FACTORES QUE INFLUYEN EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO COMPETITIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES

Factors that influence work stress on the competitive performance of telecommunication industry workers

Loraine Guillen – Laura Gómez
Administración de Empresas, Sede Barranquilla

Resumen

El siguiente artículo relaciona al estrés laboral y el desempeño competitivo. El estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio, la mayoría de las personas padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés.

Este estudio fue de tipo transversal, con un enfoque cuantitativo, método inductivo, y un alcance no experimental descriptivo; el objetivo de este estudio fue Identificar qué factores influye del estrés laboral en el desempeño competitivo de los trabajadores de la industria de telecomunicaciones, tuvo una muestra de 18 trabajadores, se realizó una encuesta de forma on-line que contenían los instrumentos de medida aplicado con el objetivo de compilar los datos de manera más eficiente. Después de realizar el siguiente estudio se puede decir que uno de los factores que más influye son los factores intrínsecos al propio trabajo, y una de las causas del estrés laboral es el liderazgo confuso.

PALABRAS CLAVE: Estrés laboral; Competitividad; Productividad.

Abstract

The following document is an article related to work stress and competitive performance. Stress at work is a social and productive problem that has been very noticeable, most people suffer from illnesses caused or aggravated by stress.

This study was cross-sectional, with a quantitative approach, inductive method, and a descriptive non-experimental scope; The aim of this study was to identify the factors that influence work stress on the competitive performance of workers in the telecommunications industry, had a sample of 18 workers, conducted an online surveyline containing the measuring instruments applied with the aim of compiling the data more efficiently. After carrying out the following study we can say that one of the factors that most influences are the intrinsic factors in the work itself, and one of the causes of work stress is confusing leadership

KEYWORDS: Work stress; Competitiveness; Productivity

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons "Reconocimiento No Comercial Sin Obra Derivada".

INTRODUCCIÓN

Una de las principales causas del deterioro del bienestar y de la salud física y mental de las personas es el estrés laboral. Se presenta cuando las personas sobrepasan su capacidad para cumplir las exigencias laborales y pierden el control de la situación, los efectos que el estrés laboral causan van desde la irritabilidad hasta la depresión, así mismo por la fatiga y el desinterés por las actividades cotidianas. Además de afectar la salud, el estrés afecta el desempeño y la productividad de las personas (Chiang et al., 2018). Según un estudio realizado por Wrike existen 10 principales causas del estrés laboral, entre estas se encontraron tareas pocas claras, falta de colaboración entre el equipo, falta de motivación, objetivos que no son realistas. El estrés laboral actualmente se ha presentado en mayor proporción en los trabajadores que presentan una meta mensual de venta, donde tienen que cumplir varios KPI.

La realidad económica es muy cambiante, por ende, las empresas deben asumir este cambio de la misma manera y adaptarse a los mismo, necesitan personal con una alta cualificación y a veces no es posible contratar a todo el personal necesario para cubrir la demanda. La solución clásica a este problema es sobrecargar al personal existente o dejar que se sobrecarguen. Sobrecargando a los trabajadores esta situación generará estrés; según Sharon Oster considera que "la competitividad es que una empresa ya sea de producto o servicios tiene que dar a sus clientes la mejor calidad de sus recursos, ofreciendo mejores servicios postulándose en ser una de las mejores del mercado". Generalmente se basa en una ventaja competitiva, donde se compara el rendimiento con respecto a otras organizaciones.

En el estudio realizado se plantearon las siguientes referencias, el impacto del estrés laboral en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar, es un estudio de tipo transversal, cuantitativo, tuvo una muestra de 56 trabajadores, referentes a los puntos de encuentros familiar de Castilla y León; esta investigación desarrolló un formulario on-line, que contenían los instrumentos de medida aplicados, la investigación siguió las taxonomías generales de estresores propuesta por diferentes autores, se identificó un total de 21 potenciales estresores. En esta investigación se aplicó análisis estadísticos descriptivos, se aplicó la correlación de Pearson. Como resultado de esta investigación dio que el 82,1% de los trabajadores considera que el trabajo técnico en el punto de encuentro como estresante, se identificaron otras fuentes del estrés laboral, las relaciones con otros profesionales, la asistencia como testigos a los juicios; la mayor fuente de estrés fue la conducta de los usuarios, en particular sus actividades de agresividad (García y Forero, 2018).

Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional, el objetivo de este estudio fue identificar la relación entre el estrés laboral y contrato psicológico, tuvo un diseño de investigación no experimental bajo un estudio transversal correlacional (Mansilla, 2004). Tuvo una muestra de 100 colaboradores de distintas organizaciones, en varias actividades. En esta muestra el 57% de la población fueron mujeres y el 43% hombres. Se pudo comprobar que las variables de contrato psicológico y estrés laboral poseen distintos niveles de incidencia dentro de la gestión del cambio organizacional.

FUNDAMENTACIÓN

La teoría del comportamiento se establece en el comportamiento humano, esta no debe confundirse con la escuela del comportamiento (que se desarrolló a partir de los trabajos de Watson). La conducta organizacional de la teoría del comportamiento se fundamenta en la conducta individual de las personas, se debe

hacer mediante un estudio de motivación humana ya que el administrador necesita conocer las necesidades humanas y así mejorar la calidad de vida dentro de las organizaciones.

El mayor exponente que tiene la teoría del comportamiento Herbert Alexander Simón (1962). Herbert publica un libro donde se encuentra un ataque indiscriminado a los principios de la teoría clásica y aprobación de las ideas principales de la teoría de las relaciones humanas. Esta teoría surge en el final de la década de 1940 con la redefinición total de conceptos administrativos. En la década de los 50 para la administración comenzó a desarrollarse una nueva concepción que introdujo nuevos conceptos, variables y una visión de la teoría administrativa basada en el comportamiento humano en las organizaciones.

METODOLOGÍA

La población estuvo constituida por 18 trabajadores que laboran en Tigo en una sucursal ubicada en la calle 47 #20-38 cordialidad; de diferentes edades, estados civil, cargos. Los criterios planteados fueron los siguientes, personas con contrato directo, mayores de 18 años, con consentimiento para participar.

Se realizó el estudio de tipo transversal, con un enfoque cuantitativo, método inductivo, y un alcance no experimental descriptivo, en 18 trabajadores del sector de telecomunicación, fue realizado durante los periodos de febrero a mayo 2020.

Para la realización de este estudio, se realizó una encuesta a los 18 trabajadores de Tigo, que constaba de 8 preguntas. La encuesta se realizó de forma on-line, de esta manera la recopilación de los datos es de manera más objetiva. Se le informó a los implicados la finalidad de esta encuesta y la investigación.

RESULTADO

Luego de aplicar las encuestas se procedió a realizar el análisis y la respectiva interpretación de los resultados obtenidos. La encuesta se realizó a 18 trabajadores de Tigo, donde el 33,3% tienen la edad de 25 y 27 años, y el 11,11%tienen 26, 31, 33 años. El 55,6% son mujeres y el 44,4% son hombres. El promedio de horas de trabajo es de 10 horas para el 44,4%, y 8 horas para el 33,3%, según la encuesta realizada una de las causas de estrés es la carga laboral, un 77,8%. Para el 11,1% la causa del estrés laboral es el liderazgo confuso. El estrés laboral causa efectos negativos en las personas, el 88,9% dice que le causa preocupación excesiva, el 22,2% dificultad para mantener la atención y el 11,1% sensación de confusión. Los trabajadores de la industria de telecomunicaciones encuestados respondieron que en estos últimos seis meses han sentido malestares, el 44,4% ha sentido cansancio, y el 33,3% irritabilidad. El 55,6% de los encuestados le afecta que un compañero tenga signos de estrés y el 44,4% no le afecta. La motivación, concentración son importantes para el desempeño de los trabajadores y comprometerse con su trabajo, el 77,8% dice que, si consigue motivarse y concentrase, el 22,2% dice que no. Según la encuesta realizada podemos decir uno de los factores que más influye en esta industria son los Factores intrínsecos al propio trabajo, ya que el 77,8% de las personas encuestadas respondieron que este era su causa de estrés laboral, los Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional también influyen en el estrés laboral.

CONCLUSIÓN

Se puede decir que el estrés laboral es uno de los peores males que puede sufrir un trabajador, debido a que este puede generar daños tanto físicos como mentales en el trabajador, lo que ocasiona que este no cumpla cabalmente su objetivo o las tareas asignadas. Teniendo en cuenta que el estrés laboral genera solamente genera en los trabajadores un desequilibrio psicológico adicional a esto un déficit de atención, la pregunta clave en esta conclusión ¿Dónde están las personas de recursos humanos? Porque se supone que recursos humanos es un área de cada organización, que busca el bienestar de los mismo, para que estos puedan generar y servir de manera eficiente a la organización, donde están estas personas cuando los empleados los necesitan, no solamente para colocar memorando o llamar la atención, y no como tal como deberían servir en general que es para apoyar este tipo de condición.

REFERENCIAS

Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., y Rivas Escobar, P. A., (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo.* 20(63). http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178

García-Rubiano, M., y Forero-Aponte, C., (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas: Perspectivas en psicología. 14* (1). https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0001.11

Mansilla Izquierdo, F. (2004). El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.* (89), pp. 3-5. https://www.redalyc.org/pdf/2650/265019661001.pdf

Simon, H. A. (1962) *El comportamiento administrativo.* Editorial Aguilar.