencias laborales, por ejemplo, cambiando la forma en que se realiza el trabajo, modificando el entorno laboral o repartiendo de manera equitativa la carga de trabajo.

-Asegurarse de que los empleados puedan adquirir los conocimientos y capacidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficaz, por ejemplo, seleccionando y

formando al personal de forma adecuada y examinando periódicamente los progresos realizados.

-Introducción de programas de capacitación en gestión de recursos humanos destinados a supervisores, permitiendo la interacción entre empleados y fomentando la cooperación y el trabajo en equipo.

-Capacitación en gestión del estrés: Brindar capacitaciones de relajación, gestión del tiempo o reafirmación personal.

-Ergonomía y diseño ambiental: Mejoramiento del equipamiento que se utiliza en el trabajo y las condiciones físicas del mismo.

-Perfeccionamiento de la gestión: Mejorar la actitud del personal directivo con respecto al estrés, sus conocimientos y comprensión del mismo, y su capacidad para afrontar la cuestión de la forma más eficaz posible.

-Perfeccionamiento institucional: Promover mejores sistemas de trabajo y de gestión, y crear una cultura organizativa cordial.

Procesos para la detección de problemas asociados al estrés laboral.

-Vigilar con regularidad el grado de satisfacción y la salud del personal.

-Asegurarse de que los empleados sepan a quién dirigirse para hablar de sus problemas.

-Saber dirigir a los empleados para que reciban ayuda profesional cuando parezca que están atravesando dificultades serias. Las empresas pequeñas quizás deberían enviar a sus empleados en primer lugar a su médico generalista, mientras que es posible que las empresas grandes dispongan de su propio servicio de salud ocupacional o de un programa de asistencia al empleado.

-Es fundamental que se establezcan mecanismos que permitan confirmar la eficacia de las medidas adoptadas para corregir el estrés laboral.

-Tras un periodo prudencial, deberán revisarse los resultados y compararlos con resultados anteriores y con la interpretación que se hizo de los mismos cuando se efectuó la evaluación inicial.

-El método de verificación empleado deberá estar explicado y quedar registrado. En caso de necesidad podrá rectificar su estrategia de

solución de problemas asociados al estrés laboral.

¿Cómo ocuparse de los trabajadores con problemas asociados al estrés?

Cuando todos los esfuerzos destinados a prevenir el estrés laboral y controlar cualquier riesgo previsible han fracasado, es preciso actuar rápida y oportunamente para ocuparse de los trabajadores a quienes el estrés laboral está perjudicando

¿Cómo ocuparse de los trabajadores con problemas asociados al estrés?

Cuando todos los esfuerzos destinados a prevenir el estrés laboral y controlar cualquier riesgo previsible han fracasado, es preciso actuar rápida y oportunamente para ocuparse de los trabajadores a quienes el estrés laboral está perjudicando. Así, tendrá que determinar qué empleados atraviesan dificultades y ocuparse de sus problemas.

Cuando el empleador o el personal directivo se le dificulte resolver el problema, deberán solicitar asistencia especializada.

¿Cómo identificar problemas de estrés?

-Vigilar con regularidad el grado de satisfacción y la salud del personal.

-El estrés laboral suele detectarse a través de la observación de las dificultades que experimenta el trabajador o de sus quejas sobre esas dificultades y

los problemas de salud.

-Entre los signos de estrés laboral figuran: la irritabilidad, la agresividad, los errores, la disminución del rendimiento, el aumento del consumo de tabaco, alcohol y sustancias tóxicas, el aumento del absentismo y las quejas de los clientes.

-Es preciso estar atento a cualquier cambio que se produzca en el comportamiento y la salud del trabajador; se trata de señales de alarma que nunca deben pasarse por alto. Cuando estas señales coincidan con presiones o exigencias laborales excesivas existe la posibilidad de que el trabajador esté sufriendo estrés laboral.

¿Cómo actuar?

-Los problemas de un trabajador y la solución a los mismos deben estudiarse, definirse y convenirse con el propio trabajador.

-El momento adecuado para tener esa conversación dependerá del estado anímico y físico del trabajador.

-Deberán planificarse, aplicarse y evaluarse posibles intervenciones, tanto individuales (por ejemplo, formación, tratamiento médico, apoyo psicológico), como institucionales (por ejemplo, redefinición del puesto de trabajo o introducción

de cambios en las prácticas gerenciales).

-Debe mantenerse un registro minucioso y evaluarse los progresos realizados.

-Los registros deben ser precisos, referirse a hechos y datos objetivos.

-Las opiniones o puntos de vista no deben interpretarse como hechos.

-Las medidas propuestas y las razones para su adopción deberán convenirse entre las partes siempre que sea posible y quedar registradas.

Importancia de la cultura organizacional

La cultura organizacional es uno de los principales factores determinantes del éxito de una entidad en la gestión del estrés laboral.

La misma se refleja en las actitudes de los empleados, las creencias que comparten acerca de la entidad, los sistemas de valores comunes y las conductas dominantes y aceptadas en el lugar de trabajo.

Por tanto, los empleadores, el personal directivo y los representantes sindicales han de conocer la cultura de la entidad y examinarla en lo que se refiere a la gestión del estrés laboral. En caso necesario, deberán poner en marcha intervenciones destinadas a cambiar la cultura de la entidad como parte fundamental del proceso de mejora de la

gestión del estrés laboral.

Medios para gestionar el estrés laboral

En cuanto a los empleadores/funcionarios deben estudiar detenidamente los sistemas de que disponen para evaluar, prevenir y gestionar el estrés laboral.

Es preciso que conozca los sistemas y recursos con los que cuenta su organización para gestionar el estrés. Los recursos internos pueden incluir los servicios de salud ocupacional, el departamento de gestión de recursos humanos (personal), los departamentos de formación u otras personas responsables del bienestar y la salud de los empleados.

Los problemas individuales complejos, difíciles y que no puedan gestionarse internamente deberán ser tratados por un psicólogo clínico, un orientador o un médico especialista en salud ocupacional, quien podrá consultar el caso con un médico generalista o con otros especialistas si lo considera necesario.

La identificación de la existencia de grupos en situación de riesgo en la entidad es esencial y debe acompañarse de un examen de los recursos institucionales de que se dispone para la gestión

del estrés laboral.

Observaciones finales

El estrés laboral constituye un verdadero problema para los trabajadores y las entidades que los emplean. A medida que las entidades y los entornos de trabajo van transformándose, también lo hacen los problemas de estrés a los que pueden enfrentarse los empleados.

No sólo es importante identificar la existencia de problemas de estrés y tratar de resolverlos, sino también promover el trabajo saludable y reducir los aspectos perjudiciales del trabajo. El trabajo en sí mismo puede ser una actividad de promoción del individuo, siempre y cuando se lleve a cabo en un entorno seguro, donde se promueva la salud y el desarrollo.

Para ser un empleador y un director eficaz hay que tomar la iniciativa en la gestión del estrés laboral, promoviendo un buen clima laboral.

- Identificar posibles obstáculos que puedan influir en el día a día de los equipos.

-Organizar actividades en grupo para favorecer las relaciones interpersonales.

-Presentar una adecuada ergonomía laboral (iluminación, sonoridad, mobiliario, etc.) para

crear entornos de trabajo agradables que favorezcan el bienestar durante la jornada de trabajo. prevención.

Como profesionales de Recursos Humanos para lograr mantener el equilibrio del bienestar psicofisiológico en una organización y cumplir los objetivos tanto de la misión y la visión, es necesario que el que esté a cargo cumpliendo el rol de Director, Gerente o funcionario, la clave o estrategia está en aprender a escuchar al personal, reconocer el trabajo individual, en equipo, impulsar a los empleados a tener iniciativa, a mejorar su rendimiento, actitudes y su motivación continua; de esta forma logrará un equilibrio de bienestar en el personal y un ambiente laboral saludable.

Es por esto que es necesaria una difusión eficaz de la información, deben realizarse esfuerzos en pro de la toma de conciencia por parte de los empleadores y de los trabajadores, de los responsables de la medicina y la seguridad en el trabajo, así como entre los funcionarios públicos. La formación y la educación respecto a los factores de riesgos psicosociales, así como su evaluación, es un aspecto fundamental para su

Bibliografía

Organización Mundial de la Salud. (2004).

Organización del trabajo y el estrés, Estrategias sistemáticas de resolución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie protección de la salud de los trabajadores n ° 3. Ginebra

Chiavenato, Idalberto. (2007).

Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. (8ª ed.). McGraw-Hill.
México

Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R. (2007).

La Gestión de los Recursos Humanos. Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación. (3ª ed.)