



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA
FINANCIERA CONFIANZA - AGENCIA HUAYCAN, 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORES:

Bach. CHIPANA CHAVEZ, SANDY JUDITH
Bach. CONTRERAS PARIONA, NOEMI EDITH

LIMA-PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

.....
DR. AYBAR HUAMANI JUSTINIANO

JURADO EXAMINADOR

.....
Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN
PRESIDENTE

.....
Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
SECRETARIO

.....
Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por la vida, por la salud y las fuerzas.
A mis padres y seres queridos quienes
siempre mostraron su apoyo y ánimo.

Noemí Edith Contreras Pariona

A Dios por brindarme salud.

A mis padres que me dieron vida, educación
y apoyo incondicional, a mis hermanos por
sus consejos-

Sandy Judith Chipana Chávez

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a cada uno de los docentes a lo largo de nuestra carrera, a nuestro asesor el Dr. Aybar Huamani Justiniano por su contante apoyo en la presente investigación.

Noemí Edith Contreras Pariona

Sandy Judith Chipana Chávez

RESUMEN

La presente investigación tiene por título: El estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019 cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores.

La metodología empleada para la presente tesis fue de un enfoque cuantitativo, un nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental transversal: correlacional. La población comprende 30 colaboradores de la Financiera Confianza de la agencia ubicada en Huaycán en el periodo del año 2019. Para esta investigación se usó un muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia representado por 30 colaboradores, se utilizó como instrumento un cuestionario el cual consta de 38 ítems con un nivel de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 95%.

Se realizó la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a la relación entre la variable estrés y desempeño laborales presentó un coeficiente de correlación de -0.685 (68.5%) negativa moderada, es decir las variables estrés laboral y desempeño laboral son opuestas, cuando la primera se incrementa la segunda decrece por lo tanto se acepta la H_a : Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño.

ABSTRACT

This research is entitled: Work stress and its relationship with the performance of employees of the financial Trust - Huaycan Agency, 2019 whose objective was to determine the relationship between work stress and employee performance.

The methodology used for this thesis was a quantitative approach, a descriptive and correlational level. The research design is non-experimental transversal: correlational. The population includes 30 collaborators of the Financial Trust of the agency located in Huaycan in the period of the year 2019. For this investigation, a non-probabilistic sampling of an intentional type was used for convenience represented by 30 collaborators, a questionnaire was used as an instrument which consists of 38 items with a Cronbach Alpha reliability level of 95%.

The statistical test of Spearman's Rho was applied to the relationship between the variable work-related stress and work performance presented a correlation coefficient of -0.685 (68.5%) moderate negative, that is, the variables work-related stress and work performance are opposite, when the first, the second increases, therefore the H_a is accepted: There is a relationship between work stress and the performance of the employees of the Financial Trust, Huaycan agency, 2019.

Keywords: Work stress, performance.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2 Formulación del problema.....	16
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problemas específicos.....	16
1.3 Justificación del estudio.....	17
1.3.1 Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación práctica.....	18
1.3.2 Justificación metodológica	18
1.3.3 Justificación social	18
1.4 Objetivos de la investigación	19
1.4.1 Objetivo general	19
1.4.2 Objetivos específicos.....	19
II. MARCO TEORICO	20
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20

2.1.1 Antecedentes nacionales	20
2.2 Bases teóricas de las variables	33
2.3 Definición de términos básicos	74
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	78
3.1 Hipótesis de la investigación	78
3.1.1 Hipótesis general.....	78
3.1.2 Hipótesis específicas	78
3.2 Variables de estudio.....	78
3.2.1 Definición conceptual	78
3.2.2 Definición operacional	79
3.3 Tipo y nivel de la investigación.....	80
3.4 Diseño de la investigación	80
3.5 Población y muestra del estudio	81
3.5.1 Población	81
3.5.2 Muestra.....	81
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	82
3.6.1 Técnicas de recolección de datos	82
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos	83
3.7 Métodos de análisis de datos.....	86
3.8 Aspectos Éticos.....	87
IV. RESULTADOS.....	88
4.1 Estadística Descriptiva.....	88
4.2 Estadística Inferencial (Prueba de Hipótesis).....	96
V. DISCUSIÓN.....	105
5.1 Análisis de descripción de resultados	105
VI. CONCLUSIONES.....	110
6.1 Conclusiones.....	110

VII. RECOMENDACIONES	111
7.1 Recomendaciones	111
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	113
ANEXOS	122
Anexo 1: Matriz de consistencia	122
Anexo 2: Matriz de operacionalizacion	124
Anexo 3: Instrumentos	126
Anexo 4: Validación de instrumentos	130
Anexo 5: Matriz de datos	135
Anexo 6: Propuesta de valor	140

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ficha Técnica de Recolección de Datos	84
Tabla 2 Validación de Experto por Juicio de expertos de la Universidad	85
Tabla 3 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	86
Tabla 4 Niveles porcentuales de la Variable Independiente Estrés Laboral	88
Tabla 5 Niveles porcentuales de la Dimensión 1 Cognitivas	89
Tabla 6 Niveles porcentuales de la Dimensión 2 Fisiológicas	90
Tabla 7 Niveles porcentuales de la Dimensión 3 Organizacionales	91
Tabla 8 Niveles porcentuales de la Variable Desempeño Laboral	92
Tabla 9 Niveles porcentuales de la D1 Eficiencia	93
Tabla 10 Niveles porcentuales de la D2 Eficacia	94
Tabla 11 Niveles porcentuales de la D3 Actitudes	95
Tabla 12 Pruebas de chi-cuadrado	96
Tabla 13 Correlaciones	97
Tabla 14 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	98
Tabla 15 Pruebas de chi-cuadrado	99
Tabla 16 Correlaciones	100
Tabla 17 Pruebas de chi-cuadrado	101
Tabla 18 Correlaciones	102
Tabla 19 Pruebas de chi-cuadrado	103
Tabla 20 Correlaciones	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama del diseño de la investigación	81
Figura 2 Representación de una muestra	82
Figura 3 Técnicas de recolección de datos	82
Figura 4 Niveles de variable independiente Estrés Laboral Huaycán 2019	88
Figura 5 Niveles de la D1 Cognitivas	89
Figura 6 Niveles de la D2 Fisiológicas	90
Figura 7 Niveles de la D3 Organizacionales.....	91
Figura 8 Niveles de la variable dependiente Desempeño Laboral	92
Figura 9 Niveles de la D1 Eficiencia.....	93
Figura 10 Niveles de la D2 Eficacia.....	94
Figura 11 Niveles de la D3 Actitudes	95

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación consideramos importante en el campo de nuestra carrera, que lleva como título principal: El estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la Agencia Huaycán 2019, para entender como un bajo desempeño puede influir a la productividad de la empresa.

De esta manera el desempeño laboral está determinada por el estrés, dependiendo de la cantidad de trabajo o las horas que labora la presión que tiene, si el colaborador tiene demasiada carga su desempeño no será el óptimo.

La presente tesis se encuentra estructurada en 7 diferentes capítulos.

Capítulo I, se presenta el Problema de investigación se divide en planteamiento del problema donde describimos la realidad problemática, planteamos las interrogantes de la investigación, la justificación del estudio y los objetivos de la investigación que determinaran la relación entre las variables de estudio.

En el Capítulo II, presentamos el marco teórico, analizamos los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas de nuestras variables de estudio y definiciones conceptuales.

En el Capítulo III, se presenta los métodos y materiales de nuestra investigación: la hipótesis de investigación, variables de estudio que han permitido organizar y planificar la operacionalización de la investigación de acuerdo a las variables de estudio, también detallamos el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos, propuesta de valor y los aspectos deontológicos de nuestra investigación.

En el Capítulo IV, presentamos los principales resultados de la investigación, primero se describe los resultados de forma individual para luego plasmar cada una de las hipótesis formuladas.

En el Capítulo V, discutimos los principales resultados de investigación, analizamos el resultado que se obtuvo de la teoría y la experiencia, así determinando los alcances de su validez.

En el Capítulo VI, en este capítulo abordamos nuestras conclusiones de acuerdo con los resultados de la estadística el cual se obtuvo relacionado con los objetivos de la investigación.

En el Capítulo VII, planteamos las recomendaciones que corresponde a las variables con respecto a los objetivos planeados.

Finalmente detallamos las referencias bibliográficas utilizadas, que facilita el desarrollo y recolección de datos para la investigación y los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A lo largo del tiempo se ha observado que en varios países del mundo el estrés es uno de los problemas que necesita una atención inmediata en las empresas tanto privadas como públicas, ya que es una de las causantes del deterioro físico y psicológico del colaborador teniendo presente que el factor humano es un tema relevante en todas las empresas ya que se le atribuye el factor productivo, conocimientos, habilidades, etc.

La OMS (2016), menciona que el estrés es la reacción que tiene el colaborador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y/o conocimientos los cuales ponen a prueba su capacidad para afrontar las situaciones de su entorno laboral, los cuales se agravan cuando el colaborador no recibe apoyo de sus supervisores y colegas. Así mismo se manifiesta cuando el colaborador tiene un control limitado respecto a las exigencias y presiones laborales.

Según la investigación de Choquejahuá (2017) se indica que en los últimos tiempos el estrés ha despertado un gran interés en diferentes autores e investigadores del mundo concluyendo que el estrés laboral genera efectos negativos en la salud del ser humano en tal sentido se indica que es una de las enfermedades que más afecta en el sector laboral conllevando resultados desfavorables para la empresa y para el colaborador, ya que tiende a afectar su productividad laboral y salud.

Un informe del OIT (2016) indica que en la actualidad los colaboradores sufren de una gran presión laboral con el fin de dar respuesta a la alta demanda del trabajo moderno, factores como el aumento de competencia, las altas expectativas de parte del empleador, horarios extensos, son algunos factores que hacen de un ambiente laboral negativo, trayendo como consecuencia problemas en la salud mental y física del colaborador de acuerdo con el nivel de estrés que se manifieste.

Así mismo, según un artículo publicado por la Pontificia Universidad Católica (2018) indica que en el Perú el 80% de los ciudadanos peruanos sufren o han sufrido de estrés. La última encuesta del Instituto de Integración aplicada a 2200 personas en los 19 departamentos en el Perú se obtuvo como resultado que el 58% de la población sufre de estrés, esto quiere decir que 6 de cada 10 peruanos se sienten estresados, a su vez indica que el sexo femenino registra los más altos porcentajes de estrés 63%, mientras que el sexo masculino el 52%.

Con esta premisa las empresas del sector financiero tienen como uno de sus principales problemas el estrés, teniendo un impacto en el desempeño laboral de sus colaboradores.

En tal sentido la presente investigación buscará determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de sus trabajadores de la Financiera Confianza ubicada en Av.15 de julio lote 19 zona A - Huaycán, contando con 30 colaboradores para sus diversas actividades tanto de gestiones comerciales internas como externas las cuales incurren en diversos factores que afectan ya sea positiva o negativamente a su desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la característica cognitiva del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019?

¿Qué relación existe entre la característica fisiológica del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019?

¿Qué relación existe entre la característica organizacional del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019?

1.3. Justificación del estudio

En la investigación de Borja (2016) sostiene que la alta prevalencia de estrés laboral y los problemas correlacionados, son enfrentados a nivel mundial por un 35% de los trabajadores y en el Perú por un 38% de ellos. Este hecho representa un enorme costo tanto como humano como económico en contra de las organizaciones. El estrés en el trabajo puede afectar a cualquier persona de cualquier nivel, sector, y organizaciones de cualquier tamaño, así mismo afecta la seguridad de las personas, como también la salud de las organizaciones y las economías nacionales. El estrés puede afectar a las personas en diferentes ámbitos, es decir, no solo tiene consciencia sobre sus trabajadores sino también en su hogar los cuales ponen en peligro la seguridad laboral y contribuyendo a otros problemas de salud.

Por tales motivos la presente investigación busca realizar un estudio correlacional sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, cabe recalcar que existen estudios realizados anteriormente sobre dicho tema, sin embargo, actualmente no es un tema prioritario en las financieras.

Así mismo en el distrito de Ate la información respecto al estrés laboral es mínima, a pesar de ser importante, ante esto la presente investigación servirá como base para vincular la relación que existe entre el estrés y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza.

1.3.1. Justificación teórica

A nivel teórico la investigación se justifica porque profundizará en el avance teórico que tienen las variables del estrés laboral y el desempeño ya que en las últimas décadas este tema ha experimentado un gran crecimiento.

1.3.2. Justificación práctica

A nivel práctico se puede ver que la investigación se justifica porque el tema del estrés laboral es un fenómeno en crecimiento que necesita ser comprendido y a la vez es un asunto social de interés a nivel de salud mental. De esta manera la Financiera Confianza en todas las agencias puede tomar en consideración los datos presentados en este estudio a fin de hacer cambios significativos (si se requiere) en la calidad de vida de los trabajadores, brindando asesoría para que puedan tener un mejor rendimiento laboral.

1.3.2 Justificación metodológica

A nivel metodológico esta investigación se justifica porque busca hacer un estudio que se puede replicar en otras agencias que tienen una población con características similares a las que se presentan en este estudio.

1.3.3 Justificación social

La presente investigación contribuirá como aporte para el sector financiero de la localidad de Huaycán brindando información respecto a la relación que existe entre las variables stress laboral y desempeño. Efectuar este estudio genera importancia pues se determina como el stress laboral influye en el desempeño laboral del colaborador buscando así mejorar y poder contribuir la competitividad de la financiera y esta permita una mejor gestión en sus actividades laborables. El estudio aporta a la sociedad y a las organizaciones mayor conocimiento sobre la importancia del stress para que tomen conciencia que es un elemento tangible en el entorno, y si las organizaciones efectúan un plan para minimizarlo, el desempeño laboral será más adecuado y otorgará mejor calidad de vida a los colaboradores de las organizaciones.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la característica cognitiva del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019.

Determinar la relación que existe entre la característica fisiológica del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019.

Determinar la relación que existe entre la característica organizacional del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Chávez (2016), en su investigación titulado: “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A en el periodo 2015” para obtener el título profesional de Ingeniera Comercial de la Universidad Privada de Tacna. El siguiente estudio plantea que para que una empresa logre sus objetivos debe brindar la importancia correspondiente a las necesidades que tengan los empleados y que se debe evaluar constantemente el desempeño de cada colaborador en las áreas donde este se desempeñe, para que así se pueda averiguar las razones que provocan el bajo rendimiento, se debe conocer cómo afecta el estrés, según los factores que se dan dentro del entorno laboral de los trabajadores administrativos del área comercial, conocer ellos ayudaría a tomar acciones que mejoren esas actitudes lo que fomentaría potenciar aspectos como el de la eficacia, eficiencia, el planteamiento realizado da a conocer la importancia de la investigación realizada y pretende llegar a la alta dirección de las organizaciones. El sector de servicios eléctricos es fundamental para el desarrollo sostenible de un país, siendo este el caso de ELECTROSUR S.A tiene como actividad principal la distribución de energía eléctrica en Tacna y Moquegua, por ello el servicio que se brinda a los usuarios debería ser la adecuada, los cuales muchas veces resulta no serlo ya que los clientes no se sienten satisfechos porque no reciben las facilidades de atención y se sienten insatisfechos con las respuestas que reciben, en el área comercial de atención al cliente ya se tiene evidencia de antecedentes de estrés laboral afectando así el desempeño y el talento humano aun sabiendo que es vital para la organización, por lo tanto cualquier problema del personal, afecta al desarrollo del personal y de la organización. La investigación tiene como problema general ¿Cuál es el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015? y como problemas específicos: ¿Qué factores determinan el estrés laboral que se manifiestan en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de

ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015?, ¿Cómo es el desempeño en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015?. Asimismo, se obtuvo como objetivo general: “Establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A en el periodo 2015. Los objetivos específicos fueron: ”Determinar los factores del estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A en el periodo 2015”, ”Evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A en el periodo 2015”. Se concluyó que el estrés laboral afecta significativamente el desempeño de los trabajadores administrativos y que es afectado por diversos factores. De acuerdo a la variable” Estrés laboral” se concluye que uno de los principales factores que causa el estrés laboral en los trabajadores administrativos son como consecuencia de la carga laboral, siendo sustentado y afirmado con el trabajo de campo donde se determinó que el 59.4 % de los colaboradores que fueron encuestados sufren esas consecuencias. Con respecto a la variable desempeño se hizo la evaluación del desempeño de los colaboradores en el área administrativa, dando como resultado que el 78.1 % de los colaboradores que fueron encuestados perciben que existe alta presión sobre su desempeño las cuales se ven reflejados en sus habilidades laborales. Así mismo se concluyó que para elevar la productividad es necesario hacer uso de estrategias de mejora en la “prevención del estrés en el trabajador para mejorar el desempeño laboral” y “prevención del estrés: intervención sobre el individuo”, donde el objetivo es examinar temas o problemas laborales respecto al estrés, identificando las causas para mejorar el desempeño de los colaboradores administrativos.

Vigo (2018), en su tesis “El desempeño laboral y la calidad de servicios en la empresa GERIMED SAC –Surco, 2018” para obtener el título de licenciada en administración de empresas de la Universidad Autónoma del Perú, plantea el siguiente problema ,los empleados frente a los diversos problemas que se presentan internamente en la empresa ya sea por falta de herramientas o por el mismo ambiente de trabajo no brindan una adecuada atención a los usuarios presentando reclamos e incomodidades en ellos ,ante la situación el problema

general fue ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018?. Y sus problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco – 2018?, ¿Qué relación existe entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018?, ¿Qué relación existe entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018?, así mismo, teniendo como Objetivo general: “Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. Asi mismo tiene como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la productividad y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. Determinar la relación que existe entre los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. Determinar la relación que existe entre el comportamiento y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018.

En esta tesis se llegó a la conclusión que 18 clientes que corresponden al 31.03% del universo en estudio consideran que en la empresa hay evidencia de un nivel bajo en el desempeño laboral, además 24 clientes que representan el 41.38 de la población manifestó que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente que 16 clientes que representan el 27.59 de la población considera que el desempeño laboral se evidencia en un nivel alto. Se concluye que 17 clientes que corresponden al 29.31% de universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión productividad, 28 clientes representados por el 48.28% de la población perciben tener un nivel medio en la productividad y 13 clientes que representan 22.41 de la población indica tener nivel alto respecto a la productividad de la empresa, se concluye como resultado que 19 clientes que corresponden al 32,76% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión conocimientos ,del mismo modo 25 clientes representados por el 43.10 % de población en estudio presenta un nivel medio en los conocimientos y 14 clientes que representan 24.14% de la población señalan tener un nivel alto en los conocimientos. Se concluye como resultado 15 clientes que corresponden al 25,86 del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión comportamiento, de la misma manera 28 clientes representados por el 48.28% de la población demuestra un nivel medio en comportamiento y finalmente 15 clientes que presentan 25.86 de la población

consideran tener nivel alto respecto al comportamiento. Se concluye como resultado que 18 clientes que corresponden al 31.03 % del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la calidad de servicio de la empresa , de la misma manera 25 clientes representados por el 43.10 de la población en estudio hacen ver que tienen un nivel medio de calidad de servicio de la empresa , de la misma manera 25 clientes representados por el 43.10% de la población en estudio evidencian contar un nivel medio de calidad de servicio y finalmente 15 clientes que presentan el 25.86% de la población consideran tener nivel alto de calidad de servicio.

Se concluyó que existe correlación entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio según un estudio realizado, que se interpreta como a mayor desempeño laboral será mejor la calidad de servicio en la empresa Gerimed SAC Surco-2018. Se llegó a la conclusión que existe relación positiva considerable en la dimensión productividad y la variable calidad de servicios según un estudio realizado , el cual se deduce que a mejor productividad laboral mayor será la calidad de servicio de Gerimed SAC- Surco,2018. Se concluye como resultado que existe correlación positiva considerable entre la dimensión conocimientos y la variable calidad de servicio según una estadística realizada , la cual se interpreta que a mayor logro de objetivos , la calidad de servicio será mayor en la empresa Gerimed SAC-Surco,2018. Se concluyó también que entre la dimensión comportamiento y la variable calidad de servicio según un estudio estadístico realizado, se interpreta que a mejor uso de los recursos empleados mayor será la calidad de servicio en la empresa Gerimed SAC –Surco,2018.

Balbin (2017), “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la unidad minera cobriza 2017”. Tesis para optar el grado de maestra en Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional del Centro del Perú. La presente investigación no indica que los cambios externos bruscos que se generan no son muy notorios pero si cuando llegan al límite pueden causar efectos graves en los trabajadores, además esta investigación aborda el estrés laboral y su vinculación con el desempeño para poder identificar el estrés y tratamiento oportuno de esta manera ellos sentirse bien y desarrollarse consiguiendo ascensos y desarrollar su trabajo de manera más eficiente. Ante la situación el problema

general fue: ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017? Y sus problemas específicos, ¿Cuáles son las dimensiones de mayor influencia en el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la unidad minera Cobriza?, ¿Cuáles son las dimensiones de mayor influencia en el nivel de desempeño en los trabajadores de la Unidad Cobriza?, ¿Cuál es el tipo de relación entre estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza?, esta investigación tiene como Objetivo general: Determinar si el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza y sus objetivos específicos: Determinar las dimensiones de mayor influencia en el nivel de estrés laboral de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza .y sus objetivos específicos: Determinar las dimensiones de mayor influencia en el nivel de estrés laboral de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza. Identificar las dimensiones de mayor influencia en el nivel de estrés laboral de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza., e Identificar el tipo de relación entre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza. La investigación llegó a la conclusión de que el 53.9 % presenta un nivel alto de estrés y un desempeño insatisfactorio, y realizando las pruebas del Chi cuadrado se concluye que el estrés laboral sí influye significativamente en el desempeño insatisfactorio de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza. La correlación entre el estrés y apoyo social, indica que existe una correlación negativa, fuerte y perfecta, asumiendo que si hay apoyo social menor es el estrés laboral, por tanto, el apoyo social influye significativamente en el nivel de estrés alto de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza. Al determinar el coeficiente de correlación entre el desempeño y el control decisional, se entiende que habrá mayor desempeño y viceversa, se concluye que el control decisional y el apoyo social influyen significativamente en el nivel de desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza. Al encontrar el valor de correlación entre el estrés laboral y el desempeño, se concluye que la relación es negativa de tipo inversa fuerte y moderada, se concluye que la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores es significativa e inversamente proporcional en los trabajadores de la unidad minera Cobriza, a mayor estrés laboral es menor el desempeño de los trabajadores.

Ayay & Azan (2018): “Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena Molinera Indoamérica Trade S.A – San Martín”, Tesis para optar el título de Licenciado en Administración .Universidad Peruana Unión, la investigación indica que actualmente el estrés laboral aqueja a muchos trabajadores que los causantes podrían nacer de la familia, estudios y trabajo, si analizamos el aspecto laboral muchas veces los trabajadores están expuestos a estrés y la mayoría de esos casos no reciben una atención adecuada, los factores estresantes día a día, la salud física y mental, problemas familiares, económicas, laborales, alteraciones de la rutina, imprevistos, teniendo en cuenta que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) nos dice que el estrés laboral es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas en vías de desarrollo , perjudicando a la producción , al efectuar a la salud física y mental de los trabajadores, cada vez el estrés es frecuente y con consecuencias importantes , ya que pueden afectar al bienestar físico y psicológico , esto empobrece a las organizaciones ,el desempeño con un indicador alto que es lo más solicitado por los empleadores que buscan colaboradores eficientes y con alto rendimiento, que la mayoría de veces se ve afectado por el estrés en el trabajo. Por lo mencionado, se observó en la empresa Indoamérica Trade S.A del distrito de Bellavista, departamento de San Martín, las actitudes son de mal humor, fatiga, mala atención a los clientes.

Esta investigación pretende encontrar la relación del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Indoamérica Trade S.A – San Martín. Se tiene como problema general: ¿Existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Indoamérica Trade S.A.? –San Martín?. Y como problemas específicos: ¿Existe una relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Indoamérica Trade S.A.? – San Martín?, ¿Existe una relación entre el estrés laboral y las conductas de los colaboradores de la cadena molinera Indoamérica Trade S.A. – San Martín? La presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena Molinera Indoamérica Trade S.A – San Martín. Y Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Indoamérica Trade S.A – San Martín: Determinar la relación que existe entre el estrés y las conductas

laborales de los colaboradores de la cadena molinera Indoamérica Trade S.A- San Martin. La investigación llegó a la conclusión, a través de la aplicación de instrumento que realizaron, que existe una relación significativa entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Indoamérica Trade S.A –San Martin, se determinó que las dimensiones que comprenden al estrés laboral de los colaboradores de la empresa, no influyen de manera significativa en su desempeño, los resultados no son afectados por el estrés de sus actividades. La relación entre el estrés y la productividad de los colaboradores de la cadena Molinera Indoamérica Trade S.A –San Martin, es una correlación muy baja, no existe relación, no encuentran dificultad con el estrés para su productividad. En el estudio queda demostrado que existe una correlación negativa baja entre el estrés laboral y las conductas laborales, sus conductas laborales son comportamientos que se muestran en el ámbito laboral que no se ven afectados por el estrés y no se encontró relación alguna entre ellos.

Machaca & Aquino (2016), "Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de gases industriales y medicinales Oxyman Arequipa -2016". Tesis para obtener el título profesional de licenciada en relaciones industriales de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. La presente investigación tiene como finalidad conocer el grado de influencia del estrés que existe entre los trabajadores de esta organización, tiene como Problema general ¿De qué manera influye el estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN 2016? Y sus problemas específicos, ¿ cómo es el estrés laboral en los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN?, ¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN?, ¿Cómo influye el estrés laboral en la productividad en los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN?, ¿Cómo influye el estrés laboral en la comunicación de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN?, ¿Cómo influye el estrés laboral en el desarrollo personal y objetividad de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN?, ¿Cómo influye el estrés laboral en la eficiencia y eficacia de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales Oxyman?. Se tiene

como objetivo general: Determinar la influencia del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN – Arequipa y como objetivos específicos: Identificar el estrés laboral en los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN, determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN, Precisar la influencia del estrés laboral en la productividad de los en los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN, Establecer la influencia del estrés laboral en la comunicación de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN, Determinar la influencia del estrés laboral en el desarrollo y objetividad de los trabajadores de la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN, Establecer la influencia del estrés laboral en la eficiencia y eficacia de los trabajadores en la empresa de gases industriales y medicinales OXYMAN. La investigación llegó a la conclusión que el nivel de percepción de los trabajadores de la empresa respecto al estrés psicológico se evidencia que sobrepasa al estrés normal, esto ocasiona que el trabajador no pueda dormir, se siente tensionado, no vive su día a día más está preocupado. El estrés fisiológico se manifiesta moderado, sin embargo, los trabajadores se muestran impacientes con dolores musculares, de espalda cintura y les cuesta madrugar. El estrés influye en la productividad de los trabajadores de Oxyman evidenciando que satisface a medias sus expectativas, que aún no están listos para lograr mejores resultados, les falta motivación ,el estrés influye de manera negativa provocando que el trabajador no se proyecte a futuro, también influye de otra manera negativa en su eficiencia y eficacia, según los gerentes la mayoría no cumple sus expectativas, porque tienen demasiada carga laboral y a veces esto genera conflictos con sus superiores.

Antecedentes internacionales.

Borja (2017), “El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de las oficinas del gobierno autónomo descentralizado de la provincia de Pichincha, en el año 2016”. Tesis para optar el Título de Psicólogo General. Universidad Tecnológico Indoamericana. Quito, Colombia. La investigación indica que el estrés es uno de los grandes problemas que se afronta en la sociedad empresarial siendo de gran preocupación para los empresarios trayendo influencias perjudiciales en el

desempeño del colaborador disminuyendo así su nivel de productividad, teniendo en cuenta diversos aspectos en cada individuo tales como edad, cargo, clima laboral, insatisfacción, motivación entre otros. Tomando en cuenta estos factores el autor realiza un análisis respecto al estrés y el desempeño de los colaboradores de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha. El autor resalta la necesidad de realizar una prevención que pueda permitir reducir el estrés laboral que son sometidos los colaboradores en su desempeño diario, concibiéndolo como uno de los problemas de salud más graves dentro de toda organización en la actualidad. Esta investigación tiene como objetivo general: "Realizar un análisis sobre el estrés y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha (GADPP). Y objetivos específicos: "Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores del Gobierno Descentralizado de la Provincia de Pichincha", "Conocer el desempeño laboral de los trabajadores del GADPP", "Realizar seminarios-talleres de socialización participativa dirigido a los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha.

Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Respecto al nivel de estrés laboral se determina que existe un nivel moderado del 50% como máximo de la población que fue entrevistada.

Así mismo, que a pesar de tener índices de reincidencias no son mayores al 50%, se determina que los rangos son del 40% al 50% por ello se indica que se encuentra en un nivel moderado.

Se concluye que de acuerdo a la aplicación del formulario aplicado a la población determina que el nivel de conocimiento que cuentan los colaboradores se encuentra dentro del parámetro aceptable para tener un resultado óptimo logrando la excelencia. Respecto a problemas relacionados al estrés se determina la urgencia de establecer talleres de capacitación y prevención a través de los cuales se capacitará y brindará información a los colaboradores para el manejo correcto del tema.

Bracho (2015), "El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo público universitario, 2015". Tesis para optar al título de Maestría en Administración del trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo, Venezuela. El autor indica que el estrés es uno de los problemas más comunes que

está afectando la salud de los distintos colaboradores, conduciendo enfermedades psicológicas y físicas los cuales perjudican de manera negativa no solo el ámbito laboral si no también su propia supervivencia. Respecto al tema la Organización Mundial de la Salud define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción”. Teniendo en cuenta lo mencionado se resalta la importancia y concientización que las empresas deben de manejar respecto al tema para crear ambientes laborales saludables facilitando así la organización de labores e influencia de manera positiva aspectos personales tales como familiares. En España existes diversos estudios respecto al tema los cuales analizan puntos tales como: el contenido del trabajo, las relaciones personales, procedimientos, normas, estilos de dirección, clima laboral, condiciones físicas, ambiente laboral. El estrés relacionado con el trabajo de acuerdo al Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social (2012) indica que es un factor de reacciones psicológicas, cognitivas, emocionales, físicas, fisiológicas y conductuales ante ciertos eventos extremadamente de gran presión o exigencias en el ambiente laboral.

En tal sentido se realizó una investigación en las instituciones de Administración Pública – Universidad de Carabobo buscando llevar a cabo el ausentismo laboral por causas medicas teniendo en cuenta que todas las personas respondemos de diferente manera ante distintas acciones o situaciones de las tareas laborales, se toma como ejemplo a tensión respecto a la sobre carga de trabajo, existen persona que laboran de manera organizada obteniendo resultados eficientes y por otro lado están las personas que son incapaces de superar la tensión, ya que su percepción de la realidad varia de un individuo a otro. Esta capacidad para identificar los sentimientos personales e interpersonales y habilidades para mejorarlos se nombra como indica Goleman (1995), Inteligencia Emocional. En tal sentido podremos indicar que la actitud del colaborador es un factor de gran importancia para poder hacer frente las exigencias de las labores diarias buscando evitar el estrés laboral.

Respecto a lo mencionado la investigadora sostiene que existe una gran necesidad una investigación sobre el tema en mención sobre ello surge como problema general ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano? Asimismo, problemas específicos tales como: ¿Cuáles son los agentes estresores en el

trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano? ¿Qué factores psicosociales afectan al trabajador administrativo de una Universidad Pública Venezolana? ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y desempeño del trabajador administrativo en un Núcleo Universitario Público Venezolano? Teniendo como objetivo general: Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional. Y objetivos específicos: Diagnosticar el estrés del trabajador administrativo según factores psicosociales y agentes estresores del Núcleo Universitario Público Venezolano. Determinar el nivel de desempeño individual del trabajador administrativo del Núcleo Universitario Público Venezolano. Correlacionar el estrés laboral y el desempeño individual del trabajador administrativo del Núcleo Universitario Público Venezolano.

Las conclusiones fueron: Se afirma que existe niveles adecuados en los niveles de riesgos tales como: participación, implicación, responsabilidad, formación, información, comunicación, gestión de tiempo, etc. las cuales guardan relación como como factor relacionado a la salud del colaborador como también de manera indirecta a la organización en cuanto al rendimiento laboral.

Respecto a los agentes estresores de acuerdo a los resultados que se obtuvieron demuestran que existen factores de estrés laboral siendo percibidos por los trabajadores de manera significativa tales como el clima organizacional, influencia del líder y la tecnología ubicándose como un nivel intermedio así mismo afirma que la presencia de estrés dentro de la organización conllevara a problemas negativos en el futuro, trayendo consigo problemas interpersonales, productividad y el rendimiento del colaborador. Se determinó que la mayor parte de los colaboradores que fueron evaluados se encuentran con resultados de grado significativo, evidenciando el cumplimiento de los objetivos, las funciones indistintamente, competencias organizacionales así mismo se identificó como estrategia el uso del Manual de Evaluación de Desempeño de la organización estudiada dando como sugerencia el ascenso como premiación al colaborador.

Por último, se indica que existe una correlación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, indicándose que su relación es de manera positiva, existe una correlación perfecta entre la estructura como agentes de desempeño y los niveles de desempeño. Ello no quiere decir que no debemos dejar

de lado en atender estas variables dentro de una organización ya que como podemos ver estar extremadamente vinculados el uno del otro.

Vaca (2017), en su investigación “Influencia del estrés laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil”, busca dar a conocer los distintos niveles de estrés que tienden a influir en el desempeño del colaborador teniendo en cuenta las funciones y los distintos factores que cada uno desarrolla en su centro laboral, tiene como problema general: ¿Cómo influye el nivel de estrés en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil?, su objetivo principal es analizar el nivel de estrés y su influencia en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil. La autora concluye indicando que el estrés laboral tiene una alta influencia en el desempeño laboral de los colaboradores lo cual se manifiesta en el individuo de manera negativa; dificulta al colaborador en la toma de decisiones, crea un inadecuado clima laboral, no tiene motivación. Ello afecta de manera directa en su desempeño, como medida de acción se recomienda desarrollar talleres y el adecuado diseño de puestos de trabajo, de tal manera que los colaboradores no estén afectados por el estrés elevando así su nivel de desempeño.

Proaño (2015), “Como el estrés laboral incide en el desempeño de los colaboradores de transporte de carga pesada Transhercules”. Tesis para obtener el título de Psicología Industrial de la Universidad Central del Ecuador. La presente investigación nos indica que a lo largo de la actualidad el estrés es considerado como un trastorno bio-psicosocial, este trastorno existe en la población a nivel mundial y han generado graves consecuencias, se lleva un estilo de vida acelerado y se empieza a descontrolar la habilidad de sobrellevar nuestras responsabilidades lo que concluye en estrés y frustración, el principal causante del estrés son los problemas laborales, la presión laboral que afecta el desempeño del colaborador y su tranquilidad, actualmente este problema se ha incrementado notoriamente y genera mayor tensión en el día a día entre más se pretenda acabar con el estrés hay más probabilidad de estresarnos más, por lo que se recomienda como seres

pensantes que somos debemos controlar las tensiones y canalizarlas de manera positiva para que no afecte el desempeño laboral , existen muchas causas y efectos para que se dé el estrés laboral, familiar, social y personal, pero es importante motivar a los trabajadores de una empresa para que sean capaces de afrontar sus objetivos planteados en la empresa y lograr esas metas. La investigación tiene como problemas: ¿Cómo afecta el estrés laboral en el desempeño de los conductores de transporte de carga pesada Transhercules S.A.?, ¿Qué medidas podemos tomar para que el estrés laboral no afecte el desempeño de los conductores de transporte de carga pesada Transhercules S.A.?, ¿Cuál es la incidencia entre el estrés laboral y el desempeño de los conductores de transporte de carga pesada Transhercules S.A.? y como Objetivo General: Determinar las condiciones que generan el estrés laboral y como este incide en el desempeño de los conductores de transporte de carga pesada Transhercules S.A.?. Objetivos específicos: Identificar signos y síntomas psicósomáticos del estrés laboral de los conductores de transporte de carga pesada. Evaluar que causas genera el estrés laboral en los conductores de transporte de carga pesada. Establecer la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los conductores de transporte de carga pesada. La investigación concluye determinando que el estrés laboral no incide en el desempeño de los colaboradores ya que cada conductor es dueño de su vehículo y tratan de realizar su trabajo de manera eficaz y poder seguir facturando

López (2015), “Estudio de los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil del ministerio de inclusión económica y social del distrito puyo”. Tesis para obtener el grado de Magister en psicología laboral con mención en desarrollo humano y de la Organización de la Universidad de Guayaquil. La investigación nos indica que actualmente muchas personas en el mundo están siendo afectados por el estrés, pero la mayoría de ellos no le brinda mayor importancia, solo lo ven como una enfermedad de moda, cuando la demanda del ambiente es excesiva se desarrollan reacciones adaptativas en la mayoría de casos reacciones negativas. El estrés también afecta a empleados de instituciones privadas y públicas perjudicando de este modo la productividad de la organización el ambiente laboral y así existiendo mayor rotación de personal. La investigación pretende determinar los niveles de estrés y su

relación con el desempeño de los trabajadores de área de desarrollo infantil del ministerio de Inclusión Económica y Social del distrito de Puyo, según la edad, estado civil, carga laboral e instrucción formal. Tiene como Problema general y específicos: ¿Cuáles son los niveles de estrés que se presentan en los trabajadores?, ¿Cuáles son las características sociodemográficas- laborales de la población estudiada?, ¿Cuáles son los niveles de desempeño laboral de población investigada?, ¿Existe alguna relación entre las características sociodemográficas- laborales de edad, cargo laboral, estado civil y nivel de estudios con el estrés y el desempeño laboral?. Y tiene como objetivo general: Determinar los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y social del distrito de Puyo. Y sus objetivos específicos: Diagnosticar los niveles de estrés de los servidores públicos del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y social. Identificar las características socio demográficas laborales de los servidores públicos. Determinar los niveles de desempeño laboral de los servidores públicos. Analizar las características sociodemográficas de edad, cargo laboral, nivel de estudios y estado civil que se relacionan con los niveles de estrés y desempeño laboral. Después de los resultados se llegó a la conclusión que no existe correlación entre las variables de estrés y desempeño, descartando la hipótesis inicial, no se relaciona los niveles de estrés con el desempeño laboral. En el ministerio de Inclusión Económica y social se encontró que se encuentra que se cuenta con una población con niveles altos de un 35% sin embargo a niveles de desempeño se tienen el 71.7, que es muy bueno. Con respecto a las características demográficas con niveles de estrés se tiene que 20 de mujeres tiene estrés muy alto, y 1 hombre, quedo comprobado en la investigación realizada que el estrés no influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil.

2.2 Bases teóricas de las variables

Variable 1. El Estrés laboral

El estrés es la agrupación de consecuencias o reacciones fisicoquímicas y psicológicas que provienen o se originan de estímulos de tensión del medio ambiente. Es un efecto que se genera en una persona frente a una oportunidad o

requerimiento de lo deseado el cual se manifiesta en situaciones de desconfianza, malas relaciones con el jefe, la presión en el trabajo, la monotonía, la sobre carga laboral, el aburrimiento, la falta de proyección profesional y la poca satisfacción generan estrés. Es un desencaje fisiológico y psicológico relacionado con las relaciones conflictivas y emocionales. (Chiavenato, 2018).

El estrés es "cualquier exigencia adaptativa causado por factores físicos mentales o emocionales que siguen una conducta de afrontamiento" el estrés que acompaña al logro y a la alegría es decir el estrés positivo se llama estrés y el estrés dañino que atenta contra los sentimientos, la seguridad y la suficiencia se llama diestrés o estrés negativo y una de las etapas graves del distrés donde ya viene la depresión la frustración y la pérdida de productividad se denomina Burnout. (Bohlander, 2017).

El estrés es un proceso psicológico no agradable que afecta a las personas es una condición no estática, es decir cambiante, en la que la persona se enfrenta a una oportunidad o demanda y un resultado incierto. (Robbins & Judge, 2017)

Elementos generadores de estrés

Los elementos del medio ambiente y los elementos personales generan estrés. En los elementos del medio ambiente cuentan demasiado trabajo, intranquilidad en el mismo, personas con las que se interactúa en el trabajo, entre otros. Por su parte los elementos personales tienen la característica que son distintos según a persona que responde diferente manera que otra frente a una situación externa. Los workaholics que trabajan en exceso, por ejemplo, y se dedican a llegar a metas a veces complicadas y que tienen baja autoestima, poca tolerancia y paciencia, salud defectuosa, no hacen ejercicio pueden ser víctimas del estrés.

Existen elementos del entorno relativos al puesto laboral que generan estrés tales como:

- la sobrecarga laboral
- la monotonía de acciones
- la rigidez de actividades
- las programaciones de tareas.

Relativos a la función desempeñada como la falta de apoyo de compañero o jefe, de conflicto de funciones, responsabilidad aumentada. Relativos a la estructura laboral como mala comunicación, poca coordinación. De cultura organizacional como poco progreso y poca participación.

Así mismo existen factores externos como la familia, la economía personal o familiar, la vida particular y la relación con la comunidad y finalmente, las relaciones laborales con los subordinados, colegas, jefes y clientes. Todo ellos son elementos de estrés en el entorno. (Chiavenato, 2018).

Las consecuencias del estrés se agrupan en problemas:

- **Subjetivas:**

La fatiga, preocupación, culpa y ansiedad.

- **Conductuales:**

Los accidentes y errores en el trabajo.

- **Cognitivas:**

Los olvidos, donde la persona presenta fallos cognitivos debido a la presión, amenazas, etc. muchos de estos problemas se presentan cuando la atención de la persona está centrada en estímulos amenazantes u hostigadores, esta condición trae como consecuencia la dificultad para codificar algunas informaciones de su entorno, desencadenando múltiples retrasos en su labor. De la misma manera la poca concentración traerá problemas serios a la persona, se entiende como concentración la habilidad que tiene todo ser humano para focalizar su recurso cognitivo en una acción en concreta.

Estos problemas llevaran al trabajador a tomar decisiones erróneas las que se manifiestan irracionalmente.

- **Fisiológicas:**

El cansancio las que se manifiestan con debilidad o falta de fuerza física, generalmente se presenta por la realización de un sobreesfuerzo o mayor trabajo también se manifiesta en la subida de presión y otras enfermedades.

Así mismo el estrés en el trabajo se manifiesta con insomnio ya que la persona estresada sufre una situación de hiper alerta el cual dificulta su sueño.

También trae como consecuencia enfermedades tales como: enfermedades en la piel, enfermedades cardiacas, presión arterial, presión, diabetes, etc.

- finalmente, las organizacionales: como la alta rotación de personal, la ausencia al trabajo donde el trabajador presenta reiteradas faltas o tardanzas incumpliendo las condiciones estables del contrato de trabajo, esto conlleva a la baja productividad donde no se obtiene los resultados esperados y poca calidad en el trabajo.

De otro lado debemos mencionar que no todo es negativo. Algunas personas trabajan mejor con un poco de presión (pero no excesiva), son aquellas dedicadas a trabajar en función de metas alcanzables. Un nivel bajo o mediano de stress puede conducir una mayor creatividad en la consecución de un objetivo.

Reducir el estrés en el centro laboral

Se puede reducir el estrés en el centro laboral manteniendo buenas relaciones de trabajo con los compañeros, así como con el jefe y la gerencia, no sobre esforzarse en lo que se puede realizar, ser empático con el jefe y apoyarlo, conversar sobre sus metas laborales con él, asumir las metas asignadas, estar preparado para el futuro por lo que pueda venir en su trabajo, darse un tiempo de desconexión y relajarse, tratar de reducir ruidos, caminar en la oficina, delegar rutinas, programar momentos de reuniones y momentos de estar solo, evitar lidiar problemas fastidiosos y hacer lista de asuntos pendientes que demanden su atención. (Chiavenato, 2018).

Es tarea de los gerentes de línea monitorear a su personal para identificar si alguno tiene o presenta las consecuencias del estrés, de ser así apoyarlo y ofrecerle las soluciones que la organización brinda. Algunos métodos para reducir el estrés son la planeación (de la vida y del trabajo), los ejercicios, las dietas, la respiración, meditación, relajación, psicoterapia y psicoanálisis. Se menciona también la bio alimentación como una terapia que trata malestares como dolores de cabeza, presión alta y tensión. Se controla con equipos eléctricos que informan al paciente de su estado para que tome las medidas necesarias de regulación.

Los gerentes o jefes también pueden reducir el estrés de su personal generando un clima laboral libre, flexible y abierto donde todos puedan conversar los unos con

los otros, tratarlos con equidad y evitar situaciones de conflicto entre los trabajadores y si esta se diese, que puedan solucionarlo conversando. Otorgarles a los trabajadores el control de la actividad que realizan, dejar al personal que genere ideas y aportes en general. Informarles de buenas como malas noticias de la empresa, preguntarles cómo les va en su trabajo, darles tiempo de relajarse y continuar con las labores. Mantener su seguro social, CTS, vacaciones y otros beneficios, reducir la burocracia y papeleo. Finalmente brindarles reconocimiento personal y público. (Chiavenato, 2018).

El estrés es "cualquier exigencia adaptativa causado por factores físicos mentales o emocionales que siguen una conducta de afrontamiento" el estrés que acompaña al logro y a la alegría es decir el estrés positivo se llama estrés y el estrés dañino que atenta contra los sentimientos, la seguridad y la suficiencia se llama diestrés o estrés negativo y una de las etapas graves del distrés donde ya viene la depresión la frustración y la pérdida de productividad se denomina Burnout. (Bohlander, 2017).

Factores generadores de estrés laboral

Hay cuatro factores importantes que influyen sobre el estrés del trabajador:

- La alta demanda, que es tener demasiado ejecutar en poco tiempo
- El alto esfuerzo, qué es tener que gastar mucha energía físico mental en un largo periodo de tiempo
- Que el trabajador tenga poca influencia sobre la manera en que realiza su trabajo del día a día
- Cuando hay baja recompensa, sin retroalimentación y no hay reconocimientos por un trabajo bien hecho.

Existen otros factores de estrés cómo lo despidos, los desacuerdos con los jefes o compañeros, los prejuicios, el no poder expresar quejas, condiciones de trabajo deficientes, etc. El estrés puede generar enfermedades y lesiones elevando los costos atención médica de las empresas reduciendo la productividad. El desarrollo de la tecnología que amplía la disponibilidad de las personas en horarios no laborales también ha contribuido en ciertas veces al estrés. Los programas anti

estrés son aquellos de relajación, habilidades para el afrontamiento, habilidades de escucha, gestión del tiempo, asertividad, manejo de personas difíciles. Sugerencias para reducir el estrés son establecer buenas relaciones los compañeros de trabajo, hablar abiertamente con los jefes o los empleados sobre problemas laborales o personales, prepararse para el futuro por los cambios venideros, desarrollar habilidades y capacidades en su labor y establecer plazo realistas de cumplimientos de metas, actuar de inmediato si surgen problemas de importancia, señalar periodos de trabajo sin interrupciones, tener tiempo para distracción o descanso, manejar los temas triviales y asignarlo a otras personas. (Bohlander, 2017).

El estrés es un proceso psicológico no agradable que afecta a las personas. es una condición no estática, es decir cambiante, en la que la persona se enfrenta a una oportunidad o demanda y notificará un resultado incierto. (Robbins & Judge, 2017)

La gente relaciona el estrés en un contexto negativo, sin embargo, también tiene un valor positivo. En condiciones de estrés el organismo libera hormonas del estrés, el corazón se acelera, la respiración aumenta, así como la cantidad de oxígeno, tensionándose los músculos. Esto por ejemplo favorece a los atletas de manera que estas personas usan el estrés para un mejor desempeño.

Algunas personas mejoran su calidad de trabajo cuando les ponen metas de trabajo elevadas y fecha límite obteniendo una satisfacción el objetivo logrado sin embargo si la situación no es positiva es perjudicial pues puede elevar demasiado la presión, así como el ritmo cardíaco pudiendo perjudicar a la salud. La gente considera que en su vida lo que le causa mayor estrés son las preocupaciones económicas, el trabajo, las responsabilidades familiares y las preocupaciones de salud. Los dos primeros en mayor proporción que los dos últimos.

Estresores

Existen factores de estrés complicados tales como la carga de trabajo, la presión de las tareas asignadas, la dilatación del tiempo y los factores de estrés obstructores los cuales hacen que las personas no logren sus metas qué impiden que las personas no logren sus metas? Ejemplo, la burocracia, la política de la

organización, habilidades y funciones mal distribuidas en el trabajo, entre otros. Las personas presentan un mejor desempeño si reciben un apoyo de la organización frente a los que no lo reciben. (Robbins & Judge, 2017).

El término demanda en la definición de estrés, se refiere a la responsabilidad, las presiones, obligaciones y poca certidumbre que los individuos tienen en su lugar de trabajo. Los recursos en la definición de estrés se refieren a que puede controlar y que puede usar las personas para resolver las situaciones de su trabajo. Sufren más estrés que aquellas que no lo reciben.

Fuentes potenciales de estrés laboral

Existen factores ambientales organizacionales y personales que afectan y generan estrés. Los factores ambientales se refieren a la incertidumbre económica, política y tecnológica. Los factores organizacionales se refieren a la demanda de las tareas relacionadas con el puesto laboral y a la demanda del rol (ejemplo si una persona tiene un rol de gerente sobre él recae a muchas presiones y mayores expectativas). También se refieren finalmente a las situaciones relativas a las posibles peleas, falta de cortesías, racismo, acoso sexual, discriminación, exclusión social, que pueden generar estrés. En cuanto a los factores personales están los asuntos familiares y los amigos. Los factores de los tres factores son acumulativos. El estrés se va acumulando como las gotas acumulan en un vaso de agua. Los gerentes deben estar pendientes del estrés de sus subordinados.

Diferencias individuales

¿Qué es lo que hace que algunas personas toleren mejor el estrés y otras no frente a la misma situación o condición? primeramente, la percepción, es decir cómo perciben su propia realidad luego. Por ejemplo, puede ocurrir las personas que tienen más experiencia en el trabajo aprenden a manejar el estrés mejor que las nuevas que se incorporan a la organización. Otra razón es el apoyo social, es decir el apoyo jefes y colegas disminuye el estrés. Un elemento más son los rasgos de personalidad, de acuerdo a la personalidad de cada persona esta maneja el estrés

de una u otra manera. Por ejemplo, las personas neuróticas sujetas a estrés consideran un ambiente lleno de amenazas y son más difíciles de adaptarse, asimismo las personas adictas al trabajo, algunos son trabajadores compulsivos lo cual lo desgasta, le crea más conflictos personales y agotamiento psicológico. (Robbins & Judge, 2017).

Las consecuencias del estrés se manifiestan en síntomas fisiológicos los cuáles son algunos efectos inmediatos. También lo son las enfermedades y los problemas crónicos de salud. Finalmente están los síntomas psicológicos como la ansiedad la disminución del bienestar emocional y la disminución de la satisfacción laboral y síntomas conductuales como la disminución del desempeño laboral, el mayor ausentismo y la mayor rotación de personal.

Manejo del estrés laboral

Los trabajadores tienen la capacidad y el poder de asumir la responsabilidad personal de manejar sus niveles de estrés. Esto se logra con administración del tiempo, ejercicios físicos, relajación, meditación hipnosis y respiración profunda. Relajarse al día 15 a 20 minutos da una sensación de paz y estabiliza el ritmo cardíaco y la presión sanguínea. Intervalos de descanso en el trabajo reducen el estrés y mejoran el desempeño laboral. Para administrar el tiempo se puede elaborar una lista de actividades, ordenar esas actividades según prioridades, hacer primero las tareas difíciles y evitar distracciones. (Robbins & Judge, 2017).

Los sistemas que remuneran en función al rendimiento pueden generar algunas veces menor atracción laboral aun cuando pueden generar una mayor productividad. Algunas investigaciones han mostrado que cuando más se vincula la retribución con el rendimiento genera descontento en el área y los empleados son menos felices generando estrés. (Gómez-Mejía, 2016)

Los rápidos cambios en las organizaciones en este mundo globalizado y la sobrecarga de trabajo pueden someter a los empleados estrés. Por ejemplo, muchas personas deben trabajar en su casa para ponerse al día con el trabajo

encargado. Las organizaciones que no hacen algo al respecto y pueden pagar un precio muy elevado por ello. Los costos, por ejemplo, por enfermedad debido al estrés, suponen altos gastos en las empresas anuales asimismo al final, incrementa la ausencia de trabajadores, rotación, retrasos y la pérdida del talento humano.

El estrés culmina en el síndrome del trabajador quemado (burnout) el cuál se caracteriza por el agotamiento emocional, una pérdida o desmedro de la personalidad u una menor sensación de realización personal. Las personas que sufren este síndrome tratan cruelmente a sus compañeros y clientes, abandonan la organización y se sienten menos competentes en sus labores. Entre los factores que provocan que un trabajador esté quemado está la ambigüedad o desconocimiento del puesto de trabajo, así como los conflictos que surgen por él y la falta de respaldo social. Puede afectar a la salud generando depresión, afectando la autoestima y generando ansiedad, así como fatiga, dolores de cabeza, insomnio, dolores de pecho. Al final esto da lugar a mayor rotación, ausencia trabajadores y menor rendimiento laboral. En casos extremos puede llegar al consumo de alcohol y consumo de drogas. (Gómez-Mejía, 2016).

Varios estudios detallan que el estrés laboral tiene una repercusión negativa en la salud y en la calidad de vida de la gente, así mismo en los resultados de las compañías y en la economía de los países. (Azcona et al., 2016).

Si nos remontamos a los orígenes, el vocablo estrés procede de un criterio físico y tiene que ver con la aplicación de una fuerza a un elemento para romperlo o deformarlo. Fue introducido por primera oportunidad en el tema de la salud en 1956 por Selye, que lo definió como la respuesta general del organismo frente algún estímulo estresante; quería decir que el estrés es la respuesta independientemente de la clase de estímulo.

Desde el pasado se ha dado muchas discusiones científicas sobre si el estrés era un estímulo o una respuesta. Pero apunta que el estrés es un fenómeno adaptativo de las personas a situaciones límites, en la búsqueda de la decisión correcta, a su supervivencia, a un correcto desempeño en sus ocupaciones y a un desarrollo eficiente en muchas esferas de la vida.

Se dice que el estrés es la respuesta de los organismos frente a las amenazas que recibe y a las percepciones de compromiso que sufre y no sólo una respuesta genérica a los componentes que suponen una contrariedad, un reto o una amenaza. El estrés puede ser definido como un desarrollo en el que las condiciones ambientales comprometen o sobrepasan la aptitud adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que tienen la posibilidad de lograr que la persona enferme.

Organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) no dudan en calificar al estrés como la epidemia del siglo XXI. La Fundación Europea para la Optimización de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) cuantificó el estrés como la segunda causa de los problemas de salud relacionados con el trabajo (28% de los mismos).

El estrés es un desequilibrio entre las solicitudes del ámbito y la aptitud de respuesta de un individuo bajo condiciones en las que el fracaso frente esta demanda tiene secuelas destacables.

(Azcona et al., 2016).

En el ámbito laboral uno de cada cinco trabajadores padece de estrés, el cual amenaza su salud en ese sentido el estrés laboral se ha convertido en uno de los síndromes más recurrente de las empresas. Se puede afirmar que en casi todas las profesiones la incidencia es muy alta y el número de casos sigue creciendo. De hecho, la mitad de la gente en edad activa, en España, está descontenta con su trabajo, y de ellos una tercera están padeciendo las secuelas del estrés laboral. En muchos países europeos y en Estados Unidos, esta tendencia se acrecienta más. La insatisfacción laboral, el miedo a perder el empleo, la carencia de expectativas, la monotonía de algunas tareas, son algunos elementos que ayudan en el aumento de su incidencia. (García-Moran & Gil-La cruz, 2016).

En España, entre las profesiones más atacadas por el estrés laboral, están aquellas relacionadas con el área de servicio; los instructores de educación primaria y secundaria; también doctores y enfermeras padecen este síndrome, como revelan

los datos publicados por la Fundación Europea para el Avance de las Condiciones de Trabajo. (García-Moran & Gil-La cruz, 2016).

El estrés laboral puede devenir en un estrés crónico esto como resultado que han fallado las estrategias de afrontamiento que suelen usar los profesionales de la salud comprometidos con el combate de este síndrome. De esta manera, el afrontamiento sería el proceso por el que la persona intenta “manejar” la discrepancia entre las demandas que percibe de la situación (en el trabajo en este caso) y los recursos de los que dispone o cree disponer, y que la lleva finalmente a la valoración de la situación como estresante. Dichas estrategias actúan como variables mediadoras entre el estrés percibido y sus consecuencias siendo su objetivo final la recuperación del equilibrio en las relaciones de la persona con su entorno. (Arrogante, 2016).

Los esfuerzos por afrontar una situación o problema pueden ser muy variados y no llevar necesariamente a la solución de este, sino que también pueden ayudar a la persona a cambiar su percepción de la situación, a aceptarla con resignación y a escapar o evitarla. Una vez que la persona valora una situación como amenazante, el hecho de que aparezcan finalmente las manifestaciones de estrés laboral va a depender de la eficacia de las acciones que ponga en marcha para hacer frente a dicha amenaza. (Arrogante, 2016).

En su informe de 1986, la OMS concluye que, para que un trabajo se considere saludable, la presión que se ejerce sobre el empleado debe corresponder a sus capacidades y recursos que el centro laboral le brinda, asimismo el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que forman parte de su entorno. En el mismo informe la OMS indica que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental, social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, 1986); en consecuencia, los entornos laborales deben preocuparse no solamente en suprimir las circunstancias perjudiciales, sino proveer de factores que promueven la salud. (Sánchez, 2016).

Síndrome de Burnout

Es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada a un estado de estrés en el organismo, esto debido a factores

estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. (Calderón, 2016).

Ya en el año de 1974 Freudenberger, propone un concepto que está centrado en un estudio netamente organizacional. El síndrome de Burnout consiste es una serie de sentimientos de agotamiento y frustración así mismo de cansancio que se generan por una sobre carga. Para 1980, Freudenberger amplía su teoría y conceptualización agregando que estos sentimientos se deben a cargas irracionales de trabajo que ellos mismos o quienes los rodean les imponen. Una propuesta contemporánea del tema se relaciona más a una pérdida progresiva de la energía, motivación e ideal asociada a las profesiones de ayuda a su cargo y proponen también fases progresivas, entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía. (Calderón, 2016).

Según Morris Charles G, Maisto Albert A. en su decimotercera edición ,2018 Psicología. El estrés es un factor contribuyente al desarrollo de la enfermedad coronaria cardiaca (ECC), la causa principal de muerte y discapacidad en Estados Unidos. La herencia afecta el riesgo de desarrollar EEC, el estrés en frecuencia daña el corazón y la frecuencia cardiaca, por ejemplo, la hormona del estrés cortisol eleva la presión sanguínea y debilita los vasos sanguíneos, incrementa niveles de colesterol, lo que origina el endurecimiento de las arterias.

Adam Cash, en su primera edición 2016 de Psicología para Dummies, nos define como una reacción de cansancio mental y corporal ante una situación que nos desequilibra psicológica o físicamente y que si estamos serenos hay un equilibrio que se llama homeostasis y cuando se pierde ese equilibrio no sentimos estresados, lo define al estrés como cambio.

Según Stephen P. Robbins (2017) menciona que los factores de stress son:

Desafiantes, se relaciona con la carga laboral, presión por terminas tareas y presiones de tiempo.

Obstructores, impiden el logro de metas (papeleo, burocrático, políticas de oficina, confusión en responsabilidades de trabajo).

Aunque la investigación al respecto aun es naciente, las evidencias obtenidas indican que los factores desafiantes son menos estresantes que los factores obstructores. Las investigaciones han aclarado las condiciones en la que se presenta cada tipo de estrés, los empleados que tiene mayor compromiso con la institución pueden convertir el estrés psicológico en un mayor enfoque y en mayores ventas, mientras que los que no están comprometidos con su institución se deteriora en estas situaciones de estrés.

Fuentes potenciales para generar estrés laboral:

Factores Ambientales, La incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, existen tres tipos principales de incertidumbre ambiental: Económica, política y tecnológica. Los cambios en el ciclo de los negocios generan incertidumbre económica, por ejemplo, si la economía está en contracción, lo colaboradores sienten ansiedad en relación a la seguridad de su empleo, la incertidumbre política, no se genera tanto estrés ya que es Estados Unidos los sistemas políticos son más estables a diferencia de Haiti o Venezuela. En lo tecnológico si afecta ya que las innovaciones vuelven obsoletos a las habilidades y experiencia de los colaboradores, esto constituye una amenaza y suele ser causante de estrés.

Factores Organizacionales: En la organización las presiones por evitar errores o culminar un trabajo en corto tiempo limitado, sobrecarga laboral, jefe demandante, a ellos se le clasificaron como demandas de la tarea, rol e interpersonales.

Las demandas de la tarea se relacionan con el puesto de trabajo de un individuo e incluyen el diseño del puesto las condiciones laborales y la disposición física en el centro de trabajo, de manera similar trabajar en una sala donde hay ruido constante , repleta de gente y hay interrupciones , aumenta la ansiedad y el estrés .Las demandas de rol se relacionan con las presiones que sufre un individuo en función del rol específico que desempeña en la organización, los conflicto de roles ,también individuos que experimentan muchas restricciones situacionales debido a su rol, como su horario de trabajo o responsabilidades muy demandantes también son menos capaces de mantener conductas de afrontamiento proactivas ,al

enfrentar complicaciones en el trabajo experimentan mayor nivel de ansiedad .Las demandas interpersonales , son presiones creadas por otros empleados , la discriminación en su trabajo , exclusión social ,un estudio encontró que las experiencias de conflicto interpersonal.

Factores personales: Esto se puede dar por problemas familiares o por problemas económicos. Si revisamos los factores de manera individual, el estrés se acumula, cada factor de estrés es nuevo y persistente.

Dimensiones e Indicadores del Stress Laboral

Dimensión 1. Cognitivas

Cognitivo proviene de "conocer". Todos los seres vivos manifiestan cierta capacidad de cognición, es decir, puede traducir sus experiencias en aprendizaje y para adaptarse mejor a su entorno, usan evidentemente ciertas formas de memoria e información retenida. El ser humano es el que más ha desarrollado esta capacidad.

Las diversas operaciones mentales que generamos para percibir, codificar, almacenar y vincular la información y nos sirven para adaptarnos a nuestro entorno se llaman procesos cognitivos. Existen procesos básicos, simples de mínima acción para procesar (lo que percibimos por los sentidos) y los procesos complejos, superiores que implican esfuerzo mental, ejemplo el pensamiento, la lógica, el lenguaje y la creatividad. (Raffino, 2020).

Indicadores

-Olvido

Existe relación entre memoria y olvido. No es que olvidar sea malo. La pregunta es si sería soportable para nosotros recordar cada minuto y cada detalle de nuestra vida. Tendríamos tanta información que nos costaría recordar un evento específico. Lo que nos preocupa es olvidar cosas importantes y útiles para nosotros. (FPM, 2020).

A veces tenemos la certeza de algo, pero no somos capaces de recuperarlo, es decir fallamos al recuperar esa información. Si un evento no se evoca o se recrea o se practica por largo tiempo, se debilita y puede desaparecer y genera esa situación. Pero así no la recordemos nos será más fácil reaprenderla o refrescar el tema en mención. Sin embargo, existen informaciones que, a pesar de no evocar, ni recrear permanecen largo tiempo en nuestra memoria y no las olvidamos. Asimismo, por estar preocupados o estresados podemos olvidar algunas cosas. Cuando no enfocamos ni prestamos suficiente atención no se graba el evento en nuestra memoria de largo plazo y genera olvido.

Finalmente existe el olvido por hechos traumáticos o perturbadores ocurridos antes. Se deben tomar las precauciones para evitar que el olvido genere un cambio relevante respecto al comportamiento de una persona y cuando interfiere en sus tareas cotidianas. (FPM, 2020).

-Poca Concentración

La concentración es la capacidad del humano (y de otras especies) para focalizar sus recursos mentales en un estímulo o acción, de tal manera que el resto de cosas quedan desatendidas. Es una focalización de la atención hacia elementos determinados. Nos permite seguir el hilo de una tarea y poder completarla. La motivación es importante para tener concentración. (Castillero, 2020).

La poca concentración o la falta de concentración debidamente hará que necesitemos mucho más tiempo para realizar diversas acciones o que no podamos realizarla en ese momento. Es algo que en algún momento nos ha pasado a todos, pero podría generar un bajo rendimiento más adelante pudiendo ocasionar malestar, baja autoestima y despidos. Puede ocasionar dar la impresión que no nos importa las conversaciones que otros tengan con nosotros.

Las causas frecuentes de problemas de concentración son: los distractores (aparecen otros estímulos que nos distraen), hacer dos cosas al mismo tiempo, pensamientos o preocupaciones, cansancio-agotamiento mental, desmotivación, tener malestar, estar nervioso o tener ansiedad, ir envejeciendo.

El ejercicio físico, dormir lo suficiente, desconectarse un rato, no rodearse de distractores, buscar lo que nos motive, hacer una cosa a la vez, leer y escribir, planear nuestras actividades y practicar meditación ayuda a evitar la poca o la falta de concentración. (Castillero, 2020).

-Decisiones erróneas

Siempre tomamos decisiones, algunas vanales, algunas muy importantes. Si constantemente tomamos decisiones importantes o que consideramos urgentes nos agotamos. Aun así, existen personas que aun agotadas toman buenas decisiones. Las decisiones simples son qué comer, qué ruta tomar, a qué hora despertar, mientras que otras decisiones pueden definir nuestra vida como qué carrera estudiar, si permanecer en un empleo o no, si emprender un negocio o no, terminar con una relación, etc.

Tomamos decisiones erróneas cuando nos basamos en lo que otros piensen de nosotros, ejemplo, estudiar una determinada carrera por presión familiar, de la esposa, también por trabajar demasiado, no expresar lo que sentimos, perder el contacto con los amigos, no permitirnos ser felices, etc. (Bradberry,2020).

Asimismo, por buscar y esperar la decisión perfecta, por ser poco realista, seguir la moda, precipitarse y arriesgarse más de lo necesario, ser prisionero de nuestras ideas, confiar demasiado en nuestra intuición, sobrevalorar opinión de otros, no considerar consecuencias, no ejecutar lo que hemos decidido. (Management, 2019).

- Dimensión 2. Fisiológicas

La fisiología estudia la de los seres orgánicos y la fisiología del trabajo estudia y analiza el metabolismo de un ser humano a la hora de realizar una determinada labor. Es decir, analiza el consumo metabólico del cuerpo humano durante la realización de un trabajo. También analiza y explica las modificaciones y alteraciones que se dan en el cuerpo humano por el efecto del trabajo y ayuda a determinar las capacidades máximas de los trabajadores para diversas tareas, permitiendo ejecutar un trabajo eficientemente y sin aparición de fatiga.

Cada labor y cada actividad conllevan un gasto energético o un consumo metabólico distinto. Algunos trabajos exigen consumos bajos (trabajos ligeros y sedentarios) y otros requieren consumos altos (trabajos pesados, en condiciones adversas o de gran movilidad). (Navarro, 2015).

La respuesta fisiológica al estrés, afecta a 3 sistemas interdependientes del cuerpo humano: el endocrino (secretando adrenalina, noradrenalina y corticosteroides), el nervioso y el inmunológico. El estrés activa una parte del sistema límbico relacionada con los componentes emocionales del cerebro. Puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos, el riñón y al sistema inmunológico. (Del Prado, 2014).

Indicadores

-Cansancio

El desgaste natural físico y mental propio del trabajo generan el cansancio laboral. Hay que tener cuidado no se haga crónico. Los síntomas clásicos son dolores de cabeza, de espalda y dolores musculares. Falta de apetito, exceso de sueño, falta de productividad en el trabajo, estar irritables y molestos por todo, reacciones agresivas, sensaciones de desánimo, depresión y desmotivación.

Para evitar el cansancio laboral debemos dormir bien, alimentarnos adecuadamente, hacer ejercicio (libera tensión), tomar agua, tener breaks laborales, delegar trabajo a otros, organizarnos con una agenda, olvidarse del trabajo en días de descanso, tomar vacaciones regularmente y aprovecharlas al máximo.

-Insomnio

La dificultad para conciliar el sueño, también llamado insomnio, mina la energía y el estado de ánimo, afecta tu salud, al desempeño laboral y calidad de vida. Uno debe dormir 7 a 8 horas por la noche. Algunos insomnios son agudos de corto plazo (generados por stress) y otros crónicos a largo plazo.

Cuando uno tiene insomnio no puede dormir, se despierta de noche o muy temprano, se siente cansado luego del sueño, tiene sueño de día, siente ansiedad o irritabilidad, se le dificulta prestar atención y comete más errores. Las causas son el stress, los viajes u horarios de trabajo, malos hábitos de sueño o comer mucho en la noche asimismo puede darse por trastornos de salud mental, ciertos fármacos, ciertas afecciones.

Para prevenirlo es bueno acostarse y despertarse a la misma hora, hacer ejercicios, revisar medicamentos, evitar siestas, evitar cafeína y alcohol, evitar comidas abundantes de noche, destinar la habitación para dormir y relajarse antes de dormir. (Mayo Clinic, 2020).

-Enfermedades

Las enfermedades (o alteraciones de la salud) que afectan al organismo producto del stress son tales como irritación en la piel, dolores de cabeza, problemas cardiacos, desgarros musculares, problemas mentales, ansiedad, ataques de pánico, trastornos menstruales en mujeres, miopía, entre otros. (El Universal, 2020).

El stress también trae enfermedades como depresión e insomnio y afecta al sistema inmune, engorda a las personas, pérdida del deseo sexual, afecta al sistema digestivo, predispone a la diabetes tipo 2, afecta al corazón y el sistema circulatorio y sistema muscular. (BBC, 2018).

Dimensión 3. Organizacionales

Puede existir el stress organizacional cuando las personas que conforman la organización sufren de stress. Existe stress organizacional cuando el ritmo de trabajo es asfixiante, existe tensión permanente, se opera al límite, no se conoce el rumbo de la empresa, las decisiones son improvisadas, no existe comunicación eficiente, no hay consenso y se imponen las cosas. Esto afecta la salud de las personas.

El stress organizacional genera alta rotación de trabajadores, sobre costos en capacitación, producción, inconformidades, conflictos, etc. La dirección debe evitar colocar metas inalcanzables, tener personal no calificado, carecer de planeación, desorden, tomar decisiones improvisadas, ser workalcoholic, tener directivos con poca estabilidad emocional, dirigir bajo amenazas. (Clic Balance, 2018).

Indicadores

-Ausentismo

En centros laborales se refiere al no cumplimiento de la obligación de un trabajador de asistir al lugar donde realiza sus labores habituales. Es decir, no acude a su trabajo.

Se atenta contra el contrato de trabajo. Para una empresa, que un empleado no vaya a trabajar genera un problema de actividades y además un gasto adicional. El ausentismo laboral puede estar justificado (cuando el trabajador avisa a la organización que, por enfermedad u otro motivo de fuerza mayor, no puede ir a trabajar) o no tener justificación y ser imprevisible (si el trabajador falta al trabajo sin previo aviso). (definiciones, 2017)

Se estima que entre el 50 y el 60% del ausentismo laboral se debe a las consecuencias del estrés, el cual en uno de los problemas más comunes de los empleados. Es considerado un riesgo laboral por muchos empleados y una carga pesada en la productividad por muchos empresarios (Observatorio RH, 2018).

-Baja Productividad

El personal agotado, desmotivado, sin confianza, de bajo rendimiento genera incapacidad de lograr objetivos. En los casos extremos se llega al llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de Burnout, derivado del estrés que cada vez afecta a un mayor número de personas en el mundo. Según OIT el estrés laboral constituye un problema gravitante a nivel social y económico, ya que perjudica la salud del trabajador y disminuye la productividad de las empresas, haciéndolas menos competitivas. Se estima puede causar pérdidas de entre el 0.5% y el 3.5% del PIB de los países.

Para evitar esto se debe promover una cultura de bienestar profesional y personal y debe ser prioridad de la responsabilidad social de las empresas. Esto se verá evidenciado en el estado de salud de los colaboradores, permitiendo que tengan un mayor y mejor desempeño en todos los campos de su vida disminuyendo el riesgo de sufrir enfermedades derivadas del estrés. (Milenio, 2015).

-Motivación

La motivación es el efecto de motivar. De tener o generar un motivo para hacer algo. Algunos se motivan con el fin de lograr algo, otros por sentir seguridad y pertenecer a un grupo. Existe la motivación intrínseca donde la persona realiza algo por el propio placer de efectuarlo, le nace por algún motivo, por autosatisfacción o autoestima. Por otro lado, está la motivación extrínseca, con un incentivo externo. En las organizaciones se habla de motivación laboral y los directivos usan la remuneración, las vacaciones, los premios, como factores externos. Los factores internos de automotivación son esenciales para que la persona se sienta contenta de lo que hace y desarrolle bien sus tareas laborales. (significados.com, 2017).

El stress laboral afecta la motivación, para evitar ello la dirección debería: Otorgar tareas menos estresantes a los trabajadores con mayor estrés, darle un apoyo o asistir al trabajador que lo padece, tomar tiempos libres y descansos cuando sea posible, evitar jornadas largas de trabajo, establecer prioridades y efectuar talleres de reducción de estrés. (OBS, 2020).

Variable 2: El desempeño

Las empresas buscan evaluar el desempeño de las personas en la organización. Es decir, identificar, medir y gestionar en el personal su desenvolvimiento y cumplimiento de lo que se le solicita, orientado a conseguir sus metas laborales y por ende, parte de las metas. Así mismo el trabajador también es evaluado en su desempeño por sus proveedores, clientes internos y externos organizacionales. Las empresas modernas buscan y se esfuerzan por obtener un desempeño humano excelente. Hoy se busca generar valor agregado, creatividad e innovación y el recurso humano es parte fundamental de ello. (Chiavenato, 2018).

En la evaluación del desempeño se da un valor a la actuación del personal, su desenvolvimiento, su potencial de crecimiento, sus competencias, su aporte al negocio, y su cumplimiento de objetivos. Es una herramienta muy usada en los procesos administrativos y permite detectar problemas en las personas (adecuación, adaptación, falta de entrenamiento, etc.) por ello sirve y permite mejorar el desempeño humano.

El desempeño depende de muchos factores, dado que la gente tiene diferentes percepciones. Por ejemplo, del valor de la recompensa, es decir del costo-beneficio que analiza la persona y el que obtiene a cambio de su trabajo. Tiene que ver también las competencias de la persona a mayores y mejores competencias su desempeño será mejor. Igualmente, como percibe la persona las funciones encomendadas.

Objetivo del desempeño

Gestión del desempeño

¿Por qué evaluar el desempeño?

Los trabajadores requieren feedback para saber cómo están desempeñando sus labores, que problemas hay y cómo se puede mejorar. Un buen desempeño podría desencadenar un aumento de sueldo (recompensa), conociendo la percepción de las personas que colaboran con el trabajador se puede ajustar actitudes y competencias en el trabajador, esto mejora la percepción de sí mismo (realimentación). Permite al trabajador conocer sus puntos fuertes y los débiles a mejorar (desarrollo). Permite al trabajador relacionarse mejor con sus jefes y compañeros, pues conoce que también evalúan su desempeño (relaciones). Permite a la organización conocer el potencial de desarrollo de su gente y ofrecerles capacitaciones, carrera, etc. (Chiavenato, 2018).

Antes se evaluaba el desempeño en base a puestos, si se hacía debidamente el trabajo asignado, el trabajador debía ceñirse al puesto y que los puestos debían estar debidamente ocupados. Hoy se evalúa el desempeño en base a las

competencias, como las aplican a su trabajo, si son las competencias adecuadas a la organización y el resultado de la aplicación de las mismas.

La evaluación de desempeño debe cumplir los siguientes puntos: deben ir de la mano con los objetivos que se quieren lograr, debe ser analítica y objetiva, debe ser aceptada por el que evalúa y el evaluado, debe servir para incrementar la productividad de la persona. Los puntos débiles de esta evaluación de desempeño es que el trabajador piense que obtendrá castigos o recompensas, que se ahonde en el papeleo de llenar formularios, que se perciba como o equitativa, que el evaluador no se ha bien visto a los ojos de los evaluados, que la evaluación no agregue valor.

¿Quién evalúa el desempeño?

Antes evaluaba el desempeño solo el área de recursos humanos. Hoy muchos áreas o departamentos lo ejecutan por si mismos con apoyo de ellos. Lo ideal sería una autoevaluación en eficiencia y eficacia del trabajador, con apoyo de su superior (para evitar subjetividades). Puede evaluar el gerente, con asesoría del área de recursos humanos, pueden reunirse también el gerente y colaborador para la autoevaluación, puede evaluar también el equipo de trabajo de su área del colaborador, Se dan también las evaluaciones 360° que son aquellas realizadas por todos los clientes externos, internos y proveedores que se relacionan con el colaborador. También se da la evaluación del trabajador hacia su gerente (evaluación hacia arriba). Otras organizaciones nombran una comisión multidisciplinaria para evaluar el desempeño, pero no es recomendable pues puede ser burocrática, caro y centralista (similar en algunos aspectos a cuando solo lo hace el área de recursos humanos). Un desempeño destacado de las personas genera una gran organización. (Chiavenato, 2018).

Métodos de evaluación del desempeño

Los métodos tradicionales de evaluación del desempeño son escalas gráficas (una fila con los factores de desempeño a evaluar - resaltando comportamiento y actitudes - y una columna con las calificaciones obtenidas que son óptimo, bueno, regular, tolerable y malo). Los factores que se toman en cuenta en el desempeño

son respecto a habilidades/capacidades tales como conocimiento del puesto, de la organización, puntualidad, lealtad, honestidad, presentación personal, facilidad para aprender, buen juicio, capacidad de ejecución. Respecto a comportamientos, tales como relaciones humanas, trabajo en equipo, cooperación, creatividad, liderazgo, responsabilidad, iniciativa, soltura, personalidad y finalmente respecto a metas y resultados tales como cantidad y calidad de trabajo logrado, satisfacción al cliente, rapidez de soluciones, reducción de costos, cumplimiento de plazos, enfoque a resultados.

Este método puede tener un efecto halo (un factor sale bueno y los otros también) puede ser algo subjetivo, solo se limita a esos factores, evalúa desempeño anterior no el actual.

El método de elección forzada surge ante el anterior problema y las personas escogen bloques de frases relacionados a determinados aspectos del comportamiento. El evaluador escoge los bloques que tengan las frases que más se acerquen o alejen del evaluado. Otro método es el de investigación de campo donde se reúnen un experto en evaluación con el jefe de línea del colaborador para evaluar a este último (concluye en muy satisfactorio, satisfactorio, insatisfactorio luego de hacer preguntas abiertas sobre sus responsabilidades, entrenamiento, comunicación de debilidades, etc.). Otro método es de los incidentes críticos que evalúa desempeño de aspectos excepcionales o muy malos el colaborador. Los checklist o listas de verificación es otro método donde a cada factor de evaluación se le asigna un puntaje (actitud, cumple reglas, coopera, decide, acepta cambios, soporta presión, calidad de trabajo, producción de trabajo, se planifica y organiza, etc). Esos son los métodos tradicionales de evaluación de desempeño. (Chiavenato, 2018).

La empresa moderna busca disminuir burocracia, papeleo, inflexibilidad. Ahora la evaluación del desempeño es simple y relajada con mayor participación del evaluado. Surge así la evaluación participativa por objetivos donde los objetivos son consensuados orientado a alcanzarlos y con remuneración variable. Compromisos totales del trabajador en cumplir los objetivos. Se deben asignar recursos físicos (equipos, materiales), humanos (equipos) y de asesoría para lograr

los objetivos y se define al desempeño como el comportamiento del trabajador para alcanzar los objetivos corporativos. Es decir, es la estrategia como alcanzar los objetivos donde el personal elige por sí mismo el camino con orientación y apoyo de su jefe. Los gerentes orientan a los evaluados a auto evaluarse y ver cómo van en el logro de los objetivos. Debe existir retroalimentación y evaluación continua.

Tendencias de evaluación del desempeño

Planeación estratégica que genera indicadores definen indicadores de qué, cuándo y cómo medir. Indicadores financieros, indicadores de satisfacción al cliente, indicadores internos (tiempos en los procesos, seguridad, etc.), indicadores de innovación (desarrollo de nuevos procesos o productos, investigación y desarrollo, calidad total, etc.). Se debe evaluar desempeño de toda la organización, del área, del grupo y de la persona como individuo. Se debe tomar en cuenta el entorno económico externo de la empresa. Es un elemento parte de los procesos de recursos humanos. Es flexible y la evalúan los jefes con sus subalternos. Proporciona al evaluado feedback y mejora personal y elevación de aprendizajes (conocimientos, social, tecnológica, metodológica). Se orienta a los resultados. Hacer presente a las personas que la mejora en el desempeño produce mejoras en la organización y mejora para ellos. Se orienta más hacia el desempeño futuro más que al pasado.

Las empresas modernas tienden a la administración de desempeño y como medir el valor en competencias que el trabajador aporta a la empresa. Las aplicaciones de la evaluación del desempeño sirven para generar una base de datos de talentos, proporcionan información de las personas y se pueden tomar decisiones de asignar recompensas, ayudan a mejorar a las personas a retenerlas, monitorearlas y apoyarlas en sus posibilidades de desarrollo. (Chiavenato, 2018).

La evaluación del desempeño es el conjunto de procedimientos que valoran objetivamente, el rendimiento o desempeño de los colaboradores en una empresa. La evaluación del desempeño por competencias es de mayor importancia que solo la evaluación del desempeño. La evaluación de desempeño se realiza con el objetivo de mejorar la actuación, tener coherencia con la estrategia organizacional,

mejorar la formación, la información, la comunicación, la promoción y desarrollo, la identificación de potencia, el clima laboral, la valoración de programas de selección y la compensación laboral. (Cuesta, 2015)

Algunos sistemas de evaluación del desempeño son simples como las cartillas para evaluadores donde se anotan los datos del empleado a ser evaluado, las calificaciones que posee, métodos de gestión, puntos fuertes, áreas a mejorar, necesidades de desarrollo, resumen de la evaluación y anotaciones de los empleados. Otros formatos evalúan las competencias como pobre, bueno, muy bueno y excelente asignando números a la escala y se evalúan factores como calidad de trabajo, cantidad de trabajo en el tiempo estipulado, conocimientos de su trabajo (indicadores tangibles), proactividad, liderazgo, cooperación, compromiso, flexibilidad, disciplina laboral, (indicadores intangibles) limpieza y pulcritud.

Otros métodos son de incidentes críticos, donde se evalúa comportamientos (incidentes) que llevan al éxito. Ejemplo, ¿se atiende con inmediatez a las personas visitantes? Nunca, rara vez, a veces, casi siempre, siempre. El método de elección forzosa presenta al evaluador frases con las cuales se describe mejor al evaluado. Ejemplo: es agradable, o, colabora con sus compañeros. El método de clasificación por rangos genera una lista ordenada hecha por el evaluador donde arriba está el mejor trabajador. El método de comparación pareada compara a un trabajador con todos los demás, en pares. El método de investigación de campo entre el trabajador y su jefe que se hace recurrente cada cierto tiempo en el terreno del trabajador para valorar su situación. El método de la distribución forzosa donde el evaluador forzosamente ubica al evaluado en cierto rango de la curva. Método de la autoevaluación el cual es complementarios. Método de evaluación por objetivos, asociada a la revitalizada APO donde se plantean objetivos, recursos, plazos y tiempo de revisión. Método de evaluación 360° distintos evaluadores desde distintos ángulos, pero pueden tallar recelos, simpatías o antipatías, puede presentarse también un efecto halo (se valora globalmente en base a una sola característica)

En un sistema de evaluación del desempeño por competencias se considera una etapa de preparación (definición de estrategia de gestión del talento humano, perfiles de cargo de competencias de los evaluados, aspectos a evaluar, periodo de evaluación. Una segunda etapa de Diseño del sistema (datos del evaluado, del evaluador, indicadores, métodos, conclusiones y recomendaciones. La última etapa es de Control y evaluación del desempeño donde se mide la eficiencia alcanzada y existe retroalimentación. (Cuesta, 2015)

La administración del desempeño se refiere al conjunto de procedimientos a través de los cuales se crea un ambiente de trabajo en que los empleados pueden desempeñarse con su máximo potencial de sus capacidades logrando así las metas de la organización. En la evaluación de desempeño anual o semestral los gerentes evalúan el desempeño de los empleados basados en los requerimientos de su puesto y utilizan esa información para mostrarle al empleado qué áreas de tu trabajo necesita mejorar y por qué razones. (Bohlander, 2017)

Los pasos en el proceso de administración del desempeño son primero: determinar metas, segundo: establecer expectativas y estándares de comportamiento y alinearlos con las metas, tercero: proporcionar retroalimentación continua del desempeño, cuarto: el desempeño es evaluado por el gerente, quinto: efectuar una sesión formal de revisión, sexto: el área recursos humanos toma la decisión final. Los propósitos de la evaluación de desempeño se dividen en dos áreas, de desarrollo y administrativos. Los propósitos desarrollo son generar retroalimentación, identificar fortalezas y debilidades de los trabajadores, ayudar plantear metas, evaluar el logro de las metas realizadas, determinar necesidades de capacitación, permitir a los trabajadores expresarse y analizar sus preocupaciones, mejorar la comunicación. En cuanto a los propósitos administrativos algunos son documentar las decisiones del personal, promover al personal, decidir la promoción, los despidos separación.

Estándares o normas de desempeño

Luego de ejecutar análisis de puestos y requerimientos para dicho puesto los estándares y las normas deben basarse a dichos requerimientos. Un ejemplo de un

standard de desempeño puede ser "la capacidad para atender a 10 clientes en plataforma en 30 minutos". Estos estándares se tienen que relacionar con los objetivos estratégicos, deben enfocarse en más de un criterio (ejemplo no se lo medir solo el nivel de ventas sino la atención al cliente y el servicio postventa), además estos estándares deben ser confiables es decir deben ser estables y consistentes en el tiempo (ejemplo dos jefes podrían evaluar a una misma persona para ver cuán confiable es la evaluación entre estos dos jefes se compara sus resultados). Las evaluaciones deben ser justas y los gerentes deben evitar inflar las calificaciones para verse como un área eficiente. Los estándares deben ser medibles. Las evaluaciones deben estar relacionados con el puesto, se debe informar previamente a los evaluados con qué estándares se les evaluará. Se deben documentar problemas si ocurriesen y se tiene que capacitar a los evaluadores. (Bohlander, 2017)

¿Quiénes deben evaluar el desempeño de un empleado?

Tradicionalmente es el supervisor jefe o gerente, pero existen también autoevaluaciones cuando las jefaturas buscan que los trabajadores participen más frecuentemente. Se debe tener cuidado que los trabajadores se presenten sobrevalorados en las autoevaluaciones. También existe la evaluación de los subordinados hacia sus jefes, la evaluación de pares es decir personas que trabajan juntas y tienen similares rangos. Existe también la evaluación de equipos y la evaluación de los clientes Esta última en el caso de las personas que trabajan en venta y atención al cliente

Capacitación de los evaluadores

A veces hay compañías que no prestan atención a la manera como el gerente evalúa sus subordinados. Es importante el gerente evaluador conozca el propósito de la evaluación, así como la frecuencia con que debe llevarse a cabo y cómo se debe preparar para ella por ellos los evaluadores deben ser capacitados para la evaluación de desempeño.

Se deben eliminar los errores que cometen los jefes cuando califican a sus subordinados como el error del halo (asignar el mismo puntaje a todas las características a un evaluado con el puntaje de una sola) también se cometen errores de distribución cuando se coloca el mismo puntaje obtenido a un grupo de empleados es decir a todos el evalúa como un promedio. (Bohlander, 2017)

Capacitación en retroalimentación

A los evaluadores de desempeño también se les debe capacitar en cómo obtener la retroalimentación. A algunos jefes no les gusta esta etapa la retroalimentación frente a sus empleados la capacitación es retroalimentación debe contemplar comunicación efectiva para que el evaluado brinde su apoyo identificar los problemas de su desempeño y establecer objetivos que deben alcanzar para ello se programa esa revisión y se le solicita al empleado que se prepare para esa reunión.

Métodos de evaluación del desempeño

Existe diversos métodos de evaluación del desempeño algunos de ellos son: el Método de Rasgos se miden rasgos como la confiabilidad, iniciativa, proactividad, liderazgo y se puede combinar con el método de escala gráfica de calificación, en este caso la primera columna van los rasgos a evaluar como la iniciativa la confiabilidad y el liderazgo y en cada fila se le asigna un puntaje o asignación del 1 al 5 donde el evaluador califica una puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto en el cumplimiento de ese rasgo. Existe también el método elección forzada donde el evaluador elige entre varias declaraciones y se orienta (exitoso y no exitoso) ejemplo “trabaja arduamente” el evaluador marca uno si es exitoso en ese aspecto o dos si no lo es. Otro método de evaluación es el método ensayo en el cual el evaluador redacta un ensayo es decir una declaración donde describe fortalezas y debilidades de su subordinado y genera recomendaciones para su desarrollo Existe también Métodos Conductuales como método del incidente crítico y el método de los checklist del comportamiento donde el evaluador verifica con un

checklist oración es que hay una lista de verificación donde considere que es prudente. Otro tipo de métodos son los Métodos de Resultados donde están las medidas de productividad (ejemplo volumen de ventas, número de unidades de producción, tasa de crecimiento) también dentro de los métodos por resultados está la administración por objetivos donde el trabajador establece objetivos con la ayuda de su jefe objetivos tales como niveles de ventas. Niveles de costo y producción (manufactura) por producto de estándares de calidad etc. (Bohlander, 2017)

Los objetivos deben ser medibles los jefes deben apoyar a sus subordinados a lograr sus metas y éstas metas deben estar alineados con las metas de la organización. Se deben asimismo establecer plazo para su cumplimiento. Tanto el método de rasgos como los métodos conductuales o los métodos de resultados tienen sus ventajas y desventajas. Usualmente se usa una combinación de ellos o uno de ellos acorde al contexto y política de la a la empresa, a la gerencia, a los tipos empleados, y a los tipos de puestos.

Existe también la junta de evaluación de desempeño (retroalimentación). La cual se encarga de conversar con el empleado luego de haber sido evaluado. A veces se le trata de persuadir que cambie su comportamiento. Se le pueden comunicar sus puntos fuertes y débiles pero el mejor camino es la solución de problemas donde debe apertura la escucha y aceptar responde a los sentimientos del empleado para que acepte un acuerdo mutuo para mejorar su desempeño personal. (Bohlander, 2017).

Los jefes pueden invitar a la participación a sus empleados para que hablen libremente bidireccional mente con ellos. Es importante mostrar el aprecio hacia el empleado para que esté no esté tan a la defensiva y apoyar y demostrar la importancia que tiene el empleado para la organización tratando de minimizar la crítica (salvo se sepa que la puede manejar). Finalmente, el objetivo es elaborar un plan para mejorar reforzando sus fortalezas descartando lo que no es productivo Establecer un período razonable de los planes de mejora y claro, hacer un seguimiento cotidiano.

Mejoramiento del desempeño

Lo primero hay que identificar cuál es la fuente de desempeño no efectivo del empleado. Puede ser el entorno externo o algún tema personal o familiar. Los factores que influyen en el desempeño son de tres tipos: de capacidad, de motivación y de entorno. De capacidad está relacionado con que no tiene las habilidades técnicas, interpersonales, de resolución de problemas, las políticas de comunicación para llevar a cabo su trabajo. La motivación se refiere a la visión de carrera y metas, a la satisfacción o frustraciones en el trabajo, a las percepciones de justicia, ya las relaciones con los compañeros de trabajo. Finalmente, de ambiente o entorno, se refiere al equipo de materiales con que se dispone, al diseño del puesto, a condiciones económicas, reglas y políticas apoyo, administración, leyes y regulaciones.

Debe enfocarse en modificar el comportamiento no a la persona. En caso no se pueda habrá que transferir al empleado o aplicar medidas disciplinarias o despedirlo. Pues eso puede influir en sus compañeros de trabajo, pero no debe hacerse de manera legal y justa. (Bohlander, 2017)

El buen desempeño se relaciona con tres aspectos: el desempeño de la tarea, que se refiere a la combinación de eficiencia y eficacia de las actividades principales, el civismo, que se refiere a las acciones que mejoran el entorno psicológico de la empresa como ayudar a las personas realizar sugerencias, etc. Y finalmente, los obstáculos a la productividad, que son elementos como robos a la propiedad, mal comportamiento, faltar al trabajo, etc. Tienen que cumplirse las dos primeras condiciones y reducir la tercera para un buen desempeño. (Robbins & Judge, 2017)

El objetivo de la evaluación del desempeño es que la gerencia tome decisiones de ascensos, transferencias, y despidos. Asimismo, se detectan necesidades de desarrollo y capacitación, finalmente provee de retroalimentación a los mismos trabajadores.

¿Qué es evaluar?

Es medir los resultados de las tareas las conductas y los rasgos. Se evalúa la cantidad producida (costo de producción, los volúmenes de ventas, nuevos clientes, etc.) las conductas (ayudar a otros, brindar sugerencias colaborar, etc.) y los rasgos (relativo a tener buena actitud, verse confiado, seguro, formal, etc.)

¿Quién debe realizar la evaluación de desempeño?

Los gerentes con ayuda del departamento de recursos humanos, también pueden evaluar los compañeros, se promueve asimismo la autoevaluación (sin embargo esto puede ser indulgente y sesgado, pero puede servir para fines de desarrollo de esa persona). Los métodos de evaluación de desempeño son diversos. Una forma es la evaluación de 360° refería a todo el círculo de contacto de la persona evaluada, esta evaluación la efectúan la gerencia, el supervisor, los proveedores, los clientes, los miembros del departamento, los compañeros de trabajo, los miembros de equipo, los subalternos sobre el trabajador, el posible problema veces es los evaluadores no están capacitados para hacer críticas constructivas este tipo de evaluaciones, pero pueden ser complementarias a las demás evaluaciones.

(Robbins & Judge, 2017)

Otros métodos de evaluación de desempeño son los ensayos escritos (el evaluador redacta la fortaleza, debilidades, desempeño anterior y potencial del evaluado, también incluye sugerencias de mejora), Incidentes críticos (el evaluador anota la acción de la persona la cual fue eficaz o ineficaz en una determinada situación), escalas de puntuación gráfica (que toman en cuenta factores como cantidad y calidad en el trabajo, conocimientos, cooperación, iniciativa y se califica en escalas las cuales son graduadas, a veces estas escalas son del 1 al 5). Escala de puntuación (basada en el comportamiento es una mezcla de incidentes sientes críticos y la escala de puntuación gráfica, se evalúa continuamente las conductas reales en el trabajo). Comparaciones forzadas, que comparan el comportamiento de una persona respecto a otra persona, puede ser también grupalmente. Por ejemplo, si es individualmente puede ordenar a los trabajadores del mejor al peor.

Sugerencias para mejorar las evaluaciones de desempeño

Se debe tener en cuenta tener cuidado con el efecto halo en donde una característica evaluada influye indebidamente en la puntuación de las otras características. Se debe tener cuidado también cuando el evaluador favorece inconscientemente a los evaluados que tienen cualidades y rasgos semejantes a los suyos, asimismo considerar el poder de los evaluadores usan la evaluación para otorgar premios y castigos. (Robbins & Judge, 2017)

Uso de múltiples evaluadores del desempeño

Cuando hay más evaluadores la evaluación suele ser más exacta y el trabajador toma de la mejor manera esta retroalimentación pues sí de 10 evaluadores, 9 personas le asignan un evaluado una calificación alta y 1 le asigna una calificación baja evidentemente alta es la más congruente y exacta. La evaluación debe ser selectiva, es decir, el evaluador debe ser cercano a las personas evaluadas en aquellas áreas o funciones donde el evaluador tiene experiencia.

Capacitación de evaluadores de desempeño

Los evaluadores capacitados (por el área de recursos humanos por ejemplo) son mejores evaluadores y deben observar a describir la conducta del evaluado de una manera detallada y no sólo en los sentimientos que inspira la persona en ese momento

Se debe dar un trato justo en las evaluaciones, es decir, se debe dar a los evaluados el debido proceso, se les notifica, se les da oportunidad de responder y se toma una decisión en base evidencias, libre de sesgos. Se deben publicar las evaluaciones en línea y que el trabajador conozca su puntuación de desempeño. (Robbins & Judge, 2017)

Retroalimentación sobre el desempeño

A veces a los gerentes no les gusta realizar esta actividad pues prefieren evitar la confrontación si los resultados fueron negativos para el evaluado. Otro punto es que los empleados se ponen a la defensiva criticando a su jefe o culpando a otra persona. Finalmente, el empleado tiende a sobrevalorarse. Las estadísticas muestran que el desempeño de las personas promedio es menor al esperado por la organización, sin embargo, el trabajador promedio considera que su desempeño es mucho más alto. La solución es capacitar a los gerentes para hacer una buena retroalimentación donde el trabajador vea que se le evalúa con justicia, que la sinceridad su jefe y que la crítica es constructiva. De esta manera el trabajador se siente informado y se anima a efectuar las correcciones que sean necesarias. Evidentemente tiene que ver también las actitudes los trabajadores (los malgeniados son menos propensos a recibir consejos en comparación con aquellos de buena actitud y buen humor). La evaluación debe ser sobre cierta área específica donde el evaluado puede tener mejor grado de respuesta.

Efectos de la satisfacción laboral

Es probable que los trabajadores felices sean mucho más productivos como algunas investigaciones lo han hecho notar. Antes se pensaba que era un mito la relación la satisfacción laboral y el desempeño laboral, pero 300 estudios han sugerido relación bastante alta donde las personas más satisfechas su trabajo presentan un mejor desempeño laboral y aquellas empresas que tienen más empleados satisfechos son más eficaces. (Robbins & Judge, 2017)

Características importantes para el buen desempeño

Aparte de los conocimientos habilidades y actitudes hay que tener en cuenta la cultura organizacional y si el trabajador se va a adaptar a ella. Ciertamente cada nuevo contratado tendrá características según el área que pertenezca sea ventas, logística, producción, finanzas, etc. En ciertos casos para medir ciertas capacidades se pueden hacer pruebas y se puede así predecir el desempeño en el

puesto, por ejemplo, una prueba de habilidad matemática si puede dar si ésta se requiriese. (Gómez-Mejía et al, 2016)

El problema es que la mayoría de las medidas utilizadas en decisiones de contratación se centran en la capacidad en vez de la motivación. Se dice que un rendimiento o desempeño es igual a la capacidad multiplicada la motivación. Medir la motivación durante una entrevista de trabajo no es tan sencillo, el entrevistado puede mostrarse motivado pero esa motivación pueda que no sea perdurable,

En ciertas ocasiones el mal desempeño es debido a elementos que están fuera de control de empleado para estos casos no se deberían utilizar medidas disciplinarias salvo fue el último recurso, ejemplo, un empleado que no tiene las competencias necesarias para una labor no se va a desempeñar adecuadamente sin embargo puede capacitarse o puede ser trasladado a otro puesto de menos exigencia, no ser despedido. Puede haber ocurrido una falla en la selección de esa persona. Algunas organizaciones utilizan periodos de prueba donde se permite despedir al empleado si éste no cumple el trabajo, estos periodos pueden darse de 1 a 3 meses. A veces 6 meses.

En la evaluación del desempeño hay que ir más allá de medir, hay que virar de una evaluación del desempeño a una gestión del desempeño, la tecnología nos puede dar una mano para mejorar el desempeño, sin embargo, ello requiere que los gerentes están implicados. Ellos necesitan ser proactivos y que realmente estén interesados en los problemas de rendimiento y las soluciones.

Uno de los objetivos de la evaluación de desempeño es generar una mejora. La tecnología simplifica la tarea de evaluar el desempeño por la administración y obtención de la información. Para gestionar eficazmente el desempeño se analiza cuáles son las causas de los problemas de mal desempeño luego se desarrolla un plan de acción, se capacita a los empleados para resolver el problema y se orienta la comunicación (bidireccional) hacia el desempeño. (Gómez-Mejía et al, 2016)

En el desempeño influyen tres factores: por capacidad a los talentos y habilidades

del empleado, el factor motivación (cuánto esfuerzo va a dedicar el trabajador a sus labores) finalmente el factor contextual o factor del sistema (características propias de la organización que pueden afectar el desempeño, esto incluye la calidad en los materiales, estructura, trato el supervisor, etc). Por ejemplo, causas que atentan contra el desempeño son materiales de mala calidad, falta de equipos, insuficientes recursos financieros, supervisión inadecuada, compañeros que no cooperan, poco tiempo para producir cantidad o calidad de trabajo requerida, frío, calor, ruido, interrupción, etc.

¿Qué es la evaluación de desempeño?

“la evaluación del desempeño es la identificación, medida y gestión del rendimiento de los recursos humanos de las organizaciones”. Se debe proporcionar al empleado una información útil que lo ayude a lograr su mejor producción o rendimiento. La evaluación de desempeño se usa con fines administrativos o fines de desarrollo. El análisis de puesto es el camino que se usa para identificar las dimensiones del desempeño. Para medir el desempeño se puede usar características o rasgos de la personalidad (comportamiento de los empleados) o los resultados obtenidos de los mismos. En la evaluación de desempeño influye el conocimiento y motivación del evaluador, pues pueden ocurrir errores y sesgos del evaluador que puede influir en los resultados, igualmente puede influir la política en la organización, así como si se centra la atención en el individuo y/o en el grupo además de los aspectos legales.

El objetivo de un sistema de evaluación de desempeño es la gestión del mismo. “La evaluación del desempeño implica identificación medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización”. Identificación de las áreas en dónde se va a medir. El rendimiento debe ser en las áreas que afecten directamente al éxito de la empresa. La gestión del desempeño es el objetivo de cualquier sistema de evaluación de desempeño. La evaluación de desempeño se orienta al futuro en virtud de lo que los empleados puedan lograr y su potencial de desarrollo de la organización. Los directivos deben brindar a sus trabajadores información sobre su

rendimiento actual y proyectarse la situación para un adecuado rendimiento posterior. (Gómez-Mejía et al, 2016)

El final administrativo de la evaluación de desempeño es la toma de decisiones sobre condiciones laborales de un evaluado tales como aumentos, despidos, promociones, traslados. El fin de desarrollo de la evaluación de desempeño está dirigido a mejorar al empleado y fortalecer sus capacidades laborales. Incluye también brindar información a los empleados sobre su rendimiento. La evaluación de desempeño contribuye al desarrollo de empleados y mejora su rendimiento. Los directivos deben estar detrás del sistema de evaluación de desempeño y convencidos de ello para que esa manera los empleados lo valoren, sino algunos empleados pueden considerar que el sistema de evaluación de desempeño es ineficaz e innecesario. Los empleados por lo general quieren conocer información sobre en su rendimiento.

Aspectos que determinan un desempeño eficaz

Un aspecto o dimensión del desempeño puede ser por ejemplo la calidad del trabajo realizado, otro puede ser la cantidad de trabajo realizado y otro puede ser la eficacia interpersonal. Para muchos empleados la información sobre su rendimiento es deseable y necesaria. El hecho que los empleados mejoren el rendimiento implica que tienen claro qué aspectos deben mejorar. Se hace necesario que se miden diferencias de rendimiento de los empleados que afectan los resultados por ser de justicia. Finalmente, la evaluación y reconocimiento son importantes en los niveles de rendimiento pues motivan a los trabajadores a mejorar su desempeño. (Gómez-Mejía et al, 2016)

El enfoque moderno para identificar las dimensiones desempeño se basa en las competencias, es decir “las características que se pueden observar que los trabajadores aportan para desempeñarse exitosamente. Al conjunto de competencias relacionadas a un puesto laboral se le denomina modelo de competencias.”

Las herramientas de medición del desempeño se clasifican en dos formas: según el tipo de juicio que se requiere (relativo o absoluto) o según en qué se centra la medición. Cuando hablamos de rasgos de personalidad, comportamientos o resultados el tipo de juicio es relativo si piden a los jefes que se compare el rendimiento de un empleado con el de otros empleados que realizan similares tareas, se ordena por lista a los empleados del mejor al peor eso es el enfoque relativo en cambio en el enfoque absoluto se emite un juicio sobre el rendimiento de un trabajador a partir solamente de estándares de rendimiento y no se le compara con el rendimiento de otros trabajadores.

La evaluación de desempeño basada en rasgos de personalidad se refiere a aquellos rasgos como capacidad, decisión, fiabilidad, energía, lealtad, entre otros. La evaluación de comportamientos evalúa el comportamiento de los trabajadores, ejemplo, si trabaja bien con los demás compañeros, si es puntual, si muestra cortesía, ética, etc. Finalmente, la medición de evaluación por resultados se refiere a todos los resultados obtenidos por los empleados tales como las ventas, el número de productos fabricados, etc. y se relacionan con la dirección por objetivos. (Gómez-Mejía et al, 2016)

En la evaluación de desempeño también influye la persona que evalúa. Hay que considerar la inteligencia del evaluador, cuán familiarizado está con el área o actividad a evaluar y como discrimina entre la información importante y la que no lo es. La persona que evalúa es determinante en la calificación de las evaluaciones obtenidas. Si bien es cierto el que evalúa mayormente es el jefe o superior existe la autoevaluación, así como la evaluación entre compañeros o iguales y la evaluación de subordinados hacia su jefe.

La gerencia se enfrenta a los siguientes retos para medir el desempeño: los errores y la parcialidad, la influencia de los gustos, los lineamientos la organización, el enfoque hacia el individuo es el grupo. La influencia de los gustos se refiere a cuando el evaluador califica de una forma u otra a un evaluado según los gustos del evaluador es decir según lo que le gusta o disgusta.

La retribución por desempeño debería inclinarse a los que más trabajan y se esfuerzan y deben ser los mejores pagados. Si los empleados perciben que la retribución no va relacionada con méritos alcanzados por cada uno se comprometen menos con la organización, van a disminuir su nivel de esfuerzo y busquen trabajo en otros lugares. Para atraer retener y motivar a los mejores elementos se debe ser equitativo con todos los empleados de la organización, se debe retribuirlos en función del rendimiento relativo de cada uno de ellos. Esta postura, sin embargo, tiene sus detractores. (Gómez-Mejía et al, 2016)

Dimensiones e Indicadores del Desempeño

Dimensión 1. Eficiencia

Es la relación entre los recursos utilizados en una actividad y los resultados conseguidos con dichos recursos. Uno es eficiente cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. (Gestión.pe, 2020).

Indicadores

-Productividad

La productividad laboral es la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Se mide en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. Para aumentar la productividad laboral se requiere educación, capacitación y tecnología. (IPE, 2016).

La productividad laboral es la relación entre el resultado de una producción de algún bien y los medios necesarios para obtener dicha producción de ese bien. Es decir la productividad laboral equivale al valor de bien producido dividido entre la sumatoria del costo de materias primas, energía, herramientas y salarios. La productividad personal equivale al valor de la tarea completada dividido entre el tiempo empleado en lograrla. (Grifol,2017).

El stress afecta la productividad de las personas y para evitar ello debemos disfrutar nuestro empleo más que llevarlo como una obligación. Debemos para ello, evitar

cambiar nuestro horario de sueño, saltarnos el desayuno, desorganizarnos en las tareas cotidianas, ignorar prioridades, cargarnos todas las responsabilidades, tener el lugar de trabajo desordenado, no descansar, distraernos en la oficina, no beber agua, entre otros. (clikisalud.net, 2020)

-Calidad de Trabajo

Debemos analizar cuáles variables nos ayudan a realizar nuestro trabajo de forma productiva, es decir, un trabajo de alta calidad sin necesidad de tener que dedicar a ello más tiempo del necesario.

Debemos cultivar la satisfacción personal de hacer bien las cosas y eficientemente. Para no estresarnos y que preservar nuestra buena salud física y mental es importante orientarnos por la calidad y la felicidad en el trabajo.

Finalizar tareas exitosamente es una manera de sentirse bien, de mejora la autoestima, si no terminamos, puede originar stress. Lo importante es tener claro nuestros objetivos o tareas laborales, cómo las vamos a hacer y conocer qué se espera de nosotros, de esa manera podremos ser productivos. Debemos organizar nuestro tiempo y establecer descansos. Aprendamos a concentrarnos, priorizar y delegar y ofreceremos calidad en el trabajo. (TSP,2020).

-Dimensión 2. Eficacia

Es el nivel de consecución de metas y objetivos. Hace referencia a la capacidad para lograr lo que nos proponemos. (Gestión.pe, 2020)

Indicadores

-Cumplimiento de objetivos

Para lograr el cumplimiento de objetivos debemos:

- Definir y visualizar la lo que deseamos alcanzar, poniéndolo por escrito.
- Fijar una fecha para su cumplimiento
- Definir la estrategia adecuada para conseguirlo
- Mantener diariamente los hábitos y actitudes en base a la estrategia

- Mantener diariamente en la mente el objetivo, con fe y concentración mental hasta que lo veamos materializado.

Cuando el deseo es intenso, los obstáculos mínimos, cuando el deseo es pequeño, los obstáculos son grandes. (Remax, 2020).

-Aplicación de estrategias

El plan para lograr un objetivo es la estrategia. Existen estrategias corporativas que son aquellas que definen el alcance en la industria donde operan, ejemplo, diversificación, integración vertical, o adquisiciones. También están las estrategias empresariales que son como una empresa compite dentro de un sector, también llamada estrategia competitiva.

A la pregunta ¿cómo va a hacer la empresa para ganar dinero? la respuesta es: estrategia empresarial. Existen diversas estrategias empresariales: formar alianzas con otras empresas, entrar a nuevas áreas geográficas, establecer un mercado específico, competir por costos, por diferenciación, etc. (gestionar-facil.com, 2020).

Dimensión 3. Actitudes

Actitud es efecto del conjunto de creencias y valores relativamente estables a lo largo del tiempo que nos llevan a actuar de determinada manera o a cometer algún tipo de acción. O manera de interactuar ante una situación o estímulo determinado. Existen valores biológicos y de aprendizaje que influyen en las actitudes. Pueden ser modificadas con entrenamiento.

Existen actitudes positivas, negativas, neutras, proactivas, reactivas, interesadas, desinteresadas, colaboradora, manipuladora, pasiva, agresiva, asertiva, emotiva y racional. (Castillero, 2020).

Indicadores

-Estabilidad emocional

Una persona con un nivel alto de estabilidad emocional es estable y tranquila. Las personas emocionalmente estables son propensas a no enfadarse. Suelen ser tranquilas y no experimentan muchos sentimientos negativos.

Las personas emocionalmente reactivas son poco estables emocionalmente. Tendrán una respuesta emocional ante acontecimientos que no afectarían a la mayoría de la gente. Se sienten amenazadas o se ponen de mal humor en una situación normal. Le es difícil pensar con claridad y sobrellevar al estrés. Son fáciles de caer en depresión, hostilidad, ansiedad e impulsividad. (123test,2020)

Cómo mantener una buena estabilidad emocional? practicando deporte, meditación, actitud mental positiva, estar conectado con la naturaleza, respiración, afirmaciones, agradecimiento. (SoyRappi,2020).

-Adaptación al trabajo

Una de las habilidades más buscadas por los expertos reclutadores de talento humano es la de adaptación al trabajo. Para lograr ello, el trabajador debe modificar sus patrones de conducta con inteligencia, astucia y control para ajustarse a cambios internos o externos del entorno organizacional para así poder salir adelante entre las situaciones difíciles. Tendremos que desarrollar nuevas habilidades, aprender nuevas herramientas, mantener la mentalidad y apertura del cambio evitando la resistencia, entonces nos podremos adaptar al entorno laboral. Entonces sentiremos solidez y seguridad. El poder de adaptación es vital en la vida laboral de cualquier persona; como empleados no debemos resistirnos al cambio, sino que debemos adoptarlo y aceptarlo como algo positivo. (López, 2019).

-Capacidad y energía

Es importante establecer una estrategia que permita que el personal que maneja equipos genere actividades orientadas a desarrollar la energía humana en las organizaciones.

Existe adicional a la energía física, una energía interior generada por objetivos definidos, no se relaciona con la fortaleza física de las personas, sino con su fortaleza espiritual. Se relaciona más con la inteligencia emocional que con el

coeficiente intelectual, puede ser que algunas personas con bajo nivel académico tengan más energía interior que una persona con nivel académico elevado. (Finizola, 2019).

Entre los hábitos para mantener buen nivel de energía tenemos: estar bien hidratado, alimentarnos bien, hacer ejercicio, escuchar música, mantener buena postura, desconectarse unos minutos de las labores, dormir bien. (Infojobs, 2020)

2.3. Definición de términos básicos

1. Actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona. Este término tiene una aplicación particular en el estudio del carácter, como indicación innata o adquirida, relativamente estable, para sentir y actuar de una manera determinada. (significado.com, 2018)

2. Adaptación: Acción de adaptar o adaptarse. Acomodar o ajustar una cosa. La palabra adaptación es de origen latín “adaptare” que significa “ajustar una cosa u otra”, compuesto del verbo “ad”que expresa “hacia”y el verbo “aptare” que figura “ajustar o aplicar”.(significados.com,2015).

3. Ansiedad: Emoción que se experimenta en situaciones en las que la persona se siente amenazada por un peligro interno o externo. (Román, 2019).

4. Ausentismo: inasistencia de una persona al lugar donde debe cumplir una obligación o desarrollar una función determinada (definicion.de, 2017).

5. Calidad de trabajo: El principio en el que se basa la calidad de vida en el entorno laboral es que el trabajo debe tener una concepción positiva por parte de todas las partes implicadas: dueños de las empresas, directivos, cargos intermedios y empleados. (Eden, 2020).

6. Cansancio: Sensación física, mental, o ambas, de falta de energía. No tener fuerzas para efectuar su rutina, se siente que el cuerpo le pesa, se siente apático y con deseos de dormir o estar quieto. Puede ser de origen físico o emocional. (deconceptos.com, 2020)

7. Clima organizacional: es el ambiente que se genera por las prácticas de los empleados de una organización y que se evidencia en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí. (Orellana, 2020).

8. Cognitivo: Proviene de “conocer”. Se refiere a todo aquello relativo al conocimiento, es decir, la capacidad humana de aplicar su raciocinio a la comprensión del entorno pudiendo generar relaciones, hallar conclusiones y predecir situaciones. (Raffino, 2020).

9. Decisión: Proviene del latín decisio, que significa 'opción tomada entre otras posibilidades'. Es la determinación para actuar ante una situación que tiene diversas alternativas. (significados.com).

10 Depresión: Trastorno mental frecuente, que manifiesta presencia de tristeza, pérdida de interés, placer, sentimientos de culpa, falta de autoestima, trastornos del sueño, del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración (Román, 2019).

11. Desempeño es el conjunto de actividades o comportamientos que realiza el trabajador, los cuales son relevantes para lograr los objetivos organizacionales. Asimismo, señalan que estos comportamientos pueden ser medidos por medio de las competencias de cada persona y el grado de contribución hacia la empresa (Pedraza et al. 2010, citado en Ruíz & Vega, 2016).

12. Distrés: Es el estrés negativo. Respuesta que una persona tiene frente una situación que lo supera. Este tipo de estrés provoca cansancio, fatiga y desgaste psicológico. Perjudicial para la salud, tanto física como mental. Este tipo de estrés surge en situaciones tales como un conflicto o una gran carga de trabajo. (Borrego, 2017).

13. Eficacia es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos. (Gestión, 2018).

14. Eficiencia se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. (Gestión, 2018).

15. Energía laboral: Conjunto de circunstancias que hacen posible producir un trabajo que finalmente expresando su resultado en bienes y servicios. (Finizola, 2019).

17. Enfermedad Ocupacional: Estados patológicos contraídos por la exposición del trabajador a los agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales o emocionales que causan alteración en su salud. (Balvin, 2017).

18. Eustrés: Es el estrés positivo. Respuesta que surge de modo natural en las personas cuando responden a una situación que requiere un esfuerzo elevado para ser resueltas. Se trata de un proceso de activación natural que es necesario a nivel biológico para adaptarse a diferentes situaciones vitales. (Borrego, 2017).

19. Estabilidad Emocional: se refiere a la habilidad de la persona para mantenerse estable y equilibrada. (123test, 2020).

20. Estrategia: Es un plan para lograr algo. Serie de acciones planificadas que ayudan a conseguir los resultados deseados. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de acción. (significados.com, 2018).

21. Estrés se define como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo Es un estado que se caracteriza

por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. (Comisión Europea 2000, citado en Chávez 2016).

22. Estresor: Se refiere a cualquier tipo de estímulo, circunstancia, evento, elemento o situación, que puede ser capaz de generar una respuesta de estrés en un ser humano. (Balvin, 2017)

23. Fisiológico: Perteneciente o relativo a la fisiología. La fisiología es la ciencia que estudia las funciones de los seres vivos. (RAE, 2019).

24. Insomnio: Es un trastorno del sueño que puede originar dificultad para conciliar el sueño o mantenerlo. también puede hacer que uno se despierte demasiado temprano y no pueda volver a dormirse. (Mayo Clinic, 2020).

26. Objetivo: Es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar en un periodo determinado. (definicion.mx, 2020).

27. Olvido: De olvidar. Cese de la memoria que se tenía. Cese del afecto que se tenía. Descuido de alguna cosa, evento o circunstancia que se debía tener presente. Dejar de retener en la mente. (RAE, 2019).

28. Organizacional: Relativo a organización. Una organización es una disposición o arreglo. Grupo humano regulado por normas para lograr determinados fines. (RAE, 2020).

29. Poca Concentración: Perder el hilo o el foco de algo fácilmente y desviar nuestros recursos mentales a otras cosas, no pudiendo llevar a cabo una acción determinada. (Castillero, 2020).

30. Productividad: La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. La productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día. (Grifold, 2017).

III MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019.

3.1.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la característica cognitiva del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019.

Existe relación significativa entre la característica fisiológica del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019.

Existe relación significativa la característica organizacional del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019.

3.2 Variables de estudio

3.2.1 Definición conceptual

Variable 1. Estrés laboral

Se entiende el estrés laboral como una condición dinámica en la que el individuo presenta un deseo el cual es tan incierto pero importante, aunque suele analizarse

en un contexto negativo, también tiene un valor positivo, se verá diferente de acuerdo con la situación en la que el individuo se encuentre, este lo puede aplicar de manera positiva o negativa. (Robbins, 2017).

Variable 2. Desempeño laboral

Se entiende por desempeño laboral a la manera en cómo las personas se desenvuelven en el trabajo, y a la manera innata de la mayoría de los empleados de querer hacer bien su trabajo. (Risco & Zevallos, 2018).

3.2.2. Definición operacional

Variable 1. Estrés Laboral

La variable estrés laboral fue desarrollado tomando en cuenta las dimensiones cognitivas, fisiológicas y organizacionales a través de la valoración de la escala de Likert conteniendo 18 Ítems de acuerdo con el tamaño de nuestra muestra en Financiera Confianza, sede Huaycán.

Variable 2. Desempeño

La variable desempeño fue llevada a cabo con las dimensiones eficiencia, eficacia y actitudes por la valoración de la escala Likert, está compuesto por 20 Ítems la cual se llevó a cabo de acuerdo con el tamaño de la muestra en la Financiera Confianza, sede Huaycán en el periodo 2019.

3.3 Tipo y nivel de la investigación

Los tipos de investigación son dos: Investigación Básica o Pura. La cual se lleva a cabo en los laboratorios; genera ampliación del conocimiento científico, crea nuevas teorías o modifica las ya existentes. El segundo tipo es Investigación Aplicada: Es cuando se usan conocimientos aplicados en la práctica, en la mayoría de los casos, en beneficio de las personas. (Marroquín, 2018). Nuestro tipo de investigación es aplicada.

Los niveles de investigación son Investigación Exploratoria (sobre un tema desconocido o poco estudiado, nivel superficial). Investigación Descriptiva: estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Investigación Correlacional: Tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Investigación Explicativa: Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. (Marroquín, 2018). Nuestro nivel de investigación es descriptivo.

3.4 Diseño de la investigación

“El diseño de investigación es un conjunto de métodos y procedimientos utilizados al coleccionar y analizar medidas de las variables especificadas en la investigación del problema de investigación. El diseño del estudio define el tipo de estudio (descriptivo, correccional, semi experimental, experimental, revisión o meta analítico) y el subtipo (como un caso de estudio descriptivo longitudinal), problema de investigación, hipótesis, variables independientes y dependientes, diseño experimental y el plan de análisis estadísticos. Existen dos tipos principales de diseño de investigación: cualitativo y cuantitativo. Dicho esto, existen muchas maneras de clasificar los diseños de investigación. Un diseño de investigación es un conjunto de condiciones o colecciones.” (Robles, 2018).

Nuestro estudio es correlativo, no experimental, transversal de enfoque cuantitativo. Procederemos a recolectar, medir y analizar los datos sobre nuestras variables estrés laboral y desempeño así mismo se busca medir la relación entre las variables.

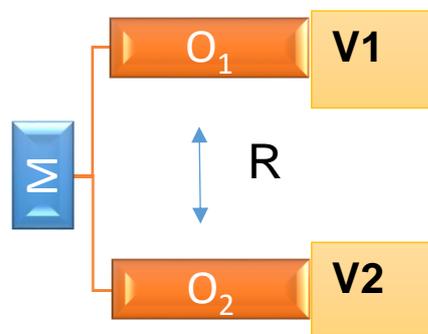


Figura 1 Diagrama del diseño de la investigación

Leyenda:

M: Muestra de Estudio

V1: Variable Estrés Laboral

V2: Variable Desempeño

O₁: Evaluación del Estrés Laboral

O₂: Evaluación del Desempeño

R: Relación entre ambas variables.

3.5 Población y muestra del estudio

3.5.1 Población

“Es el conjunto de elementos (finito o infinito) definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen.” (Espinoza, 2016). En nuestro caso está conformado por 30 colaboradores de las diversas áreas de la Financiera Confianza de Huaycán, cuyas edades oscilan entre los 18 y 45 años.

3.5.2 Muestra

“La muestra es una porción representativa de una población. Cuando se realizan tesis con enfoques cuantitativos, es decir, con análisis numéricos quizás se deba hacer un censo.” (Normas APA, 2018)

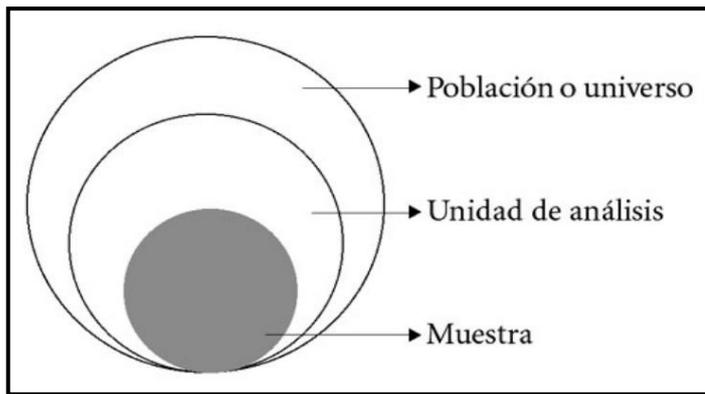


Figura 2 Representación de una muestra

Para obtener resultados más concretos y confiables, se ha tomado un muestreo no pirobalística, en otras palabras, se eligió la muestra de tipo censal, es decir que el tamaño de la muestra corresponde al de la población, por ello la muestra para esta investigación es de un total de 30 colaboradores de la Financiera Confianza de Huaycán en el periodo 2019.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son un aspecto de la metodología de la investigación. Las técnicas clásicas para recolectar la información son (Normas APA, 2018):



Figura 3 Técnicas de recolección de datos

La técnica seleccionada para la presente investigación es la encuesta sobre el estrés laboral y desempeño, ambas de tipo de escala, que se administran entre 20 a 30 minutos, de manera grupal o individual.

Los pasos para seguir son los siguientes:

- Solicitud de autorización para la ejecución de la encuesta en la Financiera Confianza de Huaycán que trabajan en el año 2019

- Se les informa con anticipación a los encuestados previamente seleccionados el propósito, finalidad y detalles de la encuesta y se procede a ella. Se les entrega el formato a completar.

- Se monitorea y controla el proceso de encuesta verificando se responda todas las preguntas

- Se recogen las mismas, revisarlas que estén completas y no existan anomalías para analizar estadísticamente

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Se empleará como instrumento el cuestionario que servirá para medir dos variables.

-La variable independiente estrés laboral: consta de tres dimensiones: cognitivas, psicológicas y fisiológicos comprende 18 preguntas en total (06 de cada dimensión)

-La variable dependiente desempeño: consta de tres dimensiones: eficiencia, eficacia y actitudes las cuales comprende de 20 preguntas en total (04 de la primera dimensión, 04 de la segunda y 12 de la tercera).

Los ítems de los indicadores serán con una escala de LIKERT con alternativas tabuladas del 1 al 5; siendo el valor 1 nunca, el valor 2 casi nunca, el valor 3 a veces, el valor 4 casi siempre, el valor 5 siempre.

Tabla 1 Ficha Técnica de Recolección de Datos

Nombre del instrumento	Encuesta “Estrés laboral y desempeño”
Autor de la ficha	Sandy Chipana & Noemí Contreras
Año de elaboración	2019
Objetivo general	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019
Dirigido a	Colaboradores de la Financiera Confianza de Huaycán
Tiempo de aplicación	20 a 30 min
Técnica de recolección	Encuesta
Método de muestreo	Muestra censal
Dimensiones	Para la variable estrés laboral 03 dimensiones (cognitivas, psicológicas y fisiológicos). Para la variable desempeño 03 dimensiones (eficiencia, eficacia, actitudes)
Escala	1 =nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre

Validez y confiabilidad del instrumento

Los requisitos que debe cumplir un instrumento son validez y confiabilidad:

-Validez

La validez se define como el “grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Marroquín, 2018).

La validez se determina en el certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable donde se enumera dimensiones y los ítems donde el experto evaluará Pertinencia, Relevancia y Claridad, para ello este proceso se contó con la intervención y la participación de los siguientes expertos quienes observaron, analizaron y validaron las formulaciones de los Ítems:

Tabla 2 Validación de Experto por Juicio de expertos de la Universidad

Experto (a)	Datos de cargo	Resultados
Dr. Aybar Huamani, Justiniano	Experto Metodológico	Aplicable
Dra. Chirinos Gastelu, Giovanna	Experto Metodológico	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

-Confiabilidad

“La confiabilidad se refiere al grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.” (Marroquín,2018)

“La confiabilidad estadística se da cuando los resultados de un análisis se pueden reproducir en diferentes muestras. En otras palabras, son consistentes. Cuando se analiza un cuestionario, se busca que este tenga confiabilidad y consistencia interna. El primero significa que este cuestionario pueda representar efectivamente y sin un gran sesgo, las opiniones de las personas. Aparte, estas opiniones pueden reproducirse nuevamente con el mismo cuestionario. En otras palabras, a que los puntajes de cada pregunta del cuestionario

sean consistentes con el puntaje total de todo el cuestionario. Una técnica para obtener la confiabilidad o fiabilidad viene a ser el análisis por consistencia interna, el cual se evidencia por el Alfa de Cronbach.” (Saravia, 2015)

La confiabilidad será determinada con el estadístico Alpha de Cronbach definido por la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α = coeficiente de fiabilidad.

K = es el número de preguntas o ítems.

V_i = es la varianza de cada ítem.

V_t = es la varianza de los valores totales observados.

Σ = es la sumatoria.

Tabla 3 Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Saravia, 2015

3.7 Métodos de análisis de datos

Se generó tablas de resultados que contienen las respuestas de la escala, donde se muestra las frecuencias y porcentajes.

Se efectuó una contrastación de hipótesis para ver si coincide con nuestra presunción. Se usó una prueba de hipótesis. La Hipótesis Nula (no se relacionan

las variables) con la Hipótesis Alternante (sí se relacionan las variables). Se usó la prueba X^2 (chi-cuadrado).

Finalmente, para analizar los datos estadísticos, se usó de del programa MS Excel 2019 y *StatisticalPackageforthe Social Sciences* (SPSS) en la versión 25, mismo que contó con los estadísticos necesarios para hacer las interpretaciones concretas del estudio.

3.8 Aspectos Éticos

Este estudio se llevará a cabo previa coordinación obteniendo la autorización de la dirección de la entidad donde se realiza.

Las encuestas se efectuarán de manera voluntaria a personas en su sano juicio sin presiones ni obligaciones.

Se les informará a los encuestados sobre este estudio, sus fines y propósitos. Se respetará el anonimato de las personas y su integridad.

Se mantendrá la confidencialidad de la información brindada por los encuestados en la empresa.

IV. RESULTADOS

4.1 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Descripción de las variables y dimensiones de estrés laboral.

Tabla 4 Niveles porcentuales de la Variable Independiente Estrés Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	18	60%	60%
Medio	12	40%	100%
Alto	0	0%	100%
Total	30	100%	

Nota: Base de datos

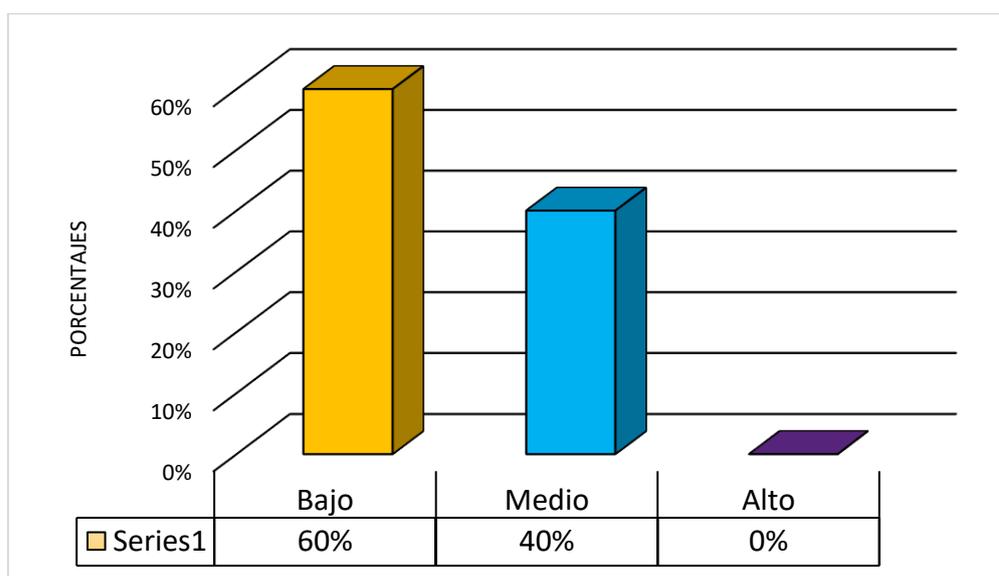


Figura 4 Niveles de la variable independiente Estrés Laboral en la Financiera Confianza, sede Huaycán, 2019.

Interpretación: Los trabajadores de la Financiera Confianza, sede Huaycán 2019 perciben y sienten el estrés laboral en un nivel bajo el 60%, en un nivel medio el 40% y en un nivel alto el 0%.

Tabla 5 Niveles porcentuales de la Dimensión 1 Cognitivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	19	63%	63%
Medio	11	37%	100%
Alto	0	0%	100%
Total	30	100%	

Nota: Base de datos

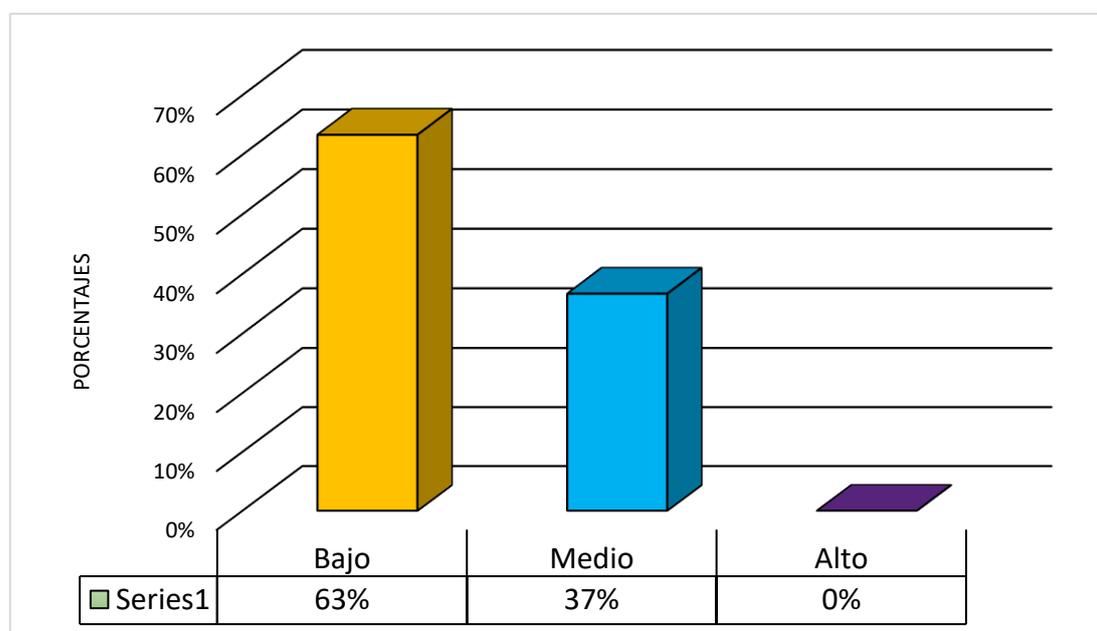


Figura 5 Niveles de la DI Cognitivas

Interpretación

Los trabajadores de la Financiera Confianza, sede Huaycán, 2019 perciben y sienten los problemas cognitivos en un nivel bajo el 63%, en un nivel medio el 37% y en un nivel alto el 0%.

Tabla 6 Niveles porcentuales de la Dimensión 2 Fisiológicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	18	60%	60%
Medio	11	37%	97%
Alto	1	3%	100%
Total	30	100%	

Nota: Base de datos

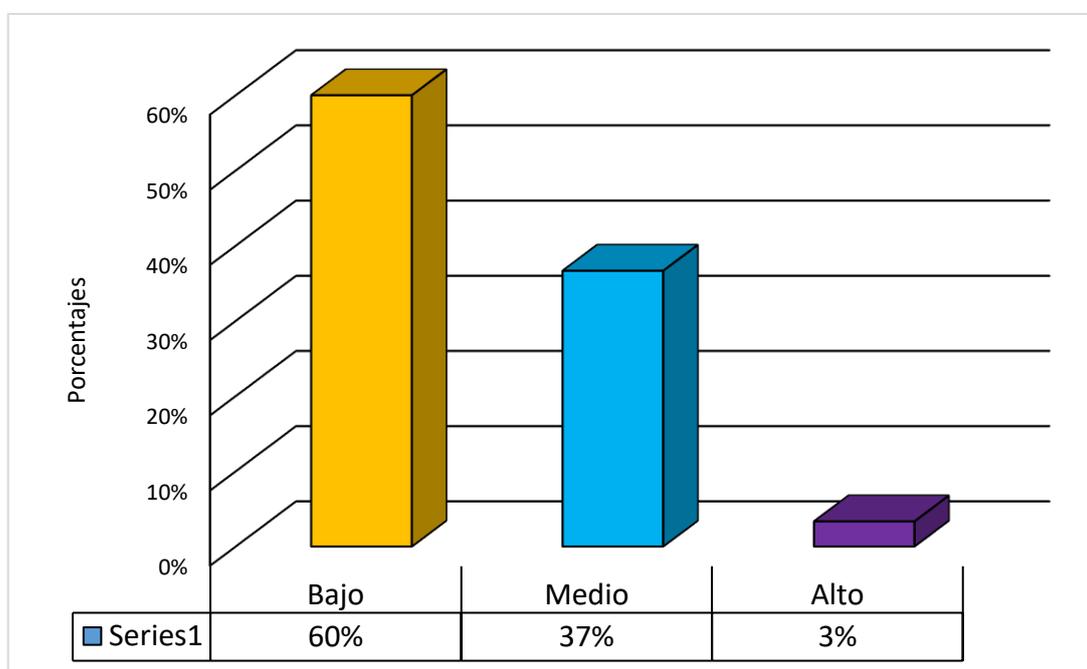


Figura 6 Niveles de la D2 Fisiológicas

Interpretación

Los trabajadores de la Financiera Confianza, sede Huaycán, 2019 perciben y sienten los problemas fisiológicos en un nivel bajo el 60%, en un nivel medio el 37% y en un nivel alto el 3%.

Tabla 7 Niveles porcentuales de la Dimensión 3 Organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	14	47%	47%
Medio	14	47%	93%
Alto	2	7%	100%
Total	30	100%	

Nota: Base de datos

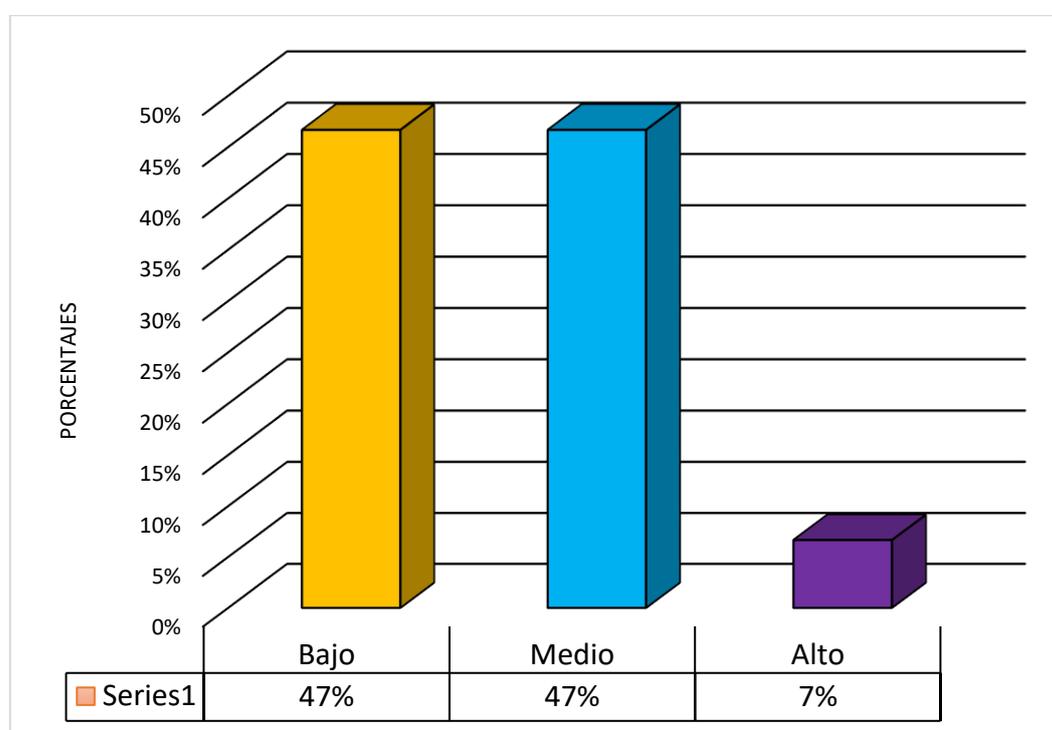


Figura 7 Niveles de la D3 Organizacionales

Interpretación

Los trabajadores de la Financiera Confianza, sede Huaycán, 2019 perciben y sienten los problemas organizacionales en un nivel bajo el 47%, en un nivel medio el 47% y en un nivel alto el 7%.

Descripción de las variables y dimensiones de estrés laboral.

Tabla 8 Niveles porcentuales de la Variable Dependiente Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	7	23%	23%
Medio	22	73%	97%
Alto	1	3%	100%
Total	30	100%	

Nota: Base de datos

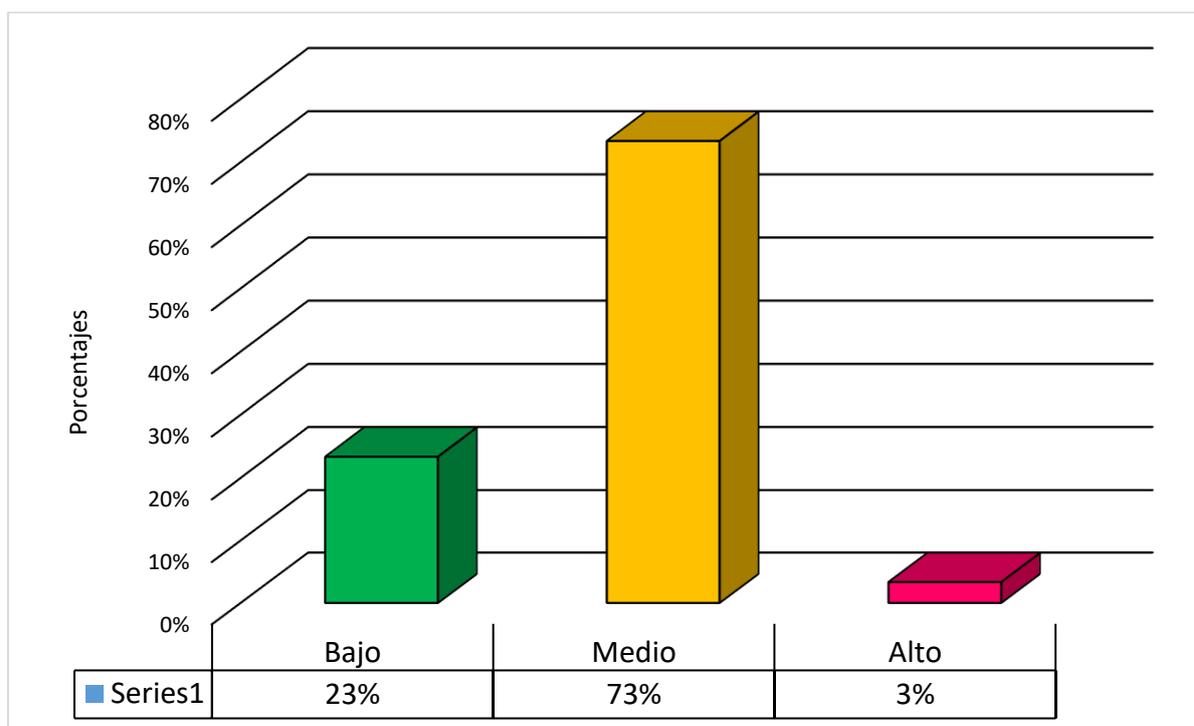


Figura 8 Niveles de la variable dependiente Desempeño Laboral

Interpretación

Las respuestas de los empleados de Financiera Confianza, sede Huaycán, 2019 ante las preguntas de la variable desempeño laboral se distribuyeron en bajo 23%, medio 73% y alto 3%.

Tabla 9 Niveles porcentuales de la DI Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	11	37%	37%
Medio	15	50%	87%
Alto	4	13%	100%
Total	30	100%	

Nota: Base de datos.

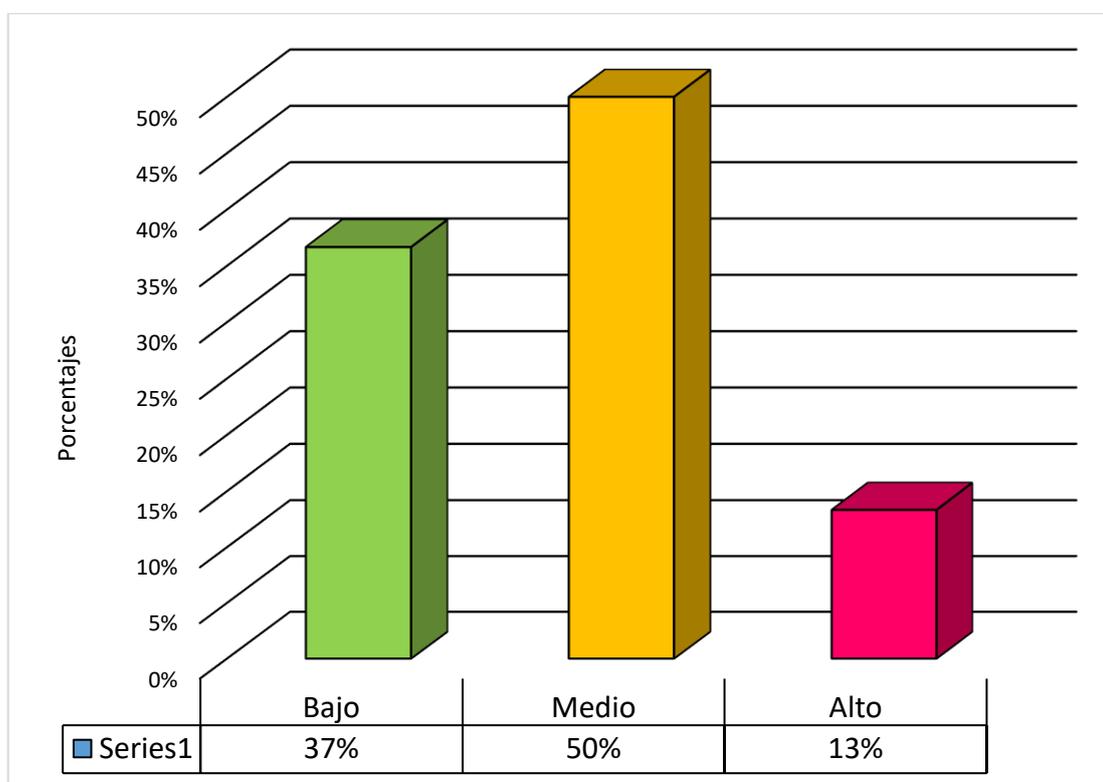


Figura 9 Niveles de la DI Eficiencia

Interpretación

Las respuestas de los empleados de Financiera Confianza, sede Huaycán, 2019 ante las preguntas de la dimensión eficiencia se distribuyeron en bajo 37%, medio 50% y alto 13%.

Tabla 10 Niveles porcentuales de la D2 Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	7	23%	23%
Medio	19	63%	87%
Alto	4	13%	100%
Total	30	100%	

Nota: Base de datos.

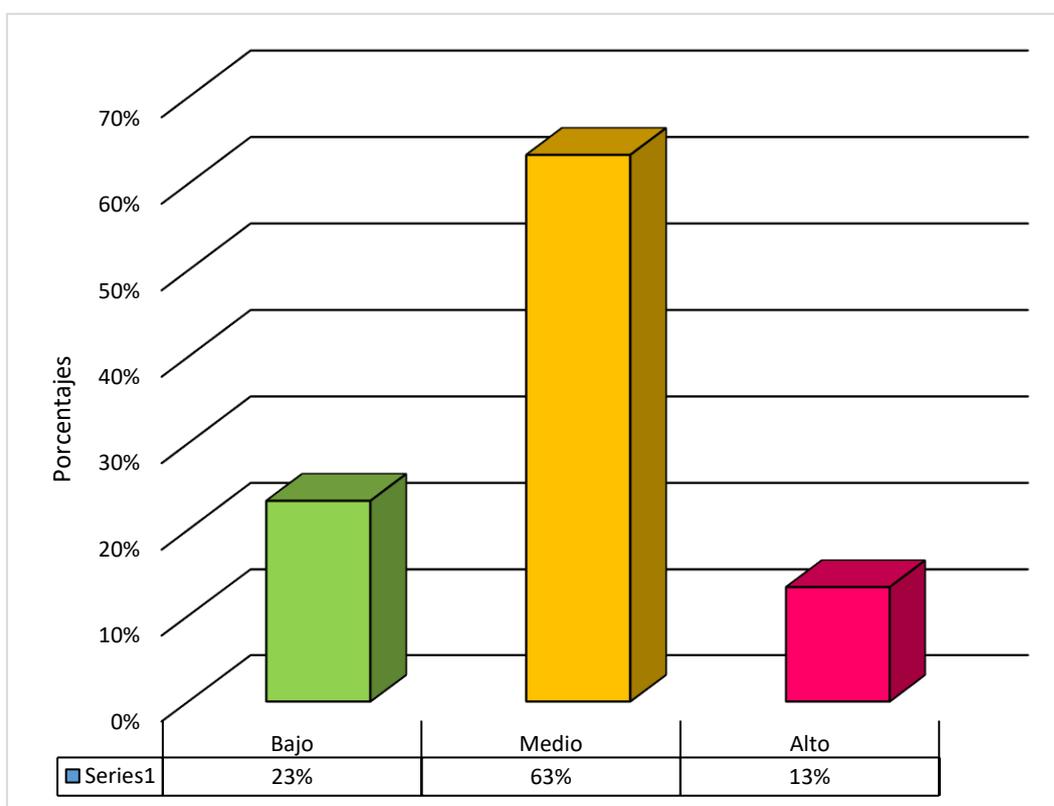


Figura 10 Niveles de la D2 Eficacia

Interpretación

Las respuestas de los empleados de Financiera Confianza, sede Huaycán, 2019 ante las preguntas de la dimensión eficacia se distribuyeron en bajo 23%, medio 63% y alto 13%.

Tabla 11 Niveles porcentuales de la D3 Actitudes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	2	7%	7%
Medio	26	87%	93%
Alto	2	7%	100%
Total	30	100%	

Nota: Base de datos.

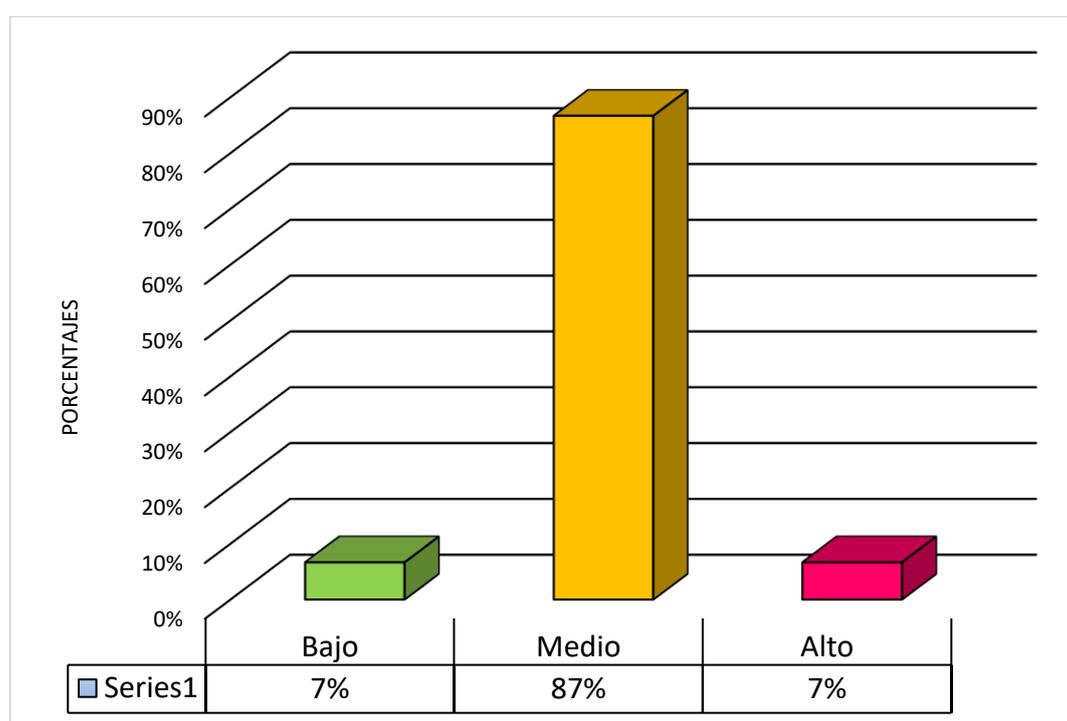


Figura 11 Niveles de la D3 Actitudes

Interpretación

Las respuestas de los empleados de Financiera Confianza, sede Huaycán, 2019 ante las preguntas de la dimensión Actitudes se distribuyeron en bajo 7%, medio 87% y alto 13%.

4.2 Estadística Inferencial (Prueba de Hipótesis)

Hipótesis General

Hipótesis Nula

Ho: NO existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Hipótesis Alternante

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Chi cuadrado V1 y V2

Para los 30 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5% se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 12 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	239,625 ^a	196	,018
Razón de verosimilitud	112,751	196	1,000
Asociación lineal por lineal	17,251	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 225 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Donde el valor crítico observado = 0.018 es < que 0.05 y

$$X^2_{\text{calculado}} 239.625 > X^2_{\text{tabla (0.05, 196gl)}} 229.656$$

Por lo tanto:

Se rechaza la Ho: NO Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019 y se acepta la Ha: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Tabla 13 Correlaciones

				V1. ESTRES LABORAL	V2. DESEMPEÑO O LABORAL
Rho de Spearman	V1. ESTRES LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000		-,685**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	30		30
	V2. DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-,685**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	30		30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El chi cuadrado muestra que existe relación entre las variables, pero no en qué grado o nivel. El Rho de Spearman muestra ese grado o nivel. La relación entre la variable estrés laboral y desempeño presentó un coeficiente de correlación de -0.685 (68.5%) negativa moderada. (La correlación es negativa pues las variables estrés laboral y desempeño son opuestas, cuando la primera se incremente la segunda decrece).

Tabla 14 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos 2015

Hipótesis Específica 1

Hipótesis Nula

Ho: NO Existe relación entre la característica cognitiva del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Hipótesis Alternante

Ha: Existe relación entre la característica cognitiva del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Chi cuadrado D1 y V2

Para los 30 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5% se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 15 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	131,640 ^a	84	,001
Razón de verosimilitud	74,109	84	,771
Asociación lineal por lineal	17,669	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 105 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Donde el valor crítico observado = 0.001 es < que 0.05 y

$$X^2_{\text{calculado}} 131.640 > X^2_{\text{tabla (0.05, 84gl)}} 102.630$$

Por lo tanto:

Se rechaza la Ho: NO Existe relación entre la característica cognitiva del estrés laboral y el desempeño de los. Se acepta la Ha: Existe relación entre la característica cognitiva del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Tabla 16 Correlaciones

		D1. COGNITIVA	V2. DESEMPEÑO O LABORAL
Rho de Spearman	D1. COGNITIVA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,699**
		N	30
V2. DESEMPEÑO LABORAL	V2. DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,699**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La relación entre la dimensión cognitiva y la variable desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación de -0.699 (69.9%) negativa moderada.

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Nula

Ho: NO Existe relación entre la característica fisiológica del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Hipótesis Alternante

Ha: Existe relación entre la característica fisiológica del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Chi cuadrado D2 y V2

Para los 30 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5% se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 17 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,033 ^a	84	,012
Razón de verosimilitud	67,517	84	,906
Asociación lineal por lineal	16,764	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 105 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Donde el valor crítico observado = 0.012 es < que 0.05 y

$X^2_{\text{calculado}} 16.033 > X^2_{\text{tabla (0.05,84gl)}} 102,630$

Por lo tanto: Se rechaza la H_0 : NO Existe relación entre la característica fisiológica del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Y se acepta la H_a : Existe relación entre la característica fisiológica del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Tabla 18 Correlaciones

		D2. FISIOLOGIC A	V2. DESEMPEÑO O LABORAL
Rho de Spearman	D2. FISIOLOGICA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,684**
		N	. 30
V2. DESEMPEÑO LABORAL		Coeficiente de correlación	-,684**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La relación entre la dimensión fisiológica y la variable desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación de -0.684 (68.4%) negativa moderada.

Hipótesis Específica 3

Hipótesis Nula

Ho: NO Existe relación la característica organizacional del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Hipótesis Alternante

Ha Existe relación la característica organizacional del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Chi cuadrado D3 y V2

Para los 30 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5% se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 19 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	141,250 ^a	112	,032
Razón de verosimilitud	84,095	112	,977
Asociación lineal por lineal	15,163	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 135 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Donde el valor crítico observado = 0.032 es < que 0.05 y

$X^2_{\text{calculado}} 141.250 > X^2_{\text{tabla (0.05, 112gl)}} 137.677$

Por lo tanto:

Se rechaza la Ho: No existe relación la característica organizacional del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019. Se acepta la Ha: Existe relación la característica organizacional del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza, agencia Huaycán, 2019.

Tabla 20 Correlaciones

		V2. DESEMPEÑO O LABORAL	D3. ORGANIZA CIONAL
Rho de Spearman V2. DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,651**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
D3. ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	-,651**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La relación entre la dimensión organizacional y la variable desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación de -0.651 (65.1%) negativa moderada.

V. DISCUSIÓN

5.1 Análisis de descripción de resultados

El presente trabajo tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la financiera Confianza – agencia Huaycán, 2019.

Una vez elaborado el cuestionario para la variable independiente estrés laboral y la variable dependiente desempeño, este fue validado y aprobado por los jueces expertos. Se evaluó pertinencia, relevancia y claridad de cada cuestionario.

Se procedió después a realizar la prueba de confiabilidad con el alfa de Cronbach para cada cuestionario. Para la variable independiente estrés laboral, 18 preguntas, 30 encuestados, se presentó un alfa de Cronbach de 0.876 (87.6% de confiabilidad) por lo la cual el instrumento fue calificado como bueno. De la misma forma para la variable Desempeño, 20 preguntas, 30 encuestados presentó un alfa de Cronbach de 0.808 (80.8% de confiabilidad) por lo la cual el instrumento fue calificado como bueno y se pudo aplicar.

La estadística descriptiva se basó en presentar las tablas de frecuencia y gráficos por cada variable y las respectivas dimensiones de cada una, para ello se tuvieron que establecer los rangos bajo, medio y alto y determinar los puntajes alcanzados en cada uno numérica y porcentualmente.

Los colaboradores de la financiera Confianza – agencia Huaycán, 2019, mostraron niveles de estrés bajo en un 60% y medio en un 40% denotando que no existe un alto nivel de estrés en la organización. Respecto al efecto o nivel en la dimensión 1, característica cognitiva del personal, se presentó un efecto bajo en un 63% y uno medio en un 37%, sin efectos altos. Para la dimensión 2, característica fisiológica se observó un 60%% para el efecto bajo, un 37% para el efecto medio y un 3% de efecto alto. Observamos entonces que el estrés generado tiene ligeramente mayor influencia en las características fisiológicas respecto a las características cognitivas del personal. La dimensión 3 característica

organizacional, presentó un 47% para el nivel bajo, 47% para el nivel medio y un 2% para el valor alto, teniendo un efecto menor en el rango bajo y medio respecto a las dos dimensiones anteriores.

En las pruebas de hipótesis se plantearon la hipótesis nula H_0 : NO Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019, y la alternante, H_a : Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019. Así mismo se plantearon las hipótesis específicas combinando las 3 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad) de la variable independiente estrés laboral con la variable dependiente desempeño.

En todos los casos se calculó la prueba de chi cuadrado para 30 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5%. Para la hipótesis general se obtuvo un valor crítico observado de 0.018 el cual fue menor que 0.05 y se obtuvo el X^2 calculado $239.625 > X^2_{tabla} (0.05, 196gl) 228.656$ con lo cual se rechazó la H_0 y se aceptó la H_a : existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019.

Una vez que establecimos que existe relación, había que averiguar en qué grado o nivel, y para ello usamos el Rho de Spearman. Se encontró un coeficiente de correlación de -0.685 (68.5%) negativo moderado. La correlación es negativa pues las variables estrés laboral y desempeño son opuestas, cuando la primera se incrementa la segunda decrece y viceversa.

Al realizar la prueba chi cuadrado entre la dimensión 1 característica cognitiva con la variable dependiente desempeño, se obtuvo un valor crítico observado de $0.001 < 0.05$ y $X^2_{calculado} 131.640 > X^2_{tabla} (0.05, 84gl) 102.630$, se rechazó entonces la H_0 aceptándose la H_a : existe relación entre la característica cognitiva del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza

en la agencia Huaycán 2019. El coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de -0.699 (69.9%) negativo moderado.

Para la dimensión 2 característica fisiológica con la variable dependiente desempeño, se obtuvo un valor crítico observado de $0.012 < 0.05$ y $X^2_{calculado} 116.033 > X^2_{tabla} (0.05, 84gl) 102.630$, se rechazó entonces la H_0 aceptándose la H_a : existe relación entre la característica fisiológica del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019. El coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de -0.684 (68.4%) negativo moderado.

Para la dimensión 3 característica organizacional con la variable dependiente desempeño, se obtuvo un valor crítico observado de $0.032 < 0.05$ y $X^2_{calculado} 141.250 > X^2_{tabla} (0.05, 112gl) 137.677$ se rechazó entonces la H_0 aceptándose la H_a : existe relación entre la característica organizacional del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019. El coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de -0.651 (65.1%) negativo moderado.

Chávez, 2016, en su investigación titulada: "El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A en el periodo 2015" menciona que el estrés laboral y los problemas personales afectan el desempeño. Ellos determinaron que uno de los factores que afecta el estrés es la carga laboral y el desempeño se ve afectado por la presión laboral. En nuestro caso tomamos tres dimensiones para la variable estrés laboral: características cognitivas, características fisiológicas y características organizacionales, siendo el estrés más relacionado a las características organizacionales (se obtuvo mayor puntaje en las sumatorias de las respuestas) frente a las otras dos dimensiones. Respecto a la relación de dichas dimensiones con la variable dependiente desempeño todas mostraron relación inversa, es decir a menos problemas cognitivos, fisiológicos y organizacionales el desempeño fue mejor.

Vigo (2018) en su tesis titulada "El desempeño laboral y la calidad de servicios en la empresa GERIMED SAC –Surco,2018" determinaron que si existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio y como dimensiones usaron productividad, conocimiento y comportamiento. Obtuvieron un 31.03% de nivel bajo, 41.38% nivel medio y 27.59% nivel alto de desempeño laboral. Así mismo, el 31.03% perciben que la organización tiene bajo nivel de calidad de servicio, 43.10% nivel medio y 25.86% nivel alto. Concluyen también que a mayor desempeño laboral mayor la calidad de servicio, igualmente que mayor productividad, conocimientos y mejor comportamiento (dimensiones de desempeño) mejor calidad de servicio. Ellos tuvieron una relación de variables directa pues en virtud que una aumenta la otra también, en nuestro caso, al aumentar una variable disminuye la otra. En nuestro caso obtuvimos para nuestra variable estrés laboral un nivel bajo de 60%, medio de 40% sin presentarse nivel alto de estrés, mostrando una organización más equilibrada en este aspecto y, respecto a la variable desempeño, un nivel bajo de 23%, un nivel medio de 73% y un nivel alto de 3%.

Así como también se contrasta con los resultados de Bracho (2015) en su estudio "El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo público universitario, 2015" se determinó una relación entre las dos variables estrés laboral y el desempeño donde se usó la correlación de Pearson considerando un nivel de significancia estadística de 95% el cual respalda nuestros resultados, estudiaron además agentes estresores como el clima laboral, influencia del líder y la tecnología, factores psicosociales que afectan a los trabajadores, y que el estrés trae problemas interpersonales, productividad y el rendimiento del colaborador. En nuestro estudio. Finalmente, Vaca (2017,) en su investigación "Influencia del estrés laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil" determinó que el estrés afecta la toma de decisiones y motivación creando un inadecuado clima laboral. En nuestro estudio también el ítem decisiones erróneas de la dimensión cognitiva de la variable estrés fue la que los empleados consideraban que les afectaba más, siendo menor la poca concentración y olvidos. Dentro de los ítems fisiológicos se notó relativo cansancio y en menor proporción jaquecas, insomnios, irritaciones o desvelos, el menor problema fue dolores de espalda. Aun así, el promedio global de los resultados de

la variable independiente estrés laboral fue de 1.63 es decir entre "nunca" y "casi nunca" y el promedio global de los resultados de la variable dependiente desempeño fue de 3.94 entre "a veces" pero más hacia "casi siempre".

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

Acorde a los resultados obtenidos se determinó las siguientes conclusiones:

Primera conclusión: Se determinó que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019. Se encontró un valor crítico observado de 0.018 el cual fue menor que 0.05, rechazándose la H_0 y aceptándose la H_a . Se encontró una correlación de variables de -0.685 (68.5%) negativa moderada.

Segunda conclusión: Se determinó que existe relación significativa entre la característica cognitiva del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019. Se encontró un valor crítico observado de 0.001 el cual fue menor que 0.05, rechazándose la H_0 y aceptándose la H_a . Se encontró una correlación de -0.699 (69.9%) negativa moderada.

Tercera conclusión: Se determinó que existe relación significativa entre la característica fisiológica del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019. Se encontró un valor crítico observado de 0.012 el cual fue menor que 0.05, rechazándose la H_0 y aceptándose la H_a . Se encontró una correlación de -0.684 (68.4%) negativa moderada.

Cuarta conclusión: Se determinó que existe relación significativa entre la característica organizacional del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019. Se encontró un valor crítico observado de 0.032 el cual fue menor que 0.05, rechazándose la H_0 y aceptándose la H_a . Se encontró una correlación de -0.651 (65.1%) negativa moderada.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Recomendaciones

Primera recomendación: Comunicar a la gerencia de Financiera Confianza los resultados de la investigación con la finalidad de que se preste atención y se tomen acciones para contrarrestar y prestar cuidado al estrés laboral y mediante ello fortalecer el desempeño de la organización, se deberá focalizarse en la satisfacción del colaborador, que ellos se sientan respetados, dar valor a su trabajo.

Segunda recomendación: Analizar el área de RR.HH. para localizar las fuentes de estrés, con el uso de un diario, tomar nota de manera rutinaria escribiendo las situaciones estresantes y evaluar qué acciones a tomar para reducirlos. RR.HH. deberá observar síntomas como dolores de cabezas, nivel de desempeño bajo, etc. Así mismo realizar actividades de recreación, capacitación fuera de la empresa para incentivar las relaciones entre compañeros y mejorar el clima organizacional de la financiera favoreciendo el contacto con cada uno de ellos. También recomendamos la implementación de espacios donde el colaborador pueda descansar.

Tercera recomendación: Implementar el uso de permisos cuando sea necesario, teniendo en cuenta los derechos de ausencia del colaborador estos pueden incluir citas con médicos, celebraciones especiales con su familia. Revisar y afianzar la política de comunicación entre colaboradores donde se evite enviar correos electrónicos y llamadas una vez concluido los horarios laborales.

Cuarta recomendación: Crear programas de remuneración, recompensas, bonos con el objetivo de aumentar la motivación de los colaboradores y así mejorar el desempeño, así mismo incentivar otras estrategias de motivación tales como: ascenso de puesto, reconocimientos así mismo implementar plan desarrollo de pausa activa al menos 1 vez al día por 10 minutos contará de realizar ejercicios corporales de estiramiento y relajación con el objetivo de generar mayor productividad y mejorar la actitud del colaborador rompiendo la rutina del trabajo y reactivando la energía del colaborador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, R. (2019,17 de marzo). *Clases de Investigación*. Slide Share. <https://es.slideshare.net/RonaldJessAlarcnAnco/clases-de-investigacion-i>
- Arrogante, O., (2016). *Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en Enfermería*. Octubre 15, 2019, de Metas de Enfermería Sitio web: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81011/estrategias-de-afrontamiento-al-estres-laboral-en-enfermeria/>
- Ayay,J. & Azan,E. (2018): *Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Indoamérica Trade S.A – San Martin* .Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Peruana Unión. Lima. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1053>
- Azcona, J. Guillén,C., Meléndez, A., & Pastrana, J.. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Octubre 15, 2019, de Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo Sitio web: http://www.semst.org/archsubidos/20161216_24cb_GuiaManejoEstres.pdf
- Balvin, C. (2017). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017*. Tesis para optar el grado de Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional. Unidad de Postgrado-Facultad de Ingeniería de Minas. Universidad Nacional de Huancayo. Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BBC News Mundo (2018). *5 formas en que el estrés afecta a tu cuerpo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-46650460>
- Bohlander et al.(2017). *Administración de Recursos Humanos*. Cengage Learning Editores. Santa Fé. México. 706p. Bosco.J.(2018).Alfa de Cronbach — Psicometría con R. <https://medium.com/@jboscomendoza/alfa-de-cronbach-psicometr%C3%ADa-con-r-55d3154806cf>
- Borja,J. (2017). *El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de las oficinas del gobierno autónomo descentralizado de la provincia de Pichincha, en el año 2016* .Tesis para optar el Título de Psicólogo General.

- Universidad Tecnológico Indoamericana. Quito, Colombia.
<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/617>
- Borrego, P. (2017). *Estrés. Parte 2: Sufro estrés ¿es un trastorno? Tipos de estrés.* www.psicodifusion.es. España. <https://www.psicodifusion.es/estres-tipos-patologia-psicodifusion/>
- Bracho, A. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo público universitario, 2015.* Tesis para optar al título de Maestría en Administración del trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Bradberry, T. (2020). *5 malas decisiones que lamentarás de por vida.* www.entrepreneur.com. <https://www.entrepreneur.com/article/269379>
- Castillero, O. (2020). *Falta de concentración: causas y 10 consejos para combatirla.* Psicología y Mente. Barcelona. España. <https://psicologiaymente.com/>
Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/psicologia/falta-de-concentracion>
- Castillero, O. (2020). *Los 15 tipos de actitudes, y cómo nos definen.* Psicología y Mente. Barcelona. España. <https://psicologiaymente.com/>.
<https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-actitudes>
- Calderón, V. (2016). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano: período 2016.* Tesis de Post Grado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9477/Victor_Manuel_Calderon_Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento.* Editorial Macro. Lima. Perú. 462p.
- Chávez, C. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área d gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015.* Tesis Ingeniero Comercial. Universidad Privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del Talento Humano.* Mc Graw Hill Interamericana Editores. México. 586 p.

- Choquejahuá, L. (2016). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral*. Tesis para optar el título de Licenciada en Trabajo Social. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
- Click Balance. (2018). *Estrés organizacional: ¿Las empresas pueden enfermar?*. www.clickbalance.com. <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/estres-organizacional/>
- Clikisalud.net (2020). *¿Cómo afecta el estrés laboral a la productividad?*. Fundación Carlos Slim. Recuperado de: <https://www.clikisalud.net/afecta-estres-la-productividad-laboral/>
- deconceptos.com. (2020). *Cansancio*. www.deconceptos.com. <https://deconceptos.com/ciencias-naturales/cansancio>
- definicion.de. (2020). *Enfermedad*. www.definicion.de. <https://definicion.de/enfermedad/>
- definicion.de. (2017). *Ausentismo*. www.definicion.de. <https://definicion.de/ausentismo/>
- definicion.mx. (2020). *Definición de Objetivo*. www.definicion.mx. <https://definicion.mx/objetivo/>
- Del Prado, J. (2014). *Consecuencias físicas y fisiológicas del estrés*. IMF Business School. *Blog de prevención de riesgos laborales*. <https://blogs.imf-formacion.com/>. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-fisicas-y-fisiologicas-del-estres/>
- Eden-The Water Coffee Company. (2020) *¿Qué se entiende por calidad de vida en el trabajo?*. www.aguaeden.es. <https://www.aguaeden.es/blog/que-se-entiende-por-calidad-de-vida-en-el-trabajo#:~:text=El%20principio%20en%20el%20que,directivos%2C%20cargos%20intermedios%20y%20empleados>.
- Eden-The Water & Coffee Company. (2020). *Qué es el cansancio laboral y cómo prevenirlo*. www.aguaeden.es. <https://www.aguaeden.es/blog/que-es-el-cansancio-laboral-y-como-prevenirlo>

- El Universal. (2020). *Enfermedades que causa el estrés*. www.eluniversal.com.mx
<https://www.eluniversal.com.mx/articulo/ciencia-y-salud/salud/2015/07/11/enfermedades-que-puede-causar-el-estres>
- Espinoza, E. (2016). *Universo, muestra y muestreo*. Biblioteca Virtual en Salud. BVS. Honduras.
<http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Finizola, B. (2020). *Energía laboral*. www.eluniversal.com.
<https://www.eluniversal.com/el-universal/40058/energia-laboral>
- FMP-Fundación Pascual Maragall. (2020). *Hablemos del Alzheimer. Memoria y olvido: ¿por qué olvidamos?*. Barcelona. España. www.blog.fpmaragall.org.
<https://blog.fpmaragall.org/memoria-y-olvido>
- García-Moran, M., & Gil-Lacruz, M. (2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona*, (19), [fecha de Consulta 15 de Octubre de 2019]. ISSN: 1560-6139.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147149810001>
- gestionar-facil.com. (2020). *Ejemplos de estrategias empresariales: ¿Cuáles aplicas?*. www.gestionar-facil.com. España. Recuperado de:
<https://www.gestionar-facil.com/ejemplos-de-estrategias-empresariales/>
- Gestión.pe. (2020). *¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia?*. www.gestion.pe.
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>
- Grifol, D. (2017). *¿Qué es productividad laboral?*. www.danielgrifol.es. España.
<https://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>
- Gómez-Mejía et al. (2016). *Gestión de Recurso Humanos*. Pearson Educación. México. 658p.
- Hernández et al. (2014) *Metodología de la Investigación*.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Infojobs. (2020). *7 hábitos saludables que le inyectarán energía a tu rutina laboral*.
<https://orientacion-laboral.infojobs.net/habitos-mejora-motivacion-laboral>
- IPE-Instituto Peruano de Economía. (2016). Productividad Laboral.
<https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/#:~:text=La%20productividad%20laboral%20se%20define,los%20bi enes%20y%20servicios%20producidos>.
- López, A. (2015) . *Estudio de los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil del ministerio de inclusión económica y social del distrito puyo*. Tesis para obtener el grado de Magister en psicología laboral con mención en desarrollo humano y de la Organización de la Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- López, J. (2019). *¿Qué es la adaptabilidad al trabajo y cómo lograrla?*.
[www.medium.com. https://medium.com/coderslink-talent/qu%C3%A9-es-la-adaptabilidad-en-el-trabajo-y-c%C3%B3mo-lograrla-b8f98de5440f](https://medium.com/coderslink-talent/qu%C3%A9-es-la-adaptabilidad-en-el-trabajo-y-c%C3%B3mo-lograrla-b8f98de5440f)
- Machaca,J. & Aquino,C. (2016) .Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de gases industriales y medicinales oxyman Arequipa -2016. Perú.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3780>
- Management Society. (2017). *Toma de decisiones: los grandes errores que todos cometemos*.
[www.managementsociety.net. https://www.managementsociety.net/2017/12/15/toma-de-decisiones-los-grandes-errores-que-todos-cometemos/](https://www.managementsociety.net/2017/12/15/toma-de-decisiones-los-grandes-errores-que-todos-cometemos/)
- Marroquín, R. (2018). *Confiabilidad y Validez de Instrumentos de Investigación*. Universidad Nacional de Educación. UNE. 39p.
<http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>
- Marroquín, R. (2018) *Metodología de la Investigación*. Universidad Nacional de Educación. UNE. 26p..
http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf

- Mayo Clinic. (2020). *Insomnio*. www.mayoclinic.com. Recuperado de: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/insomnia/symptoms-causes/syc-20355167>
- Milenio. (2015). *Estrés laboral afecta la productividad de tu empresa*. www.milenio.com. <https://www.milenio.com/negocios/estres-laboral-afecta-la-productividad-de-tu-empresa>
- Navarro, F. (2015). *La Fisiología y el Diseño de Puestos de Trabajo*. INESEM. España. www.revistadigital.inesem.es. <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-fisiologia/#:~:text=La%20Fisiolog%C3%ADa%20tambi%C3%A9n%20se%20ocupa,y%20sin%20aparici%C3%B3n%20de%20fatiga>.
- Normas APA (2018). *Técnicas de Recolección de Información en Investigaciones Cualitativas*. <http://normasapa.net/tecnicas-recoleccion-datos/>
- Normas APA (2018). *¿Qué es una muestra y cómo se selecciona?* <http://normasapa.net/que-es-una-muestra-y-como-se-selecciona/>
- Normas APA (2020). *Guía de citación y referenciación. 7ma edición*. <https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/guia-normas-apa-7-ed-2020-08-12.pdf>
- OBS- Business School. (2020). *Cómo mantener el estrés a raya y mejorar la motivación laboral*. www.obsbusiness.school. www.obsbusiness.school/es/blog-project-management/habilidades-intrapersonales-pm/como-mantener-el-estres-a-raya-y-mejorar-la-motivacion-laboral/#:~:text=El%20estrés%20es%20una%20respuesta,ejercen%20sobre%20ella%20son%20excesivas.
- Observatorio RH. (2018). *Entre el 50 y el 60% del absentismo laboral se debe a las consecuencias del estrés*. www.obervatoriorh.com. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/50-y-60-absentismo-laboral-consecuencias-estres.html>
- OMS (2016). *La organización del trabajo y el estrés*. www.who.int. https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

- Orellana, P. (2020). *Clima organizacional*. www.economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>
- Portocarrero, M. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Essalud Jesús María 2018*. Tesis para obtener el título de licenciada en Administración, Finanzas y Negocios Globales. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. TELESUP. 138p. Lima. Perú.
- Proaño, B. (2015). *Cómo el estrés laboral incide en el desempeño de los colaboradores de transporte de carga pesada Transhercules*. Tesis para obtener el título de Psicología Industrial de la Universidad Central del Ecuador.
- RAE-Real Academia Española. (2019). *Fisiológico*. Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. España. www.dle.rae.es.
<https://dle.rae.es/fisiológico>
- RAE-Real Academia Española. (2019). *Olvido*. Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. España. www.dle.rae.es. <https://dle.rae.es/olvido>
- RAE-Real Academia Española. (2019). *Organización*. Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. España. www.dle.rae.es.
<https://dle.rae.es/organización>
- Raffino, M. (2020). *Cómo citar: "Cognitivo"*. www.concepto.de.
<https://concepto.de/cognitivo/>
- Remax.pe (2020). *Cinco pautas básicas para el cumplimiento de objetivos*. www.remax.pe.
https://www.remax.pe/detalle_noticias.php?id=33#:~:text=1%2D%20Definir%20y%20visualizar%20claramente,a%20alcanzar%2C%20poni%C3%A9n%20dola%20por%20escrito.&text=5%2D%20Mantener%20diariamente%20en%20la,hasta%20que%20lo%20veamos%20materializado.
- Román, M. (2019). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito de El Agustino turno tarde, octubre-diciembre 2018*. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad María Auxiliadora. Lima. Perú.
- Robbins, S.& Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. Madrid. España. 701p

- Ruiz, I. & Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Tesis Licenciado en Gestión. PUCP. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_labora11.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robles, F. (2018). *¿Qué es el Diseño de Investigación y Cómo se Hace?*. Lifeder.com <https://www.lifeder.com/disenio-de-investigacion/>
- Saravia, J. (2015). *¿Tienes confianza? La confiabilidad y el Alfa de Cronbach*. Statssos.net. <https://statssos.net/2015/05/19/tienes-confianza-la-confiabilidad-y-el-alfa-de-cronbach/>
- significados.com (2015). *Significado de adaptación*. www.significados.com <https://www.significados.com/adaptacion/>
- significados.com. (2017). *Significado de Motivación*. www.significados.com. <https://www.significados.com/motivacion/>
- significados.com (2018). *Significado de estrategia*. www.significados.com. <https://www.significados.com/estrategia/>
- significados.com. (2020). *Significado de Decisión*. www.significados.com. <https://www.significados.com/decision/>
- SoyRappi.com. (2020). *Estabilidad emocional: aprende cómo puedes alcanzarla*. www.soyrappi.com. <https://blog.soyrappi.com/estabilidad-emocional/>
- TSP-Talent Search People. (2020). *Cantidad versus calidad en el trabajo*. www.talentsearchpeople.com. <https://www.talentsearchpeople.com/es/blog/90-cantidad-versus-calidad-en-el-trabajo/>
- UNINAV. (2016). *Metodología de la Investigación*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf
- Vaca, B. (2017). *Influencia del estrés laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil*. Tesis para optar el título de Psicólogo. Universidad de Las Américas.

Ecuador. <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6819/1/UDLA-EC-TPO-2017-05.pdf>

Vigo, D. (2018). *El desempeño laboral y la calidad de servicios en la empresa GERIMED SAC –Surco, 2018*. Tesis para optar el título de licenciada en administración de empresas. Universidad Autónoma. Lima . Perú. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/642/3/VANESSA%20VIGO%20VIGO.pdf>

123test.com (2020). *Estabilidad emocional*. www.123test.com. Recuperado de: <https://www.123test.com/es/estabilidad-emocional/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019?	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019	Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019	Variable Independiente: estrés laboral de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019	Tipo de estudio: Descriptivo Correlacional de enfoque cuantitativo. Diseño: No experimental de corte transversal. Área de estudio: Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019. Población y muestra: Colaboradores Instrumentos: Encuesta Valoración estadística: Paquete Excel y/o estadístico SSPS 25
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable dependiente: desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza en la agencia Huaycán 2019	
¿Qué relación existe entre la característica cognitiva del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019?	Determinar la relación que existe entre la característica cognitiva del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019	Existe relación entre la característica cognitiva del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019		
¿Qué relación existe entre la característica fisiológica del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019?	Determinar la relación que existe entre la característica fisiológica del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019	Existe relación entre la característica fisiológica del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019		
¿Qué relación existe entre la característica organizacional del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019?	Determinar la relación que existe entre la característica organizacional del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019	Existe relación la característica organizacional del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - Agencia Huaycán, 2019		

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	Items	ESCALAS Y VALORES
COGNITIVAS	OLVIDOS	P1. ¿En sus actividades de labor se olvida de las cosas?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		P2. ¿Ante la rutina de su centro de labor siente que su memoria se ha deteriorado?	
	POCA CONCENTRACION	P3. ¿Sufre de poca concentración en el trabajo?	
		P4. ¿Las actividades de su labor dificultan su nivel de atención?	
	DECISIONES ERRONEAS	P5. ¿Toma decisiones erróneas en su trabajo?	
		P6. ¿Ante situaciones de estrés, siente que tus decisiones obstaculizan al cumplimiento de metas?	
FISIOLOGICAS	CANSANCIO	P7. ¿Se cansa a menudo en el trabajo?	
		P8. ¿Se irrita fácilmente ante los problemas o dificultades que se presentan en su labor?	
	INSOMNIO	P9. ¿Se desvela o sufre insomnio a causa del trabajo?	
		P10. ¿A pesar de descansar por las noches se despierta cansado y con malestares?	
	ENFERMEDADES	P11. ¿Sufre de dolor de espalda de forma continua?	
		P12. ¿Sufre de jaquecas o dolor de cabeza frecuentemente?	
ORGANIZACIONALES	AUSENTISMO	P13. ¿Se ausenta Ud. en su centro laboral?	
		P14. ¿Llega tarde a su centro de trabajo?	
	BAJA PRODUCTIVIDAD	P15. ¿En situaciones de estrés siente que presenta baja productividad en sus labores?	
		P16. ¿No es muy eficiente en las tareas asignadas?	
	MOTIVACION	P17. ¿Se siente desmotivado por las labores que realiza?	
		P18. ¿Se siente desmotivado por las políticas y entorno laboral?	

Variable 2: Desempeño

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS Y VALORES
EFICIENCIA	Productividad	P1. ¿Ante las tareas designadas es rápido en las labores?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		P2. ¿Usa adecuadamente los recursos que posee en sus labores diarias?	
	Calidad del trabajo	P3. ¿Ante situaciones de estrés los resultados de su trabajo son de alta calidad?	
		P4. ¿El trabajo que usted realiza es de transparencia y confianza?	
EFICACIA	cumplimiento de objetivos	P5. ¿Logra Ud. ¿Las tareas asignadas en el tiempo indicado?	
		P6. ¿Las herramientas que usted dispone para la elaboración de un expediente ayuda a la rapidez del desembolso?	
	aplicación de estrategias	P7. ¿El camino que escoge para lograr sus tareas es el adecuado?	
		P8. ¿Realizar su ruta un día anterior, cree Ud. que agiliza la visita del día siguiente?	
ACTITUDES	estabilidad emocional	P9. ¿Es Ud. Abierto a nuevas ideas y los cambios?	
		P10. ¿Siente Ud. que es empático y se pone en el lugar de su cliente si este tiene algún problema?	
		P11. ¿Es Ud. ¿Una persona confiable que mantiene en reserva la información se su cliente?	
		P12. ¿Considera que tiene el control de sus emociones?	
	adaptación al trabajo	P13. ¿Se adapta rápidamente ante las nuevas labores que se presentan?	
		P14. ¿Cree Ud, que los cambios ayudan a mejorar y agilizar los desembolsos?	

		P15. ¿Considera que se necesita capacitación constante para un mejor comité de créditos?	
		P16. ¿Tiene interés constante en su trabajo?	
	capacidad y energía	P17. ¿Tiene un deseo constante de terminar las labores encomendadas?	
		P18. ¿Tiene capacidad y energía durante su jornada laboral?	
		P19. Está siempre atento a su labor	
		P20. ¿Es intenso y dedicado a su trabajo?	

Anexo 3: Instrumentos

luego que se apruebe su validez del instrumento con todos sus items de hace la encuesta oficial:



CUESTIONARIO

Estimados encuestados, la presente investigación, necesita de su colaboración con respecto al proyecto “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la Financiera Confianza - agencia Huaycán, 2019” Agradecemos anticipadamente su participación respondiendo con un aspa (X) la/s respuesta/s que considere. La información es confidencial.

Para responder los Ítems tener en cuenta las siguientes condiciones:

1 = nunca

2 = casi nunca

3 = a veces

4 = casi siempre

5 = siempre

Variable: Estrés Laboral

Ítems	1	2	3	4	5
P1.¿En sus actividades de labor se olvida de las cosas?					
P2. ¿Ante la rutina de su centro de labor siente que su memoria se ha deteriorado?					
P3.¿Sufre de poca concentración en el trabajo?					
P4.¿Las actividades de su labor dificultan su nivel de atención?					
P5.¿Toma decisiones erróneas en su trabajo?					
P6. ¿Ante situaciones de estrés, siente que tus decisiones obstaculizan al cumplimiento de metas?					
P7.¿Se cansa a menudo en el trabajo?					

P8. ¿Se irrita fácilmente ante los problemas o dificultades que se presentan en su labor?					
P9. ¿Se desvela o sufre insomnio a causa del trabajo?					
P10. ¿A pesar de descansar por las noches se despierta cansado y con malestares?					
P11. ¿Sufre de dolor de espalda de forma continua?					
P12. ¿Sufre de jaquecas o dolor de cabeza frecuentemente?					
P13. ¿Se ausenta Ud. en su centro laboral ?					
P14. ¿Llega tarde a su centro de trabajo?					
P15. ¿En situaciones de estrés siente que presenta baja productividad en sus labores?					
P16. ¿No es muy eficiente en las tareas asignadas?					
P17. ¿Se siente desmotivado por las labores que realiza?					
P18. ¿Se siente desmotivado por las políticas y entorno laboral?					

Variable: Desempeño

P1. ¿Ante las tareas designadas es rápido en las labores?					
P2. ¿Usa adecuadamente los recursos que posee en sus labores diarias?					
P3. ¿Ante situaciones de estrés los resultados de su trabajo son de alta calidad?					
P4. ¿El trabajo que usted realiza es de transparencia y confianza?					
P5. ¿Logra Ud. las tareas asignadas en el tiempo indicado?					
P6. ¿Las herramientas que usted dispone para la elaboración de un expediente ayuda a la rapidez del desembolso?					
P7. ¿El camino que escoge para lograr sus tareas es el adecuado?					
P8. ¿Realizar su ruta un día anterior, cree Ud, que agiliza la visita del día siguiente?					
P9. ¿Es Ud. Abierto a nuevas ideas y los cambios?					

P10. ¿Siente Ud. que es empático y se pone en el lugar de su cliente si este tiene algún problema?					
P11. ¿Es Ud. ¿Una persona confiable que mantiene en reserva la información se su cliente?					
P12. ¿Considera que tiene el control de sus emociones?					
P13. ¿Se adapta rápidamente ante las nuevas labores que se presentan?					
P14. ¿Cree Ud, que los cambios ayudan a mejorar y agilizar los desembolsos?					
P15. ¿Considera que se necesita capacitación constante para un mejor comité de créditos?					
P16. ¿Tiene interés constante en su trabajo?					
P17. ¿Tiene un deseo constante de terminar las labores encomendadas?					
P18. ¿Tiene capacidad y energía durante su jornada laboral?					
P19. Está siempre atento a su labor					
P20. ¿Es intenso y dedicado a su trabajo?					

Anexo 4: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO

Nro.	DIMENSIONES/Indicadores/items		Pertinencia ⁽¹⁾		Relevancia ⁽²⁾		Claridad ⁽³⁾		Sugerencias
	INDICADORES	ITEMS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Productividad	P1. ¿Ante las tareas designadas es rápido en las labores?	X		X		X		
		P2. Usa adecuadamente los recursos que posee en sus labores diarias?	X		X		X		
2	Calidad del trabajo	P3. ¿Ante situaciones de estrés los resultados de su trabajo son de alta calidad?	X		X		X		
		P4. ¿El trabajo que usted realiza es de transparencia y confianza?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EFICACIA			Si	No	Si	No	Si	No	
1	cumplimiento de objetivos	P5. ¿Logra Ud. Las tareas asignadas en el tiempo indicado?	X		X		X		
		P6. ¿Las herramientas que usted dispone para la elaboración de un expediente ayuda a la rapidez del desembolso?	X		X		X		
2	aplicación de estrategias	P7. ¿El camino que escoge para lograr sus tareas es el adecuado?	X		X		X		
		P8. ¿Realizar su ruta un día anterior, cree ud, que agiliza la visita del día siguiente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ACTITUDES			Si	No	Si	No	Si	No	
1	estabilidad emocional	P9. ¿Es Ud. Abierto a nuevas ideas y los cambios?	X		X		X		
		P10. ¿Siente Ud. que es empático y se pone en el lugar de su cliente si este tiene algún problema?	X		X		X		
		P11. ¿Es Ud. Una persona confiable que mantiene en reserva la información de su cliente?	X		X		X		
		P12. ¿Considera que tiene el control de sus emociones?	X		X		X		
1	ADAPTACION AL TRABAJO	P13. ¿Se adapta rápidamente ante las nueva labores que se presentan?	X		X		X		
		P14. ¿Cree ud, que los cambios ayudan a mejorar y agilizar los desembolsos?	X		X		X		
		P15. ¿Considera que se necesita capacitación constante para un mejor comité de créditos?	X		X		X		
		P16. ¿Tiene interés constante en su trabajo?	X		X		X		
1	CAPACIDAD Y ENERGIA	P17. ¿Tiene un deseo constante de terminar la labores encomendadas?	X		X		X		
		P18. ¿Tiene capacidad y energía durante su jornada laboral?	X		X		X		
		P19. Está siempre atento a su labor	X		X		X		
		P20. ¿Es intenso y dedicado a su trabajo?	X		X		X		

Especialidad del validador: Dra. Educación II Metodología
Lima 19 de Nov de 2019

Pertinencia⁽¹⁾: Item corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia⁽²⁾: Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad⁽³⁾: Se entiende sin dificultad alguna el estado del item, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO

Nro.	DIMENSIONES/indicadores/items		Pertinencia ⁽¹⁾		Relevancia ⁽²⁾		Claridad ⁽³⁾		Sugerencias
	INDICADORES	ITEMS	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA									
INDICADORES									
1	Productividad	P1. ¿Ante las tareas designadas es rápido en las labores ?	✓		✓		✓		
		P2. Usa adecuadamente los recursos que posee en sus labores diarias?	✓		✓		✓		
2	Calidad del trabajo	P3. ¿Ante situaciones de estrés los resultados de su trabajo son de alta calidad?	✓		✓		✓		
		P4. ¿El trabajo que usted realiza es de transparencia y confianza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EFICACIA									
INDICADORES									
1	cumplimiento de objetivos	P5. ¿Logra Ud. Las tareas asignadas en el tiempo indicado?	✓		✓		✓		
		P6. ¿Las herramientas que usted dispone para la elaboración de un expediente ayuda a la rapidez del desembolso?	✓		✓		✓		
2	aplicación de estrategias	P7. ¿El camino que escoge para lograr sus tareas es el adecuado?	✓		✓		✓		
		P8. ¿Realizar su ruta un día anterior , cree ud, que agiliza la visita del día siguiente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ACTITUDES									
INDICADORES									
1	estabilidad emocional	P9. ¿Es Ud. Abierto a nuevas ideas y los cambios?	✓		✓		✓		
		P10. ¿Siente Ud. que es empático y se pone en el lugar de su cliente si este tiene algun problema?	✓		✓		✓		
		P11. ¿Es Ud. Una persona confiable que mantiene en reserva la informacion se su cliente?	✓		✓		✓		
		P12. ¿Considera que tiene el control de sus emociones?	✓		✓		✓		
1	ADAPTACION AL TRABAJO	P13. ¿Se adapta rapidamente ante las nueva labores que se presentan?	✓		✓		✓		
		P14. ¿Cree ud, que los cambios ayudan a mejorar y agilizar los desembolsos?	✓		✓		✓		
		P15. ¿Considera que se necesita capacitacion constante para un mejor comité de creditos?	✓		✓		✓		
		P16. ¿Tiene interés constante en su trabajo?	✓		✓		✓		
1	CAPACIDAD Y ENERGIA	P17. ¿ Tiene un deseo constante de terminar la labores encomendadas?	✓		✓		✓		
		P18. ¿ Tiene capacidad y energía durante su jornada laboral?	✓		✓		✓		
		P19. Está siempre atento a su labor	✓		✓		✓		
		P20. ¿Es intenso y dedicado a su trabajo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA
 Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg DIBRE HODADNI SUSTINIDO DNI 03822479
 Especialidad del validador: METODOLOGIA Y TEMÁTICO

Lima 23 de NOVIEMBRE de 2019

Pertinencia⁽¹⁾: Item corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia⁽²⁾: Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad⁽³⁾: Se entiende sin dificultad alguna el estado del item, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión


 Catedrático: Dr. Justiano AYBAR HUAMANÍ
 METODOLOGO Y TEMÁTICO DE TESIS
 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nro.	DIMENSIONES/indicadores/items		Pertinencia ⁽¹⁾		Relevancia ⁽²⁾		Claridad ⁽³⁾		Sugerencias
	INDICADORES	ITEMS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	OLVIDOS	P1. ¿En sus actividades de labor se olvida de las cosas?	X		X		X		
		P2. ¿Ante la rutina de su centro de labor siente que su memoria se ha deteriorado?	X		X		X		
2	POCA CONCENTRACION	P3. ¿Sufre de poca concentración en el trabajo?	X		X		X		
		P4. ¿Las actividades de su labor dificultan su nivel de atención?	X		X		X		
3	DECISIONES ERRONEAS	P5. ¿Toma decisiones erróneas en su trabajo?	X		X		X		
		P6. ¿Ante situaciones de estrés, siente que tus decisiones obstaculizan al trabajo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FISIOLÓGICAS			Si	No	Si	No	Si	No	
1	CANSANCIO	P7. ¿Se cansa a menudo en el trabajo?	X		X		X		
		P8. ¿Se irrita fácilmente ante los problemas o dificultades que se presentan?	X		X		X		
2	INSOMNIO	P9. ¿Se desvela o sufre insomnio a causa del trabajo?	X		X		X		
		P10. ¿A pesar de descansar por las noches se despierta cansado y con dificultad?	X		X		X		
3	ENFERMEADES	P11. ¿Sufre de dolor de espalda de forma continua?	X		X		X		
		P12. ¿Sufre de jaquecas o dolor de cabeza frecuentemente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ORGANIZACIONALES			Si	No	Si	No	Si	No	
1	AUSENTISMO	P13. ¿Se ausenta Ud en su centro laboral?	X		X		X		
		P14. ¿Llega tarde a su centro de trabajo?	X		X		X		
2	BAJA PRODUCTIVIDAD	P15. ¿En situaciones de estrés siente que presenta baja productividad en sus labores?	X		X		X		
		P16. ¿No es muy eficiente en las tareas asignadas?	X		X		X		
3	MOTIVACION	P17. ¿Se siente desmotivado por las labores que realiza?	X		X		X		
		P18. ¿Se siente desmotivado por las políticas y entorno laboral?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia
 Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg. Chirinos Castel DNI: 07971242
 Especialidad del validador: Dra. Educación y Metodología
 Lima 19 de Nov de 2019

Pertinencia⁽¹⁾: Item corresponde al concepto teórico formulado
 Relevancia⁽²⁾: Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Claridad⁽³⁾: Se entiende sin dificultad alguna el estado del item, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los Items planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nro.	DIMENSIONES/indicadores/items		Pertinencia ⁽¹⁾		Relevancia ⁽²⁾		Claridad ⁽³⁾		Sugerencias
	INDICADORES	ITEMS	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COGNITIVAS									
1	OLVIDOS	P1. ¿En sus actividades de labor se olvida de las cosas?	✓		✓		✓		
		P2. ¿Ante la rutina de su centro de labor siente que su memoria se ha deteriorado?	✓		✓		✓		
2	POCA CONCENTRACION	P3. ¿Sufre de poca concentración en el trabajo?	✓		✓		✓		
		P4. ¿Las actividades de su labor dificultan su nivel de atención?	✓		✓		✓		
3	DECISIONES ERRONEAS	P5. ¿Toma decisiones erróneas en su trabajo?	✓		✓		✓		
		P6. ¿Ante situaciones de estrés, siente que tus decisiones obstaculizan al cumplimiento de metas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FISIOLÓGICAS									
1	CANSANCIO	P7. ¿Se cansa a menudo en el trabajo?							
		P8. ¿Se irrita fácilmente ante los problemas o dificultades que se presentan en su labor?	✓		✓		✓		
2	INSOMNIO	P9. ¿Se desvela o sufre insomnio a causa del trabajo?	✓		✓		✓		
		P10. ¿A pesar de descansar por las noches se despierta cansado y con malestares?	✓		✓		✓		
3	ENFERMEDADES	P11. ¿Sufre de dolor de espalda de forma continua?	✓		✓		✓		
		P12. ¿Sufre de jaquecas o dolor de cabeza frecuentemente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ORGANIZACIONALES									
1	AUSENTISMO	P13. ¿Se ausenta Ud en su centro laboral ?	✓		✓		✓		
		P14. Llega tarde a su centro de trabajo?	✓		✓		✓		
2	BAJA PRODUCTIVIDAD	P15. ¿En situaciones de estrés siente que presenta baja productividad en sus labores?	✓		✓		✓		
		P16. ¿No es muy eficiente en las tareas asignadas?	✓		✓		✓		
3	MOTIVACION	P17. Se siente desmotivado por las labores que realiza?	✓		✓		✓		
		P18. ¿Se siente desmotivado por las políticas y entorno laboral?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg HYDRO HUMANI JUSTINIANO 08822479

Especialidad del validador: METODOLOGO Y TEMATICO

Lima 23 de NOVIEMBRE de 2019

Pertinencia⁽¹⁾: Item corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia⁽²⁾: Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad⁽³⁾: Se entiende sin dificultad alguna el estado del item, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión

 **Calificado: Dr. Justiniano AYBAR HUAMANI**
METODOLOGO Y TEMATICO DE TESIS
Firma del Experto Informante

Anexo 5: Matriz de datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL:

ANALISIS ESTADISTICO																		
VARIABLE 1: ESTRES LABORAL																		
DIMENSIONES	COGNITIVAS						FISIOLOGICAS						ORGANIZACIONALES					
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Encuesta_1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
Encuesta_2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
Encuesta_3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1
Encuesta_4	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
Encuesta_5	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
Encuesta_6	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
Encuesta_7	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2
Encuesta_8	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
Encuesta_9	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1
Encuesta_10	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1
Encuesta_11	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
Encuesta_12	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2
Encuesta_13	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
Encuesta_14	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
Encuesta_15	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	3	3	2	2
Encuesta_16	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
Encuesta_17	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
Encuesta_18	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2
Encuesta_19	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
Encuesta_20	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2
Encuesta_21	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2
Encuesta_22	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3
Encuesta_23	3	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2
Encuesta_24	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3
Encuesta_25	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2
Encuesta_26	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2
Encuesta_27	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2
Encuesta_28	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3
Encuesta_29	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2
Encuesta_30	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO:

VARIABLE 2: DESEMPEÑO																				
DIMENSIONES	EFICIENCIA				EFICACIA				ACTITUDES											
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Encuesta_1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
Encuesta_2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4
Encuesta_3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
Encuesta_4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Encuesta_5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta_6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5
Encuesta_7	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
Encuesta_8	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Encuesta_9	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Encuesta_10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Encuesta_11	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4
Encuesta_12	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4
Encuesta_13	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Encuesta_14	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Encuesta_15	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	4
Encuesta_16	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4
Encuesta_17	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
Encuesta_18	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5
Encuesta_19	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5
Encuesta_20	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Encuesta_21	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4
Encuesta_22	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Encuesta_23	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Encuesta_24	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	3
Encuesta_25	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Encuesta_26	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4
Encuesta_27	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Encuesta_28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Encuesta_29	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
Encuesta_30	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3

MATRIZ DE DETERMINACION DEL ALPHA DE CROMBACH

Ejemplo:

ENCUESTA S	ITEMS						
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunt a 3	Pregunt a 4	Pregunt a 5	Pregunt a 6	
Encuesta 1							SUMA
Encuesta 2							SUMA
Encuesta 3							SUMA
Encuesta 4							SUMA
Encuesta 5							SUMA
Encuesta 6							SUMA
Encuesta 7							SUMA
Encuesta 8							SUMA
Encuesta 9							SUMA
Encuesta 10							SUMA
							SUMA
							TOTAL

VARIANZAS	V1	V2	V3	V4	V5	V6
-----------	----	----	----	----	----	----

En estas celdas colocaremos la respuesta de cada encuestado
5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = a veces, 2 = casi nunca, 1 = nunca

Por ende esta sección de respuestas contendrá valores del 1 al 5

Las varianzas se obtienen aplicando a la columna la fórmula de varianza

$V1 = \text{VAR}(\text{columna 1})$

$V4 = \text{VAR}(\text{columna 4})$

$V2 = \text{VAR}(\text{columna 2})$

$V5 = \text{VAR}(\text{columna 5})$

$V3 = \text{VAR}(\text{columna 3})$

$V6 = \text{VAR}(\text{columna 6})$

K es el número de ítems o preguntas, en este ejemplo

$K=6$

Σv_i es la suma de las varianzas $V_1+V_2+V_3+V_4+V_5+V_6$

v_t es la varianza del total, $VAR(SUMA\ TOTAL)$

Con estos datos ya se puede determinar el alpha de Cronbach

Anexo 6: Propuesta de valor

Nuestra propuesta de valor Ofrecer a la Financiera Confianza – Agencia Huaycán un estudio de mejora institucional sobre el stress laboral; que comprende dimensiones cognitivas, fisiológicas y organizacionales, así como del desempeño laboral; que comprende dimensiones de eficiencia, eficacia y actitudes, para optimizar estas dos variables en beneficio de las personas que laboran en dicha entidad y generar mayor rentabilidad a la organización generando un adecuado clima laboral de calidad.