

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA AGENCIAS Y OFICINAS UBICADAS
EN LA REGIÓN PUNO, 2016 -2017**

PRESENTADA POR:

PILAR NELY FLORES SALAZAR

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

PUNO, PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

TESIS

ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA AGENCIAS Y OFICINAS UBICADAS
EN LA REGIÓN PUNO, 2016 -2017

PRESENTADA POR:

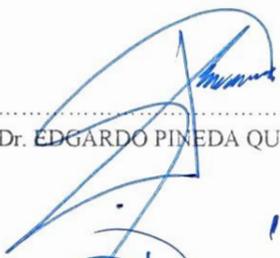
PILAR NELY FLORES SALAZAR

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

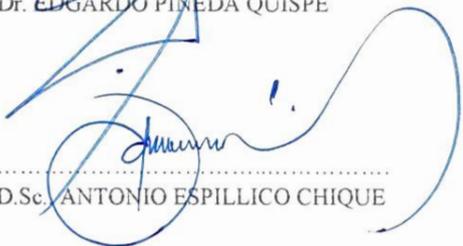
MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE


.....
Dr. EDGARDO PINEDA QUISPE

PRIMER MIEMBRO


.....
D.Sc. ANTONIO ESPILLICO CHIQUE

SEGUNDO MIEMBRO


.....
Dr. ROLANDO RODRIGUEZ NUAMANI

ASESOR DE TESIS


.....
D.Sc. DANTE ELMER HANCCO MONRROY

Puno, 11 de junio de 2019.

ÁREA: Recursos humanos.

TEMA: Estrés y desempeño laboral.

LÍNEA: Gestión empresarial.

DEDICATORIA

A mi Rey y Señor Jesús, El que es el alfa y el omega, el principio y el fin el que sustenta todas las cosas dándole aliento de vida, con la palabra de su poder, quien dando su vida abrió una puerta para que nosotros podamos tener acceso a ser hijos suyos y podamos ser parte de su cuerpo y finalmente ser partícipes de todas sus promesas y gozar de sus bendiciones en los lugares celestiales.

A mi familia: mis queridos padres, quienes me apoyaron en la culminación de mi carrera profesional; a mis hermanas Mirian Eliana y cuñados por su apoyo incondicional, a mi esposo y mis hijos quienes me otorgaron su amor y afecto siendo parte de la razón de mi existencia y ser un estímulo en mi carrera.

AGRADECIMIENTOS

- Agradezco a Dios nuestro padre celestial al que sustenta todas las cosas en su hijo amado cristo Jesús señor nuestro; quien a su vez sustenta nuestra vida cada día con el poder de su amor, quien me ha permitido realizar el presente trabajo de investigación.
- A mis padres José y Elsa quienes con su esfuerzo y ejemplo me dieron la oportunidad de poder continuar con esta etapa de estudios en mi formación profesional.
- A mi esposo Dante y mis hijos Alejandro, Juan pablo y Sarita; quienes con su cariño y afecto me impulsaron a realizar el presente trabajo.
- A los docentes de la escuela de posgrado de contabilidad y administración que me brindaron sus conocimientos, el cual llevo en mi corazón muy bellos recuerdos.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I**REVISIÓN DE LITERATURA**

1.1	Administración	3
1.2	Proceso de la administración	3
1.3	Administración de personal o gestión del talento humano	4
1.3.1	Contexto de la gestión del talento humano	4
1.3.2	Objetivos organizacionales y objetivos individuales	5
1.4	Modelo para la administración de los recursos humanos	6
1.4.1	Un modelo de sistemas	6
1.4.2	Fundamentos y desafíos	6
1.4.3	Preparación y selección	7
1.4.4	Desarrollo y evaluación	7
1.4.5	Compensación y protección	8
1.4.6	Relación con el personal y evaluación	8
1.5	Teorías del contenido de la motivación	9
1.5.1	Teoría de la jerarquía de las necesidades	9
1.5.2	Teoría de los dos factores	10
1.5.3	Teoría ERC	12
1.5.4	Teoría de las necesidades aprendidas	13
1.5.5	Resumen de las teorías del contenido de la motivación	14
1.6	Dirección estratégica de recursos humanos	14
1.6.1	Recursos humanos	14

1.6.2	Acerca del nuevo rol de los profesionales o gerentes de recursos humanos	14
1.6.3	Pasos para transformar una oficina de personal en un área de personal	17
1.7	Estrés	18
1.7.1	Definiciones de estrés	18
1.7.2	Tipos de Estrés	18
1.7.2.1	Tipos de Estrés	18
1.7.3	Causas de Estrés.	19
1.7.4	Clasificación de los síndromes de estrés en las nosologías oficiales	21
1.7.5	Trastornos de estrés	22
1.7.6	Estrés laboral	22
1.7.7	Consecuencias del Estrés Laboral.	23
1.8	Antecedentes	27
1.8.1	A nivel internacional	27
1.8.2	A nivel nacional	27
1.8.3	A nivel regional	28

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Planteamiento de la investigación	30
2.2	Formulación del problema	32
2.3	Justificación	33
2.4	Hipótesis	33
2.4.1	Hipótesis general	33
2.4.2	Hipótesis específica	33
2.5	Objetivos	34
2.5.1	Objetivo general	34
2.5.2	Objetivos específicos	34

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1	Materiales y métodos	35
3.1.1	Ámbito o lugar de estudio	35
3.2	Población y muestra	35
3.2.1	Criterios de inclusión	35
3.2.2	Criterios de exclusión	36

3.3	Métodos	36
3.3.1	Tipo y diseño	36
3.4	Técnica e instrumento	36
3.4.1	Técnica	36
3.4.2	Instrumento	37
3.4.3	Procedimiento para la recolección de datos	37
3.5	Validez y confiabilidad del instrumento	38
3.5.1	Validez	38
3.6	Operacionalización de variables	40
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1	Estrés laboral	41
4.2	Desempeño laboral	53
4.3	Relación entre estrés y desempeño laboral	59
4.4	Principales indicadores del desempeño laboral de los analistas de crédito	62
4.5	Discusiones	63
4.5.1	Referente a la relación estrés y desempeño laboral	63
4.5.2	Referente el estrés	64
4.5.3	Referente al desempeño laboral	65
CONCLUSIONES		66
RECOMENDACIONES		67
BIBLIOGRAFÍA		69
ANEXOS		73

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Objetivos organizacionales e individuales	5
2. Teoría de los dos factores	11
3. Teorías de la motivación	14
4. Evolución de los síndromes de estrés en la nosología norteamericana	21
5. ¿El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas?	41
6. ¿Recibe suficiente apoyo de las demás áreas cuando lo solicita?	42
7. ¿Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento efectos, averías) con el equipo, la maquinaria o el software?	43
8. ¿Puede ponerse directamente en contacto con su superior cuando surge algún problema?	44
9. ¿Considera que la institución toma en cuenta la opinión de sus trabajadores?	45
10. ¿Hay generalmente un buen clima laboral en su lugar de trabajo?	46
11. ¿Recibe suficiente reconocimiento o agradecimiento cuando cumple con sus metas laborales?	47
12. ¿Su trabajo a menudo interfiere con su familia, sus obligaciones sociales o sus necesidades personales?	48
13. ¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus superiores o compañeros de trabajo?	49
14. ¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus clientes?	50
15. ¿Recibe constantes capacitaciones para realizar un mejor trabajo?	51
16. ¿Su superior tiene confianza en el desempeño de su trabajo?	52
17. ¿Se siente emocionalmente agotado y cansado al final de la jornada de trabajo?	53
18. ¿Se siente abrumado por situaciones cotidianas que antes no le preocupaban en exceso?	54
19. ¿Siente que su desempeño laboral ha disminuido?	55
20. ¿Cumple con sus metas laborales, todos los meses?	56
21. ¿Padece de alguna enfermedad como: ¿gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión?	57
22. ¿Siente ansiedad, angustia o ira con frecuencia?	58
23. ¿Hace ejercicio regularmente?	59
	vi

24. Análisis de asociación entre las variables estrés y el desempeño laboral	60
25. Resumen en términos porcentuales las respuestas brindadas por los trabajadores de las diferentes agencias de la CMAC Tacna con respecto al desempeño laboral	61
26. Resume en términos porcentuales las respuestas brindadas por los trabajadores de las diferentes agencias de la CMAC Tacna con respecto al Estrés Laboral	62

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Ambiente de desarrollo de la administración	4
2. Sistemas de la administración	6
3. Satisfacción Laboral	10
4. Pasos para transformar la oficina de personal en área de recursos humanos	17
5. ¿El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas?	41
6. ¿Recibe suficiente apoyo de las demás áreas cuando lo solicita?	42
7. ¿Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria o el software?	43
8. ¿Puede ponerse directamente en contacto con su superior cuando surge algún problema?	44
9. ¿Considera que la institución toma en cuenta la opinión de sus trabajadores?	45
10. ¿Hay generalmente un buen clima laboral en su lugar de trabajo?	46
11. ¿Recibe suficiente reconocimiento o agradecimiento cuando cumple con sus metas laborales?	47
12. ¿Su trabajo a menudo interfiere con su familia, sus obligaciones sociales o sus necesidades personales?	48
13. ¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus superiores o compañeros de trabajo?	49
14. ¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus clientes?	50
15. ¿Recibe constantes capacitaciones para realizar un mejor trabajo?	51
16. ¿Su superior tiene confianza en el desempeño de su trabajo?	52
17. ¿Se siente emocionalmente agotado y cansado al final de la jornada de trabajo?	53
18. ¿Se siente abrumado por situaciones cotidianas que antes no te preocupaban en exceso?	54
19. ¿Siente que su desempeño laboral ha disminuido?	55
20. ¿Cumple con sus metas laborales, todos los meses?	56
21. ¿Padece de alguna enfermedad como; gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión?	57
22. ¿Siente ansiedad, angustia o ira con frecuencia?	58
	viii

23. ¿Hace ejercicios regularmente?	59
24. Análisis de correspondencia múltiple para el estrés y desempeño laboral	60
25. Colocaciones por número de clientes Puno – 2017	62
26. Índice de mora al final de cada mes Puno 2017	63

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Ficha de recolección de datos	74
2. Carta de consentimiento	76

RESUMEN

En años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los trabajadores, el estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación que tiene el estrés en el desempeño laboral de los analistas de crédito en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A., ubicadas en la región Puno, estudio cuantitativo de campo, prospectivo observacional y de corte transversal, para ello se aplicó una encuesta validada a una muestra representativa de analistas. Los resultados son descritos y presentados en tablas estadísticas, los cuales indican diferentes conclusiones dentro de los que destacan son: El estrés laboral en los analistas de crédito, es consecuencia del trabajo bajo condiciones de presión ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas, ya que, los analistas de crédito de alguna manera se sienten emocionalmente agotados y cansados al final de la jornada de trabajo (83%), y la mayoría. padece en menor o mayor grado enfermedades como la gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión (65%) y que además un buen porcentaje importante sienten en menor o mayor grado ansiedad, angustia o ira con frecuencia (66%) además estrés laboral disminuye el desempeño laboral de los analistas de crédito, respecto a colocaciones por número de clientes e incremento de índice de mora, finalmente existe asociación entre el estrés y el desempeño, mientras más estrés menor es el desempeño en los analistas de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A.

Palabras clave: Analista de crédito, desempeño laboral, economía, estrés laboral y salud

ABSTRACT

In recent years, society has begun to pay attention to the important influence that stress has on public health and the economic impact it has on the production and development of workers, the study was carried out with the objective of determining the relationship that has the stress in the labor performance of credit analysts in the agencies of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna SA, located in the Puno region, quantitative field study, observational prospective and cross-sectional, for this purpose a Validated survey of a representative sample of analysts. The results are described and presented in statistical tables, which indicate different conclusions within which they stand out are: Work stress in credit analysts, is a consequence of work under conditions of pressure either for strict deadlines that must be met or reach of goals, since, credit analysts somehow feel emotionally exhausted and tired at the end of the workday (83%), and most suffers to a lesser or greater degree diseases such as gastritis, headaches or backache, migraines or pressure (65%) and that in addition a good significant percentage feel anxiety or anxiety or anger frequently (66%) to a lesser or greater degree. Work stress decreases the job performance of credit analysts, regarding placements by number of clients and increase in default rate, finally there is an association between stress and performance, the more stress the lower the performance in the analysts of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A.

Keywords: work stress, work performance, credit analyst, health and economic.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de los profesionales en administración en las entidades financieras tiene como principal característica, una carga alta de responsabilidad y de entrega, debido a que dichos profesionales específicamente los Analistas de crédito cumplen múltiples funciones tales como: mantener un trato directo con los prestatarios, realizar la evaluación, formular de la propuesta y participar en la decisión del otorgamiento del crédito, dando cumplimiento a las Políticas, Reglamentos y Procedimientos Crediticios, además de ser responsable del cumplimiento de los objetivos y metas en saldo de capital, número de clientes, índice de mora, rentabilidad y productividad de la cartera de créditos, que permitan generar mayor valor agregado a la Institución.

En cuanto a los riesgos psicosociales, los factores estresantes en el ambiente laboral podrían desencadenar un desequilibrio bio psico emocional, que a la larga comprometería la calidad de atención al cliente, así como el bajo desempeño laboral en los analistas de crédito, de ahí la importancia del presente estudio.

El objetivo del presente estudio es determinar la relación que tiene el estrés en el desempeño laboral de los analistas de crédito de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las agencias ubicadas en la Región Puno 2017.

Los resultados de la presente investigación serán de gran utilidad para los profesionales que laboran en las diferentes entidades financieras para así prevenir mayor estrés y agotamiento laboral. Así mismo, los resultados servirán como evidencia para las oficinas de recursos humanos y de salud ocupacional para tomar medidas de control y prevención de exposición a estrés a sus trabajadores.

Por último, los resultados también beneficiarán a los clientes, debido a que un analista de crédito con estrés podría tener implicancias en la calidad de servicio que pueda brindar.

A continuación, se presentan en el

Capítulo I, se formula el problema, la justificación y los objetivos

Capítulo II, comprende los antecedentes, las bases teóricas y la definición de conceptos

Capítulo III, se describe la metodología utilizada en la investigación y finalmente

Capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos, el contraste de hipótesis, las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Administración

Para Chiavenato (2002) la Administración constituye la manera de utilizar los diversos recursos organizacionales (humanos, materiales financieros, informáticos y tecnológicos, para alcanzar objetivos y lograr excelente desempeño). Administración es el Proceso de Planear, organizar, dirigir el empleo de los recursos organizacionales para alcanzar objetivos de manera eficiente y eficaz.

1.2 Proceso de la administración

Según Chiavenato (2002) destaca por sus aportes a los conceptos en Administración, define la Administración como un Proceso que significa secuencia sistemática de funciones para realizar las tareas; medio, método manera de ejecutar ciertas actividades. Se toma la Administración como proceso para hacer énfasis que los administradores, sin importar sus niveles ni funciones, se comprometen continuamente en actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir y controlar, para alcanzar los objetivos planeados. De ahí se deriva la denominación de proceso administrativo dado al conjunto de secuencias de las funciones administrativas. Se puede apreciar en el siguiente cuadro se observa el ambiente sobre el que se desarrolla la Administración.



Figura 1. Ambiente de desarrollo de la administración

1.3 Administración de personal o gestión del talento humano

1.3.1 Contexto de la gestión del talento humano

Para Chiavenato (2002) el contexto de la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito, es seguro que las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinámica impulso, creatividad y racionalidad. Las dos partes mantienen una relación mutua dependencia que les permite obtener beneficios recíprocos. Este es un ejemplo de simbiosis duradera entre personas y organizaciones.

En este contexto es difícil establecer una separación entre el comportamiento de las personas y el de las organizaciones. Estas operan a través de las personas que forman parte de ellas, que deciden y actúan en su nombre. Para definir a las personas que trabajan en las organizaciones que se han empleado diversos términos: funcionarios, empleados, personal, trabajadores, obreros, recursos humanos, colaboradores, asociados talentos humanos, capital humano, capital intelectual, etc. Casi siempre esos términos se utilizan de manera vaga e imprecisa para referirse a las personas que trabajan en las organizaciones. Muchas organizaciones clasifican los funcionarios en trabajadores mensuales (empleados) y trabajadores por horas (obrerros) para referirse al personal que trabaja en las oficinas y en las fábricas, respectivamente.

Las organizaciones representan variedad increíble. Pueden ser industrias, comercios, bancos entidades financieras, hospitales, universidades, tiendas, entidades prestadoras de servicios; pueden ser grandes, medianas o pequeñas en cuanto a su tamaño; pueden ser públicas o privadas en cuanto a su propiedad.

La solución empleada era del tipo ganar-perder: una parte toma todo la otra queda sin nada. En una situación de recursos limitados y escasos, si una parte gana más es a costa de la otra, lo cual es sin duda una solución limitada, estrecha y de poca visión. Se comprobó que, si la institución quiere alcanzar sus objetivos de la mejor, manera posible, debe saber canalizar los esfuerzos de las personas para que estos también alcancen sus objetivos individuales y, de este modo, se beneficien ambas partes. En la actualidad en el juego de intereses, se prefiere la solución del tipo ganar, la cual requiere negociación, participación y sinergia de esfuerzos.

1.3.2 Objetivos organizacionales y objetivos individuales

Para Chiavenato (2002) existe una clasificación de Objetivos:

Tabla 1

Objetivos organizacionales e individuales

OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	OBJETIVOS INDIVIDUALES
➤ Supervivencia	➤ Mejores salarios
➤ Crecimiento sostenido	➤ Mejores beneficios
➤ Rentabilidad	➤ Estabilidad en el empleo
➤ Productividad	➤ Seguridad en el trabajo
➤ Calidad en los productos y servicios	➤ Calidad de vida en el trabajo
➤ Reducción de costos	➤ Satisfacción en el trabajo
➤ Participación en el mercado	➤ Consideración y respeto
➤ Nuevos mercados	➤ Oportunidades de crecimiento
➤ Nuevos Clientes	➤ Libertada para trabajar
➤ Competitividad	➤ Liderazgo participativo
➤ Imagen en el Mercado	➤ Orgullo de la Organización.

En consecuencia, el contexto en que se sitúa la gestión del talento humano, está representado por las organizaciones y las personas. En resumen, las organizaciones están conformadas por personas y dependen de ellas para alcanzar los objetivos y cumplir sus misiones. Las organizaciones nacen para aprovechar

la Sinergia de varias personas que trabajan juntas. Sin organizaciones ni personas no habría gestión del talento humano.

1.4 Modelo para la administración de los recursos humanos

Para Werther & Davis (2012) la administración de personal constituye un sistema de muchas actividades interdependientes. Prácticamente toda la actividad influye en otra u otras más.

1.4.1 Un modelo de sistemas

Cuando las actividades están interrelacionadas forman un sistema. Un sistema consta de dos o más partes (subsistemas) que interactúan, pero que poseen respectivamente límites claros y precisos. La concepción la actividad de administración de personal en términos de personal, en términos de sistemas implica en primer lugar las fronteras del sistema.



Figura 2. Sistemas de la administración

1.4.2 Fundamentos y desafíos

La administración de los recursos humanos enfrenta varios desafíos en su relación diaria con el personal. El desafío básico es ayudar a que la organización mejore su eficiencia de una manera ética y socialmente responsable. Existen también desafíos internos que se derivan de la organización misma, por ejemplo, es posible

que otros departamentos compitan con el de recursos humanos para obtener presupuestos más grandes. Es posible que los desafíos más importantes de la actualidad deriven de establecer oportunidades igualitarias para toda la fuerza de trabajo, mantener niveles de calidad óptima y así enfrentarse a una competencia internacional.

1.4.3 Preparación y selección

En la base misma de la actividad que dominamos administración de recursos humanos se encuentra la necesidad de disponer de información sólida sobre las personas que integran la organización. Si no se cuenta con ella, los departamentos de recursos humanos no pueden actuar de manera totalmente eficaz. Para instituir un sistema de información sobre los recursos humanos de la organización se necesita proceder a la recolección de datos sobre cada puesto, así como sobre las necesidades de recursos humanos a futuro. A partir de esta información, los especialistas pueden asesorar a la gerencia sobre el diseño de los puestos que supervisan y pueden encontrar incluso maneras de hacer que estos puestos sean más productivos y satisfactorios. Los estimados de las necesidades de recursos humanos a futuro operen de manera proactiva en el proceso de reclutar y seleccionar a sus nuevos integrantes y promover a sus empleados actuales. Los resultados de estas actividades se encaminan a lograr fuerza de trabajo más eficaz. Para evaluar el personal se lleva cabo evaluaciones formales del desempeño. Estas proporcionan a los trabajadores retroalimentación sobre su trabajo y pueden ayudar a la identificación de los puntos débiles de la organización.

1.4.4 Desarrollo y evaluación

Puede ocurrir que un empleado sea contratado o reubicado, en cualquier caso se hace necesaria la orientación. Los empleados recién contratados tienen la necesidad de ser entrenados para cumplir con su trabajo, además de adquirir destreza para futuras responsabilidades. El éxito depende de la retroalimentación que se obtenga a través del desempeño de los empleados, pues por medio de la evaluación ambos aprenden a encauzar sus esfuerzos al éxito; de hecho algunas empresas ofrecen ayuda para la planeación de la carrera buscando motivar el desarrollo de sus empleados.

1.4.5 Compensación y protección

Un elemento vital para mantener y motivar a la fuerza de trabajo es la compensación adecuada. Los empleados deben recibir un salario justo por su contribución productiva. Cuando las compensaciones son demasiado bajas que surja una alta tasa de rotación de personal así como otros problemas. Si el pago que reciben los trabajadores es excesivamente alto la compañía podría ver debilitada su capacidad de competir. La administración moderna de compensaciones, sin embargo, va más allá, al integrar beneficios adicionales a su compensación. Las prestaciones constituyen un elemento muy importante en cualquier paquete de compensaciones y deben corresponder a la productividad del empleado para que la compañía conserve a sus empleados y continúe siendo competitiva. Por otra parte la organización debe proteger a los trabajadores de los riesgos de todo tipo, incluyendo en ese campo la prevención de accidentes y la observancia de las normas de medicina preventiva para evitar las enfermedades profesionales.

1.4.6 Relación con el personal y evaluación

Para mantener una fuerza de trabajo efectiva se requiere más que un pago e instalaciones de trabajo adecuadas. Los empleados necesitan motivación y el departamento de recursos humanos es parcialmente responsable de garantizar la satisfacción del personal con su trabajo. Los problemas individuales y los problemas interpersonales en la organización pueden conducir a la necesidad de establecer asesoría específica para los gerentes de las distintas áreas. Para mejorar los niveles de satisfacción y la productividad de la organización, se emplean mecanismos de comunicación que mantiene informadas a las personas indicadas. Cuando los niveles de incentivos, la motivación y otros aspectos no se llevan a cabo de manera adecuada, pueden surgir conflictos dentro de la organización.

Al igual que cualquier otro sistema en marcha, el departamento de recursos humanos debe evaluar sus éxitos y aprender a identificar sus reveses. Por lo general, se llevan a cabo auditorias periódicas del modo en que se han desempeñado en el pasado inmediato, con el fin de identificar mejores maneras de servir a la organización. Con frecuencia, este proceso ayuda a identificar desafíos futuros, permitiendo prepararse para enfrentarlos.

1.5 Teorías del contenido de la motivación

Según Chiavenato (2002) existen dos teorías del contenido que a pesar de ser cuestionadas en términos de validez, constituyen la mejor manera de explicar la motivación de las personas. Una es la Jerarquía de las necesidades humanas y otra, la teoría motivación – higiene. Ambas son el fundamento de las teorías contemporáneas.

1.5.1 Teoría de la jerarquía de las necesidades

Teoría de la jerarquía de las necesidades propuesta por Maslow, es la más conocida de todas las teorías sobre motivación humana, su hipótesis básica afirma que en cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades:

- **Necesidades fisiológicas:** Incluyen hambre, sed, sueño, sexo y otras necesidades corporales, son las necesidades básicas de supervivencia biológica.
- **Necesidades de Seguridad:** Incluyen seguridad, protección contra amenaza o peligro físico o emocional. Buscan garantizar la estabilidad de las personas.
- **Necesidades Sociales:** Incluyen afecto, filiación o procedencia, aceptación social, y amistad. Implican necesidad de amor, integración y relaciones humanas.
- **Necesidades de Estima:** Incluyen factores internos de estima, como respeto, asimismo, autonomía, sentido de competencia, y factores externos de estima, como estatus, reconocimiento prestigio, atención y consideración.
- **Necesidades de Auto Realización:** Necesidades más elevada del ser humano, Constituye el impulso de ser aquello que es capaz de ser y maximizar las aptitudes y capacidades potenciales. Incluyen el crecimiento personal y la realización plena del potencial de la persona.

Las necesidades humanas se disponen en una jerarquía de modo que, cuando una necesidad es satisfecha relativamente, la próxima necesidad más elevada se convierte en dominante del comportamiento de la persona. Las necesidades más

elevadas sólo influyen en el comportamiento cuando las necesidades más bajas están insatisfechas. El primer paso para motivar a una persona es conocer el nivel de jerarquía que está enfocando para satisfacer esa necesidad o carencia específica.

A pesar de ser una teoría empírica y sin base científica importante, la teoría de Maslow tuvo amplia aceptación entre los administradores, debido a su lógica intuitiva y facilidad de comprensión. Satisfacción Fuera del Trabajo Jerarquía de Necesidades Satisfacción en el Trabajo.

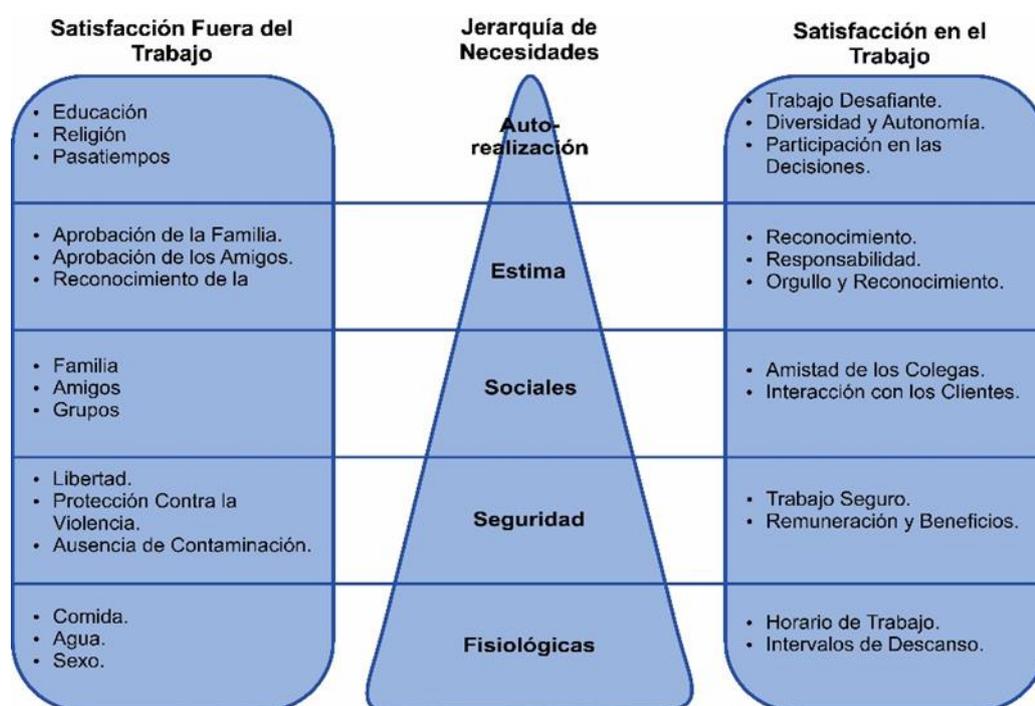


Figura 3. Satisfacción Laboral

1.5.2 Teoría de los dos factores

La teoría de los dos Factores Propuesta por Frederick Herzberg, trata de la motivación para el trabajo, también se denomina teoría de los factores higiénicos y de motivación o teoría de higiene – motivación.

Tabla 2

Teoría de los dos factores

Factores Higiénicos (de insatisfacción)	Factores Motivacionales (de satisfacción)
Contexto del Cargo (Como se siente la persona en relación con la empresa)	Contenido de Cargo (Como se siente la persona en relación con el empleo)
Condiciones de trabajo. Salarios y premios de producción. Beneficios y Servicios Sociales. Política de la organización Relaciones con la Jefatura.	El trabajo en sí mismo. Realización personal. Reconocimiento del Trabajo. Progreso profesional. Responsabilidad.

- **Factores Higiénicos y de Motivación:** Están asociados al contexto de trabajo, es decir a aquellos aspectos relacionados con el ambiente de trabajo. La insatisfacción, está ligada más al ambiente en que la persona trabaja que con la naturaleza del trabajo en sí. Los factores higiénicos incluyen salario, política y directrices de la organización, estilo de supervisión, condiciones ambientales de trabajo, seguridad en el empleo y relaciones con el superior, los colegas y los subordinados. Son factores del entorno, Están relacionados con las fuentes de insatisfacción en el trabajo.
- **Factores de Motivación o de Satisfacción:** Están relacionados con el contenido del cargo. Incluyen el trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento y progreso y realización personal. Se relacionan con las fuentes de satisfacción en el trabajo.
- La teoría de los dos factores es criticada por basarse en la investigación de una pequeña muestra y generalizar a partir de esta. En segundo lugar, el trabajo de Herzberg simplifica la naturaleza de la satisfacción en el trabajo porque la satisfacción o insatisfacción puede residir en el contexto del trabajo y no en el contenido del trabajo, o en ambos al mismo tiempo. Además ciertas dimensiones como responsabilidad y reconocimiento son más importantes para la satisfacción o insatisfacción que otras dimensiones, como condiciones de trabajo, política, y prácticas de la empresa o condiciones de seguridad.

1.5.3 Teoría ERC

Alderfer procura modificar y simplificar la teoría de Maslow para someterla a investigación empírica. Su teoría ERC difiere de la teoría de Maslow en tres aspectos.

En primer lugar, la teoría ERC reduce las cinco necesidades básicas de Maslow a tres necesidades esenciales: existencia, relaciones y crecimiento.

- **Necesidades de Existencia:** Necesidades de bienestar físico existencia, conservación y supervivencia. Incluyen las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow. Aquí se incluyen los salarios, los beneficios sociales, las condiciones ambientales de trabajo y la política organizacional de seguridad sobre el trabajo.
- **Necesidades de Relaciones:** Necesidades de relaciones interpersonales. Se refieren al deseo de interacción social con otras personas, es decir, a la sociabilidad, y a las relaciones sociales. Incluyen las necesidades sociales y los componentes externos del estilo de Maslow.
- **Necesidades de Crecimiento:** Necesidades de desarrollo de potencial humano y deseo de crecimiento y competencia personal. Incluyen los componentes intrínsecos de la necesidad de estima de Maslow (confianza en sí mismo) y de autorrealización.

En Segundo lugar, mientras la teoría de Maslow argumenta que el progreso de una persona en la jerarquía es el resultado de la satisfacción de las necesidades básicas, la teoría ERC adopta el principio de frustración y regresión, según el cual una necesidad inferior se puede activar cuando una necesidad más llevada no se puede satisfacer.

En tercer lugar, mientras la teoría de Maslow destaca que la persona enfoca sólo una necesidad cada vez, la teoría ERC supone que se puede activar más de una necesidad al mismo tiempo. Una persona puede orientarse hacia el crecimiento, la existencia y las relaciones en cualquier época y en cualquier secuencia, y todas estas necesidades pueden estar actuando al mismo tiempo.

1.5.4 Teoría de las necesidades aprendidas

La Teoría de McClelland está ligada a los conceptos de aprendizaje. Según él, las necesidades humanas se aprenden y adquieren durante la vida de las personas. De la misma manera que Maslow y Alderfer, McClelland enfoca tres necesidades básicas: logro, poder y afiliación.

- **Necesidad de Logro (nL):** Es el deseo de ser excelente, ser mejor o más eficiente, resolver problemas o dominar tareas complejas. La que posee esa necesidad gusta de adquirir responsabilidad, traza metas para su propia realización, asume riesgos calculados y desea retroalimentación de su propio desempeño.
- **Necesidad de Poder (nP):** Refleja la necesidad de poder y autoridad. Es el deseo de controlar a los demás, ser responsable de los demás y vencerlos con argumentación. El poder puede ser negativo cuando se intenta dominar y someter a otras personas, o positivo, cuando se desarrolla un comportamiento persuasivo e inspirador.
- **Necesidad de Filiación (nA):** Refleja el deseo de establecer y mantener amistades y relaciones interpersonales con los demás. La persona que tiene esta necesidad coloca la relación social por encima de las tareas de realización personal.

Estas tres Necesidades se aprenden y adquieren en el curso de la vida como resultado de las experiencias personales. Como las necesidades se aprenden se aprenden, el comportamiento recompensado tiende a repetirse con más frecuencia. Como resultante de este proceso de aprendizaje, las personas desarrollan patrones únicos de necesidades que afectan su comportamiento y desempeño. La teoría permite que el administrador localice la presencia de estas necesidades en sí mismo y en los subordinados para crear un ambiente de trabajo que privilegie los perfiles de necesidades localizados.

1.5.5 Resumen de las teorías del contenido de la motivación

Tabla 3

Teorías de la motivación

Maslow Jerarquía de Necesidades	Alderfer Teoría ERC	McClelland Teoría de la Necesidades adquiridas	Herzberg Teoría de los Factores
Autorrealización	Crecimiento	Logro	Motivaciones o se Satisfacción
Estima	relaciones	Poder	
Sociales	Existencia	Afiliación	Higiénicos o de Insatisfacción
Seguridad			

1.6 Dirección estratégica de recursos humanos

1.6.1 Recursos humanos

Para Alles (2012) menciona que Tanto ha cambiado en los últimos tiempos que muchos preconizan un cambio de nombre, llamando a esta disciplina **Capital Humano**. Esta idea se fundamenta en dos motivos centrales: enfatizar el concepto de que las personas forman parte del capital de una organización, y dar la idea de un cambio potente. Podemos agregar otra motivación: reconocer el verdadero lugar de las personas, y no considerar que son mero recurso del cual se dispone.

1.6.2 Acerca del nuevo rol de los profesionales o gerentes de recursos humanos

Para Alles (2012) toda la gerencia es responsable del tema, y son los especialistas de recursos Humanos (gerentes y profesionales del área) los adalides del tema, a fin de poner en la agenda las buenas prácticas de Recursos Humanos.

Estas buenas prácticas solo se lograrán a través de una alianza, una asociación entre distintos gerentes operativos y la Gerencia de Recursos Humanos. Para ello las herramientas que se implementen deben agregar valor, adoptar los resultados de la organización, a los negocios. Para lograrlo, los especialistas deberán demostrar y/o adquirir nuevas capacidades.

i. Primer desafío: La Globalización

Relacionándola con Recursos Humanos, vemos que implica la necesidad de que los Gerentes adquieran nuevas y diferentes capacidades. Las decisiones que se toman en un país pueden tener implicancias en otros, y es necesario poder medir estas consecuencias...Por ello entre las competencias requeridas para ser un buen manager se deberá considerar ésta capacidad de pensar ya analizar en un nivel global.

ii. Segundo desafío: La Cadena de Valor para la competitividad de la empresa y los Servicios de Recursos Humanos

El cambio de enfoque centra las Practicas de Recursos Humanos en la Cadena de Valor que integran, incluyendo en las misma a más jugadores, ubicados incluso fuera de la organización{on (clientes y proveedores).

Relacionando este tema con gestión de Recursos Humanos por Competencias podemos ver que las competencias que se refieren, por ejemplo Orientación al cliente interno y externo suelen incluir estos conceptos en sus definiciones

iii. Tercer Desafío: Rentabilidad por medio de los costos y el crecimiento

Mencionar este punto parece una obviedad, pero igualmente creo hacer un breve referencia para señalar que según la organización la rentabilidad implicaría “no gastar más de lo debido o utilizar los recursos de la manera más correcta”. En una empresa sin fines de lucro o en la administración pública, donde no se manejan los conceptos de rentabilidad, todo lo que aquí se dice es igualmente aplicable, ya que también allí se manejan cifras de presupuestos o simplemente” no se puede gastar más de lo que se recauda”

iv. Cuarto desafío: hacer Centro en las Capacidades

Se ha visto que las capacidades de las personas se dividen en dos grandes grupos: Las Competencias hard, como los conocimientos, y las competencias Soft, o competencia blandas; como la ya mencionada del cosmopolitismo o la que se refiere a la rápida comprensión de nuevas reglas en el mercado. Para un enfoque de desarrollo exitoso de las competencias blandas, un directivo e Recursos Humanos debería preguntarse Cuales capacidades serán necesarias para el éxito,

tanto actual como futuro, a partir de allí deberá diseñar las prácticas (herramientas) de recursos Humanos para crear/ desarrollar las mismas.

v. Quinto desafío: Cambie, cambie, cambie... y cambie más aún

Los profesionales de Recursos Humanos deben ayudar a la organización a cambiar. Para ello deberán analizar:

- Como desprenderse de lo ya aprendido
- Cómo adaptarse al futuro honrando el pasado
- Cómo correr algún riesgo necesario para lograr el cambio, sin hacer peligrar a la empresa
- Cómo determinar que práctica (herramienta) se debe cambiar para lograr la transformación
- Cómo transmitir el cambio y lograr llegar a las mentes de los integrantes de la organización
- Cómo cambiar y aprender más rápido

vi. Sexto desafío: La tecnología

Nuevamente, algo que parece obvio pero no lo es, La tecnología ha acortado distancias, es el vehículo que ha permitido la globalización.

Los gerentes de Recursos Humanos deberán lograr que esta tecnología se transforme en una herramienta productiva en el ámbito laboral.

vii. Séptimo desafío: Atraer, retener y medir la competencia y el capital y el capital intelectual

Asegurarse el Capital intelectual, significa lograr una mayor calificación de la conducción. En el futuro la conducción se centrará en el funcionamiento del equipo y será compartida, no estará en un solo individuo.

Asegurarse al capital intelectual implica también aprender e intercambiar ideas e información; pero esto solo no alcanza: además debe hacerse rápido. Una

organización capaz de aprender rápidamente estará en mejor posición para competir en el mercado.

viii. Octavo desafío: racionalización no es transformación

La racionalización produce reducción de costos, incluye, en ocasiones desprenderse de negocios que no son rentables. Sin embargo, transformar una empresa es algo más. Se relaciona con crear una nueva identidad, produciendo cambios fundamentales y duraderos.

1.6.3 Pasos para transformar una oficina de personal en un área de personal

Según Alles (2012) considera el siguiente gráfico:



Figura 4. Pasos para transformar la oficina de personal en área de recursos humanos

En el gráfico se observa que antes del paso 1 se ha consignado un paso a modo de base de pirámide (si usted quiere, haciendo un paralelo con una construcción, serían los cimientos). Se trata de la base necesaria para un adecuado contrato psicológico entre el empleador y el empleado y para la construcción de los distintos subsistemas de Recursos Humanos. Nos estamos refiriendo al cumplimiento de las leyes.

1.7 Estrés

1.7.1 Definiciones de estrés

La palabra estrés deriva del latín “*Stringe*” que significa “apretar” o “provocar tensión”. Posteriormente los físicos y los investigadores utilizaban esta palabra, pero le daban diferentes significados, los físicos los utilizaban para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; mientras que los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable; a este equilibrio se denomina homeostasis. (Nagy, 1985).

Chanes, Pérez & Castello (2010) indican que el estrés viene a ser la respuesta fisiológica y de comportamiento del sujeto a presiones tanto internas como externas, es el estímulo el que genera una afectación a nivel emocional o físico en una situación de peligro, ya sea real o perciba como real por la persona. Usualmente el estrés provoca reacciones como: tensión, ansiedad, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, sequedad en la boca, sudoración, temblor en manos y aumento de la presión arterial.

Berrío & Mazo (2011) sostiene que el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.

1.7.2 Tipos de Estrés

1.7.2.1 Tipos de Estrés

El puesto de estrés en nuestras vidas puede ser por tanto de enemigo o aliado.

Estrés Positivo (Eutrés): Como hemos dicho la palabra estrés, aunque se relaciona normalmente con un estado patológico, no es por definición “malo”. Estrés es la activación necesaria para hacer frente a las distintas exigencias que nos plantea la vida diaria. Es lo que nos permite seguir adelante y funcionar. El estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos. Puede decirse que es un elemento que nos

ayuda a alcanzar el éxito, es el combustible para el logro de nuestras ambiciones. Este nivel normal y deseable podría denominarse simplemente como estrés. (Copado & Rodríguez, 2015)

Estrés Negativo (Distrés): Cuando el estrés supera límites aceptables, es decir, se mantiene por un tiempo prolongado y supera el nivel normal y deseable.

El agente que es capaz de generar distrés en una persona produce eutrés en otra, existen factores de aprendizaje que predisponen a experimentar un tipo de estrés u otro en relación con cada agente causal. En cierta forma podemos considerar el estrés negativo como el elemento responsable de producir un aumento del esfuerzo en relación al mantenimiento de la homeostasia. Si constantemente el organismo debe realizar un esfuerzo para realizar acciones que habitualmente apenas lo requieren, el cuerpo se acerca al agotamiento, cuando las contracturas aprietan la estructura de nuestro cuerpo y los músculos antagonistas se oponen al movimiento en vez de allanarlo relajándose, cualquier tarea se transforma en un esfuerzo penoso.

Es precisamente en este punto cuando cualquier estímulo externo puede convertirse en un agente estresor, el timbre del teléfono, una llamada a la puerta, pueden causar alarma y un exceso de reacción; cuando esta experiencia se vuelve habitual, no resulta extraño levantarse agotado por las mañanas, y permanecer todo el día en ese estado hasta la noche que de nuevo dará lugar a un sueño en absoluto reparador.

1.7.3 Causas de Estrés.

Las causas del estrés se pueden dividir, aunque esto sólo nos proporcionará una idea aproximada, ya que es la combinación de agentes de diversa procedencia lo que acaba provocado respuestas excesivas.

Causas: Cualquier clasificación es incompleta ya que todas las posibles causas interactúan entre sí produciendo otra combinación causal que también deberíamos incluir y así hasta el infinito.

a) Sociales.

Todos desarrollamos una personalidad que nos libera y esclaviza a la vez, nos es muy útil porque automáticamente reacciona frente a las situaciones cotidianas adaptándose a ellas sin apenas esfuerzo, y nos esclaviza porque una vez que el instinto se encarga de las respuestas las aplica con gran velocidad, aunque no sean adecuadas, y cuesta mucho esfuerzo recuperar el desatino. Todas las personalidades no son exactamente iguales, existen deferencias debidas a los genes, a variaciones educativas y a rasgos locales propios de cada población, este conjunto de variables facilita el que haya diversos modos de reaccionar frente al estrés.

Nos encontramos que a nivel social el estrés dependerá del entorno local en que me encuentre y de mi propia personalidad, quedará determinado por lo que sucede y como lo interpreto, cada cultura tiene un patrón de respuestas en relación a la muerte, la enfermedad, el dinero o la familia, ello determinará las respuestas y el nivel de adaptación posible.

b) Biológicas.

Con el paso del tiempo a todos los seres humanos nos afectan los procesos relacionados con el desgaste por el uso o sobreuso, la artrosis y otras patologías de carácter reumático tienden a afectarnos cuando la edad se eleva, son causas naturales que aumentan nuestra predisposición al estrés ya que disminuyen nuestra capacidad de adaptación y exigen mayor esfuerzo al organismo para realizar cualquier tarea.

Las enfermedades, del tipo que sean, también exigen al cuerpo humano un proceso extra de gasto energético para superarlas o adaptarse a ellas, es por ello que suponen una merma en nuestra capacidad de adaptación a procesos que tiene que ver con el estrés.

c) Climáticas.

El frío intenso bajo cero grados, el calor exorbitante, el viento huracano, son estresores capaces de hacer reaccionar a nuestro sistema vegetativo produciendo reacciones de estrés, dependerá de cada persona como

reaccionar ante las reacciones climatológicas, pero sin duda son agentes capaces de impactar nuestro sistema nervioso y generar reacciones inadecuadas.

d) Químicas.

Desde la contaminación ambiental, el polen, pasando por el alcohol, el café, el tabaco y las drogas, podemos observar que hay una gran cantidad de agentes químicos que afectan nuestra capacidad de adaptación al medio favoreciendo la aparición de reacciones desmedidas, que sumadas a otras son capaces de alterar el buen funcionamiento del organismo, (Copado & Rodríguez, 2015)

1.7.4 Clasificación de los síndromes de estrés en las nosologías oficiales

En cuanto a este síndrome, el DSM-IV incluye el factor etiológico dentro de los criterios diagnósticos para los trastornos de estrés, diferenciándolo de otras clasificaciones de trastornos psiquiátricos, en las cuales no tiene en cuenta el factor etiológico. Por ende, no es posible diagnosticar trastornos de estrés, si el factor estresor no se evidencia en el cuadro, aunque se cumplan los demás criterios clínicos (Berrío & Mazo, 2011).

Tabla de la evolución de la clasificación de los síndromes de estrés en el DSM-IV. 33 (Berrío & Mazo, 2011 y Gonzáles, 2001).

Tabla 4

Evolución de los síndromes de estrés en la nosología norteamericana

DSM-I (1952)	Reacción aguda de estrés Reacción situacional del adulto Reacción de adaptación
DSM-II (1968)	Reacción de adaptación
DSM-III (1980)	Trastorno de estrés postraumático <ul style="list-style-type: none"> • Agudo • Crónico • Retardado Trastorno de adaptación
DSM-IV (1994)	Trastorno agudo de estrés Trastorno de estrés postraumático Trastornos de adaptación

1.7.5 Trastornos de estrés

Según Berrío & Mazo (2011) son:

- Reacción aguda de estrés
- Trastorno de estrés postraumático
- Cambio de personalidad tras experiencia catastrófica
- Trastornos de adaptación

1.7.6 Estrés laboral

Según La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que estrés laboral es una reacción ante exigencias y presiones laborales y que, en realidad, el afectado no encuentra o no posee los conocimientos y capacidades, para afrontar la situación.

El estrés laboral además se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo (Franca y Rodríguez, 2005).

El estrés laboral puede verse también como “cualquier fuerza” que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo (Cooper, Cooper & Eaker, 1988).

Según la concepción de Siegrist (1996) el estrés laboral se asocia al desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. El esfuerzo en el trabajo se empeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional.

Chanes *et al.* (2010) también argumentan que en muchas ocasiones el concepto de estrés laboral es confundido con el desafío, no obstante, estos conceptos hacen

referencia a distintos aspectos. Por ejemplo, el desafío conforta física y psicológicamente, motivando al aprendizaje de nuevas destrezas y habilidades. Ante la presencia de un desafío se incrementan elementos como la satisfacción y la relajación, por ende, el desafío se convierte en un ingrediente relevante del trabajo sano y productivo.

Gabel *et al.* (2012), retoman a Spector y Goh (2001), los cuales afirman que las emociones guardan relación con el estrés laboral, es decir, de acuerdo con el estado emocional las personas afrontan mejor o peor las situaciones estresantes, también plantean que la manera como los sujetos perciben los eventos estresantes influye sobre las emociones. Por tal razón, se argumenta que la inteligencia emocional desempeña una función relevante en el manejo del estrés. Además, plantean que los sujetos emocionalmente inteligentes son capaces de atender a las emociones originadas en el entorno, comprendiendo las posibles causas y consecuencias de ellas, y desarrollando e implementando estrategias para regular o estabilizar el estado emocional.

1.7.7 Consecuencias del Estrés Laboral.

Las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al trabajador como a la entidad donde labora. Dentro de las consecuencias para el trabajador, debemos distinguir entre aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico. Algunas de estas consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como de la prolongación en el tiempo de dicha situación sin tomar las medidas adecuadas.

Es importante señalar que el estrés laboral rompe el delicado equilibrio cuerpo – mente de nuestro organismo, por lo que una consecuencia psíquica puede provocar una alteración física y viceversa, es este modo, no es extraño, por ejemplo, que un trabajador que comienza a manifestar signos de ansiedad en sus primeras etapas (nivel psíquico) acaba desarrollando más tarde problemas cardiovasculares e incluso enfermedades coronarias (nivel físico).

En Tabla siguiente mostramos una lista algunas consecuencias del estrés laboral tanto para el trabajador como para el empleador:

Consecuencias del estrés laboral para el trabajador:

a) Consecuencias psíquicas:

- Deterioro cognitivo.
- Dificultad para concentrarse.
- Ansiedad y/o depresión.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para conciliar el sueño (insomnio).
- Trastornos sexuales.
- Trastornos de tipo afectivo.

Desórdenes mentales como esquizofrenia o trastornos obsesivo – compulsivos.

Además, se ha demostrado que entre los trabajadores que sufren estrés laboral, aumentan considerablemente el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el tabaquismo, el alcoholismo o el consumo de drogas. Cuando dicha conducta existía de modo previo a la situación estresante, la consecuencia suele ser un incremento del consumo. También parece haber un aumento significativo de desórdenes alimenticios como obesidad, la anorexia o la bulimia.

Otra de las consecuencias del estrés laboral para el trabajador en el progresivo deterioro de sus relaciones personales, tanto familiares como de amistad o pareja.

b) Consecuencias físicas:

Entre las consecuencias físicas del estrés laboral en el trabajador, que suelen manifestarse en el medio y largo plazo, encontramos las siguientes patologías:

Alteraciones cardiovasculares:

- Hipertensión.
- Enfermedades coronarias.
- Arritmia.

Alteraciones dermatológicas:

- Caída del cabello (alopecia).
- Dermatitis.
- Urticaria.

Alteraciones sexuales:

- Disminución eréctil (vulgarmente conocida como impotencia).
- Eyaculación precoz.
- Disminución o aumento del apetito sexual.
- Vaginismo.

Alteraciones músculo – esqueléticas:

- Contracturas musculares.
- Incremento del riesgo de lesiones músculo – tendinosas.
- Dolores crónicos.
- Empeoramiento de determinadas patologías como la artritis.
- Mayor tendencia a sufrir calambres.
- Tics nerviosos.

Alteraciones digestivas:

- Diarrea.
- Estreñimiento.
- Úlceras pépticas.

Alteraciones del sistema inmune:

- Disminución de la resistencia del organismo frente a agentes patógenos y por tanto mayor propensión a enfermedades infecciosas.

Alteraciones del sistema endocrino:

- Hipertiroidismo.
- Hipotiroidismo.

Otra de las consecuencias que frecuente presentan los trabajadores sometidos al estrés laboral es la aparición de dolores de cabeza o cefaleas, cuya intensidad hace que en ocasiones el empleado se vea incapacitado temporalmente para realizar cualquier actividad.

Consecuencias del estrés laboral para la empresa:

Las consecuencias del estrés laboral se extienden más allá del propio individuo y afectan a su entorno más inmediato. Es por ello fundamental para las empresas ser capaces de mantener controlados los niveles de estrés de sus empleados, ya que afectan directamente al rendimiento, productividad y competitividad de las mismas.

Éstas son algunas de las consecuencias que el estrés laboral implica para la empresa:

- Se generan sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales, falta de colaboración, etc.)
- Aumento de absentismo.
- Incremento de accidentes laborales.
- Mayor número de bajas por enfermedad.
- Bajo rendimiento por empleado.
- Menor productividad.

Aumento de quejas por parte de los clientes y por tanto menor nivel de satisfacción.

Los efectos del estrés laboral son más amplios de lo que pudiera parecer en un primer momento y afectan al trabajador, a la gente que le rodea y a la propia empresa.

1.8 Antecedentes

1.8.1 A nivel internacional

Quirós y Labrador (2007) quienes realizaron una investigación en el año 2006, en España a 76 trabajadores de servicios extra hospitalarios donde se hizo el estudio que consistió en realizar una lista o inventario de estresores laborales para enfermería, Maslach de Burnout Inventory, el resultado que se encontró es que los trabajadores presentaron una puntuación media a nivel de estrés laboral. Los Médicos presentaron un nivel mayor de Burnout, además de mostrar cansancio emocional y despersonalización, manifestaron mayor número de estresores laborales y nivel ligeramente superior de estrés laboral.

En México Unda (2014) realizó una investigación a 100 profesores universitarios (50% varones, 50% mujeres) en cuanto a Redes semánticas naturales modificadas (Reyes Lagunes, 1993), se encontró que el tiempo es un estresor importante, debido a la multiplicidad de sus tareas y las diversas exigencias en torno a cumplir con los programas, realizar investigación y las diferentes evaluaciones a los que son sujetos los profesores, seguido del horario, burocracia y apatía por parte de los estudiantes, autoridades y compañeros. Particularmente para las mujeres es más estresante el tiempo y para los hombres la burocracia, para los maestros de carrera es el tiempo y para los de asignatura el horario. En cuanto a lo que provoca malestar se adicionan aspectos como la injusticia, el autoritarismo, la prepotencia.

1.8.2 A nivel nacional

Malca (2014) realizó un estudio interesante en su tesis titulada: Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Asociación de Mujeres en Acción (AMA) Agencia Pacasmayo en el período 2013. La presente investigación tuvo como objetivo determinar el tipo de influencia que tiene el estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Asociación de Mujeres en Acción (AMA) Agencia Pacasmayo en el período 2013, Para el recojo de datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada a todos los trabajadores de la entidad, luego se tabularon los resultados, fueron analizados y consolidados, tanto para la variable independiente como dependiente. Para complementar y confirmar los resultados se usó una entrevista con el Director Ejecutivo de la entidad.

Siguiendo el criterio lógico de contrastación, se ha podido constatar la validez de la hipótesis en el sentido que: “Existe una orientación inversa de influencia entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Asociación de Mujeres en Acciones (AMA) en el período 2013”

Para Ramírez & Ramón (2015) su objetivo fue: Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los asesores de negocios en las entidades micro financieras del distrito de Tarma, en el periodo 2013. El resultado obtenido en una muestra de 43 trabajadores, con un nivel de investigación correlacional y diseño no experimental – transeccional es que existe relación negativa - significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del distrito de Tarma, en el periodo 2013, el resultado es significativo al 95% de confiabilidad con un $\alpha < 0.05$.

1.8.3 A nivel regional

Para Choque (2017) su objetivo general fue conocer y analizar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional, la metodología de investigación fue causa efecto, explicativo, correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transaccional, el método es hipotético deductivo. Se utilizó la técnica de aplicación, la escala de Likert como el de Burnout de Maslach (MBI) que consta de 22 ítems distribuidos en tres dimensiones; Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal, para medir el nivel de estrés laboral, como también se utilizó el cuestionario de escala de clima organizacional (EDCO) que consta de 40 ítems distribuidos en ocho dimensiones (relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos). Los resultados indican que el 43.48% de los trabajadores presentan un nivel alto de estrés laboral, así mismo, el 78.26% presentan un nivel promedio en el clima organizacional, en cuanto a las correlaciones se obtiene que el estrés laboral se correlaciona directa y significativamente con la variable de clima organizacional.

Para Vilca (2016) su objetivo fue determinar la incidencia existente del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en agencia 2 de Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015. La metodología utilizada es el método

científico inductivo – deductivo, diseño no experimental transversal, y el tipo es descriptivo; las técnicas utilizadas son: la observación y la encuesta con tres instrumentos que son cuestionarios aplicados los mismos evalúan el nivel del clima organizacional, el estrés laboral y por ende la satisfacción de los colaboradores en el entorno laboral en la Agencia 2 de Juliana del Banco de la Nación. Los resultados indican que en la institución el nivel de estrés basado en el agotamiento emocional cansancio físico y realización personal, el 47% equivalente indican a un cansancio físico regular, ya que se pudo observar también que el cansancio emocional no es considerado como en un índice alto, y se pudo observar también que 42% de colaboradores tienen dificultad para cumplir sus metas asignadas por la institución, sin embargo el 58 % indican que el ambiente de trabajo es buena

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Planteamiento de la investigación

Según la Organización Mundial de la Salud se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado; lo que le interesa al empleador ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; así también, la entidad empleadora para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo como el que se ve en el sector financiero. El estrés puede estar ocasionado por problemas domésticos o laborales. Por lo general, los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera del trabajo, pero sí pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral que emerge dentro de su institución.

Para la OIT, (Organización Internacional del Trabajo) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para

enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

El pasado 28 de abril de 2018 a través de un seminario especial llevado a cabo para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, el mismo estuvo organizado por la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud (OPS / OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), donde se trató sobre el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema. El tema central de dicha celebración del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo y el título de un nuevo informe de la OIT fue "Estrés laboral: un reto colectivo para todos." Dicho informe destaca que no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo. Sin embargo, estudios realizados en las Américas y otras regiones indican que es un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

Asimismo, una encuesta de 2009 realizada en Argentina mostró que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. En Brasil, un estudio que evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales reveló que el 14% de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales. Y una encuesta realizada en Chile en el 2011 encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas. Aunque el impacto de sus efectos varía de un individuo a otro, se sabe que tiene consecuencias considerables sobre nuestra salud, tales como enfermedades mentales, cardio/cerebrovasculares, musco-esqueléticas y reproductivas. Asimismo, el estrés laboral causa diversos problemas de comportamiento incluyendo el abuso de alcohol y drogas, el incremento del tabaquismo, el sedentarismo, y los trastornos de sueño.

Dentro de los factores que influencia la probabilidad de estrés en los trabajadores se mencionan:

- Cumplimiento de Metas respecto a Saldo de colocaciones, Índice de mora, índice de número de clientes
- Responsabilidades (ROF, MOF, RIT) para desarrollar el trabajo de acuerdo a las normas y directivas establecidas, el temor constante a equivocarse.
- Cometer errores que podrían tipificarse como faltas
- Falta de capacitación, conocimiento y seguridad del trabajador.
- Problemas personales, familiares con influencia en el desarrollo del trabajo.
- Las demandas y exigencias en el cumplimiento de las funciones, así como el depender de nuestros propios recursos que no son atendidos oportunamente. El trabajador debe laborar fuera de sus horas de trabajo y muchas veces utilizar su ingenio a la falta de atención de sus necesidades.
- Problemas externos e internos que influye en el trabajador, estará desmotivado, preocupado, pensativo, agotado, se vuelve intolerante con falta de compromiso.
- Clima laboral adecuado, falta de cooperación entre trabajadores.
- Constante rotación y cambio de puesto de trabajo.
- Ausentismo, bajo rendimiento - baja productividad, alto índice de rotación del personal, deficiencias en la relación interpersonal por consiguiente un clima hostil en la organización.

Por lo detallado; es necesario conocer qué relación tiene el estrés en el sector financiero, básicamente en la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna en las Agencias Ubicadas en la región Puno; Por lo tanto planteamos la siguiente interrogante.

2.2 Formulación del problema

¿Qué relación tiene el estrés en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las agencias ubicadas en la Región Puno 2017?

2.3 Justificación

El presente estudio busca determinar la relación que tiene el estrés en el desempeño laboral de los analistas de crédito de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las Agencias Ubicadas en la Región Puno periodo 2017 y su justificación se dan por las siguientes razones:

Originalidad: En la búsqueda bibliográfica no se encontró estudios regionales (en Puno) sobre el Estrés laboral y su relación en el desempeño laboral de los analistas de crédito de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las Agencias Ubicadas en la Región Puno periodo 2017.

Relevancia Científica: Porque la influencia que tiene el estrés en los trabajadores es de gran importancia ya que se constituye por un lado como un problema de salud pública, y por otro lado la influencia que tiene en el desenvolvimiento de los trabajadores

Relevancia contemporánea: Porque el Estrés laboral y su influencia en los trabajadores son problemas permanentes y actuales que comprometen a la salud pública.

Relevancia Social: Porque los trabajadores analistas de crédito sean mujeres o varones son parte de nuestra sociedad y como tal merecen tener información adecuada del Estrés y su influencia laboral.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

El estrés laboral tiene relación, en el desempeño laboral de los analistas de crédito de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las Agencias Ubicadas en la Región Puno 2017.

2.4.2 Hipótesis específica

- Existe estrés laboral en los analistas de crédito de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las Agencias Ubicadas en la Región Puno 2017.

- Existe bajo desempeño laboral de los analistas de crédito de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las Agencias Ubicadas en la Región Puno 2017.
- Existe una relación estrecha entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los analistas de crédito de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las Agencias Ubicadas en la Región Puno 2017.

2.5 Objetivos

2.5.1 Objetivo general

Determinar la relación que tiene el estrés en el desempeño laboral de los analistas de crédito de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las Agencias Ubicadas en la Región Puno 2017.

2.5.2 Objetivos específicos

- Analizar el estrés laboral de los analistas de crédito de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las Agencias Ubicadas en la Región Puno 2017
- Analizar el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las Agencias Ubicadas en la Región Puno 2017
- Identificar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los analistas de crédito 2017.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Materiales y métodos

3.1.1 Ámbito o lugar de estudio

El presente estudio se realizó con información de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. en las Agencias Ubicadas en la Región Puno

Departamento: Puno

Provincia: Puno

Distrito: Puno

Coordenadas geográficas:

Latitud: 15°50'00"S

Longitud: 70°02'00"W

Altitud: 3.827 msnm

3.2 Población y muestra

Analistas de crédito que trabajan en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las Agencias Ubicadas en la Región Puno

3.2.1 Criterios de inclusión

Analistas de crédito

Participación voluntaria en el estudio

3.2.2 Criterios de exclusión

Fichas de encuesta incompletos o mal llenados

Analistas que no desearon participar del estudio

3.3 Métodos

3.3.1 Tipo y diseño

a. Tipo de Investigación

Se trata de una investigación descriptiva el mismo que tiene como fin determinar la relación que tiene el estrés en el desempeño laboral de los analistas de crédito de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. de las Agencias ubicadas en la Región Puno 2017.

b. Diseño de Investigación

Fue No experimental de corte transversal por que se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único.

Dónde:

n = tamaño de la muestra

$Z\alpha$ = coeficiente de confiabilidad para una precisión del 95% = 1.96

p = frecuencia de conocimiento adecuado de MAC = 0.15

$q = 1 - p$

E = error absoluto = 5% = 0.05

Además, los integrantes de la muestra deberán cumplir los criterios de selección

3.4 Técnica e instrumento

3.4.1 Técnica

En el presente estudio se utilizó la encuesta, que permitió obtener la información sobre el estrés en el desempeño laboral de los analistas de crédito de las agencias

de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. Ubicadas en la Región Puno 2017

3.4.2 Instrumento

Se aplicó un Instrumento estructurado de 19 preguntas, los cuales fueron validados en la tesis denominada (Romero, 2010) (Anexo 1).

3.4.3 Procedimiento para la recolección de datos

Para recolectar información en el presente estudio de investigación, se procedió de la siguiente manera:

a. Coordinación: Se solicitó una carta de presentación por escrito a la Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. Puno para su respectiva autorización.

b. De la aplicación del instrumento

El cuestionario fue aplicado en cada uno de los analistas de crédito que pertenecen a las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. Región Puno se procedió a aplicar el cuestionario quienes recibieron una breve explicación sobre los objetivos del estudio y del instrumento que fue aplicado dando a conocer que dicha recolección de datos tiene fines de investigación y que es de carácter anónimo.

El tiempo de aplicación del instrumento fue de 30 a 40 minutos aproximadamente.

El Cuestionario. Este cuenta con dos partes que se detallan a continuación:

1. Para la valoración de la variable “Estrés laboral” se plantearon las interrogantes que corresponden a las preguntas del 1 al 12, para esta etapa se asignó una puntuación de 9 puntos si la respuesta fue afirmativa al estrés, 0 si fue negativa y 3 puntos cuando el estrés era poco.
2. Para la valoración de la variable “Desempeño Laboral” se plantearon las interrogantes que corresponden a las preguntas del 13 al 19, de la misma

manera que para el estrés laboral, se asignó una puntuación de 9 si la pregunta fue negativa, 0 si fue positiva y 3 si la respuesta fue “poco”.

3. Posterior a la calificación se hizo la suma de todos los puntajes y se obtuvo un consolidado el mismo que de acuerdo al puntaje se clasifico siguiendo un esquema adaptado del Inventario de Burnout de Maslach (Maslach & Jackson, 1981).

Para el estrés laboral:

Bajo	Medio	Alto
0 - 35	36 - 65	66 - 108

Para el desempeño laboral:

Bajo	Medio	Alto
0 - 27	28 - 45	46 - 63

3.5 Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1 Validez

El instrumento fue validado por Romero (2010) (Anexo 1)

Confiabilidad

El Instrumento fue adaptado al contexto de nuestra realidad, sometiéndose a la prueba de concordancia de expertos

Plan de Procesamiento

Los datos fueron codificados y tabulados para su análisis e interpretación.

Plan de Clasificación:

Se empleó una matriz de sistematización de datos en la que se transcribieron los datos obtenidos en cada Ficha para facilitar su uso.

Plan de Codificación:

Se procedió a la codificación de los datos para facilitar el ingreso de datos.

Plan de Recuento

El recuento de los datos fue electrónico, en base a la matriz diseñada en la hoja de cálculo.

Plan de análisis

Se empleó estadística descriptiva con distribución de frecuencias (absolutas y relativas), las variables categóricas se presentan como frecuencias y proporciones. Para el procesamiento de datos se empleó el programa Excel 2013 con su complemento analítico.

Mientras que para realizar el análisis de independencia (asociación) de la variable estrés laboral y el desempeño laboral se utilizó el estadístico de Ji-cuadrada con 0,05 de probabilidad de error. De forma adicional se utilizó una prueba de correspondencia múltiple y en base a las distancias que generan los puntos se asocian las variables por cercanía.

3.6 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><u>Variable Independiente</u></p> <p><u>Estrés laboral</u></p>	<p>El estrés es la respuesta fisiológica y de comportamiento del sujeto a presiones tanto internas como externas, es el estímulo el que genera una afectación a nivel emocional o físico en una situación de peligro, ya sea real o perciba como real por la persona.</p>	<p>El estrés laboral se define como el desequilibrio entre las aspiraciones del sujeto y la realidad de sus condiciones de trabajo, también puede definirse como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales, que subyacen cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador</p> <p>ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas,</p>	<p>Factores del estrés laboral.</p> <p>Clima laboral</p> <p>Carga de trabajo</p>	<p>Encuesta a los Analistas</p> <p>(Inst. de medición: encuestas).</p>
<p><u>Variable Dependiente</u></p> <p><u>Desempeño laboral</u></p>	<p>Es cuando el trabajador logra alcanzar el logro de metas dentro del campo laboral en un periodo de tiempo</p>	<p>Desempeño laboral viene a ser el rendimiento laboral relacionado a la eficacia de la persona que labora en el entorno de una unidad laboral, así mismo la actuación que sostiene el trabajador al ejecutar cada una de sus funciones y tareas asignadas que exige su puesto laboral y también de los resultados obtenidos.</p>	<p>Factores del desempeño laboral.</p> <p>Nivel de pertinencia</p> <p>Factores motivacionales</p>	<p>Encuesta a los Analistas</p> <p>(Inst. De medición: encuestas).</p> <p>Medición de logro de objetivos y metas.</p>

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Estrés laboral

Las interrogantes planteadas de **1 a 12** fueron tomadas como la variable de investigación “**Estrés laboral**” y las de **13 a 19** la variable “**Desempeño Laboral**”.

Tabla 5

¿El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	29	100,0	100,0	100,0
	No	00	00	00	00
	Poco	00	00	00	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

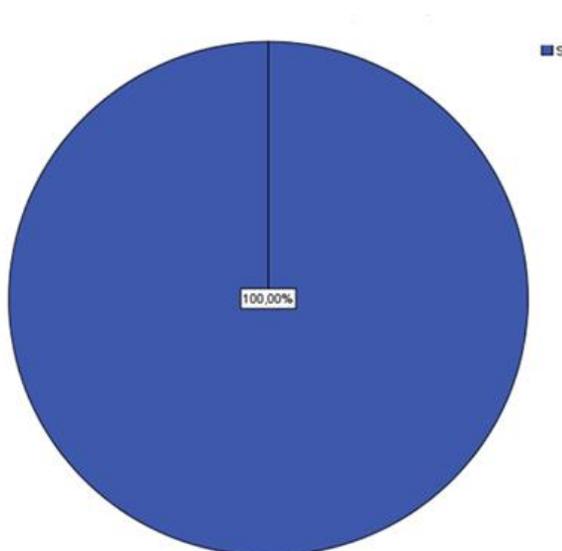


Figura 5. ¿El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas?

De la tabla 5 y figura 5, del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 100% afirma que el trabajo que se desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión.

Tabla 6

¿Recibe suficiente apoyo de las demás áreas cuando lo solicita?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a			
Válido	Si	8	27,6	27,6
	No	5	17,2	44,8
	Poco	16	55,2	100,0
Total	29	100,0	100,0	

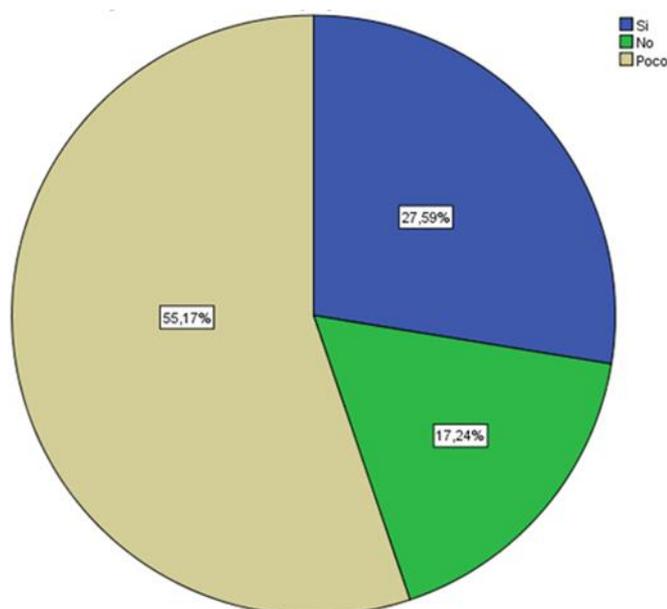


Figura 6. ¿Recibe suficiente apoyo de las demás áreas cuando lo solicita?

De la tabla 6 y figura 6, del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 55.17% consideran que reciben poco apoyo de las demás áreas, el 27.59% considera que recibe suficiente apoyo de las demás áreas y que el 17.24% considera que no recibe el suficiente apoyo de las demás áreas.

Tabla 7

¿Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento efectos, averías) con el equipo, la maquinaria o el software?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	34,5	34,5
	No	7	24,1	58,6
	Poco	12	41,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

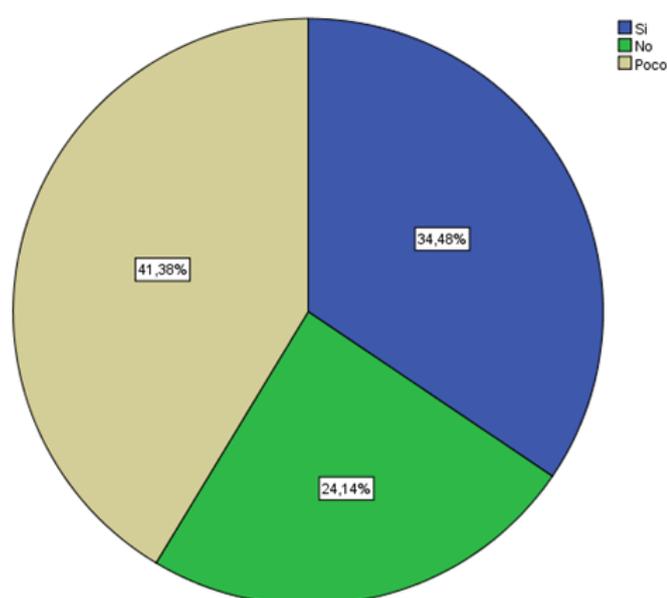


Figura 7. ¿Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria o el software?

De la tabla 7 y figura 7, del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 41.38% indicó que con poca frecuencia existe problemas con el equipo y software; el 34.48% indica que si existe problemas con el funcionamiento de equipos y software; por último, se observa que el 24.14 % indicó que no existe problemas con el equipo ni con el software.

Tabla 8
 ¿Puede ponerse directamente en contacto con su superior cuando surge algún problema?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	21	72,4	72,4
	No	3	10,3	82,8
	Poco	5	17,2	100,0
Total	29	100,0	100,0	

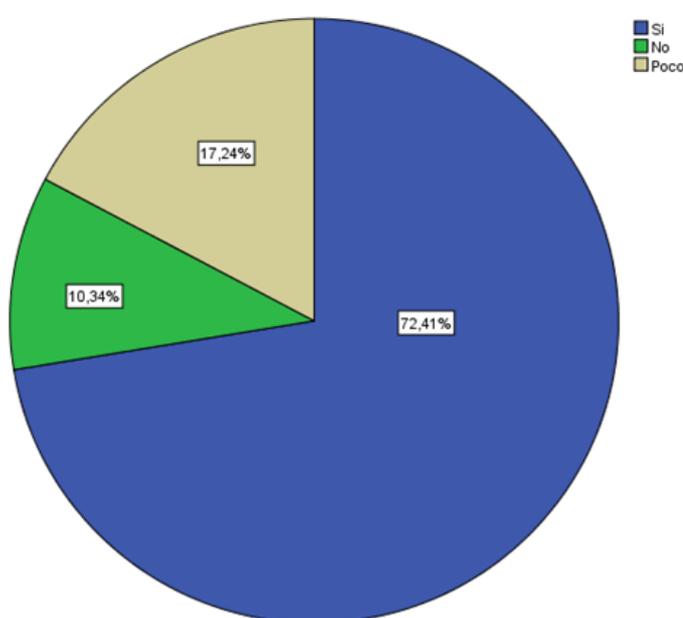


Figura 8. ¿Puede ponerse directamente en contacto con su superior cuando surge algún problema?

De la tabla 8 y figura 8, del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 72.41% indica que ante la presencia de algún problema si pone de conocimiento a su superior, el 17.24% indica que son pocas las ocasiones donde tiene contacto con su superior; y el 10.34% indica que no pone de conocimiento a su superior

Tabla 9

¿Considera que la institución toma en cuenta la opinión de sus trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	10,3	10,3
	No	10	34,5	44,8
	Poco	16	55,2	100,0
Total	29	100,0	100,0	

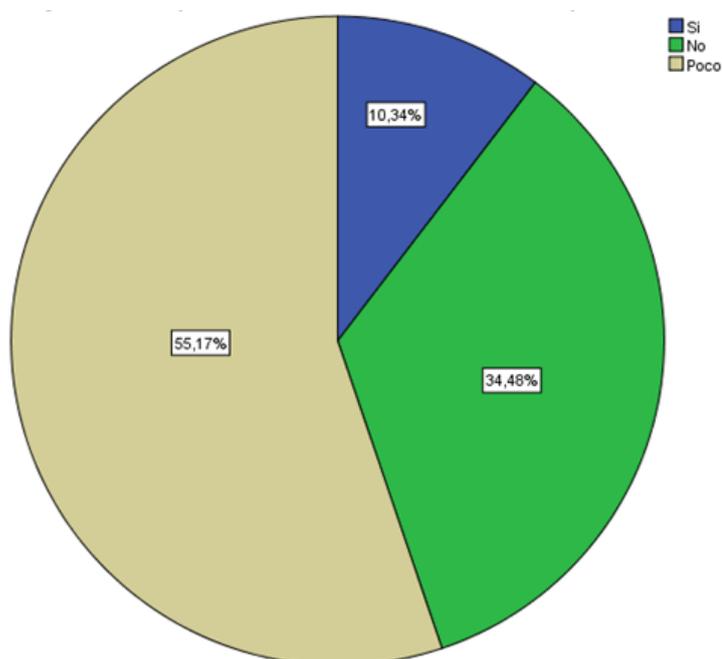


Figura 9. ¿Considera que la institución toma en cuenta la opinión de sus trabajadores?

De la tabla 9 y figura 9, del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 55.17% consideran que la institución donde laboran son poco tomadas en cuenta la opinión de sus trabajadores, el 34.48% indicó que no toman en cuenta la opinión de los trabajadores y solo el 10.34% indico que si toman en cuenta la opinión de los trabajadores.

Tabla 10

¿Hay generalmente un buen clima laboral en su lugar de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	55,2	55,2
	No	2	6,9	62,1
	Poco	11	37,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0

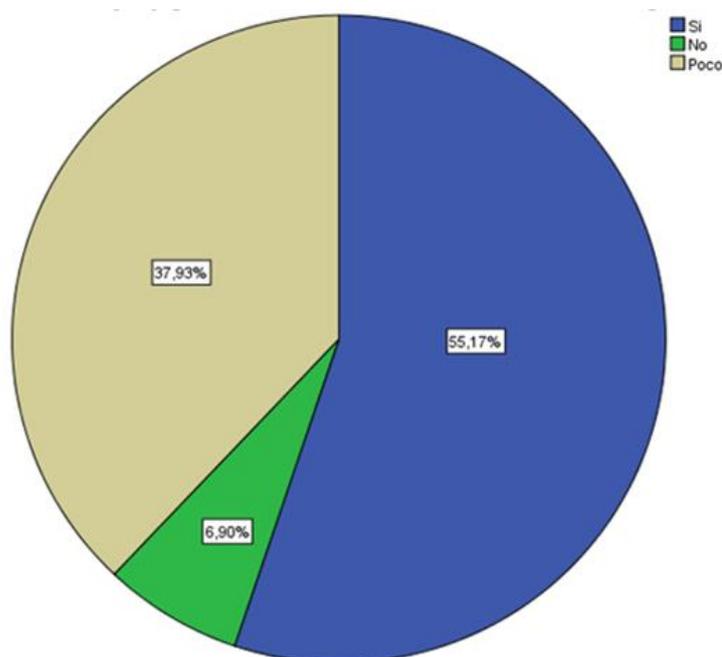


Figura 10. ¿Hay generalmente un buen clima laboral en su lugar de trabajo?

De la tabla 10 y figura 10, del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 55.17% de los trabajadores indican que existe un buen clima laboral en el lugar de su trabajo, el 37.93% indica que percibe el clima laboral poco bueno, el 6.9% indica que no existe un buen clima laboral.

Tabla 11
 ¿Recibe suficiente reconocimiento o agradecimiento cuando cumple con sus metas laborales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	27,6	27,6
	No	7	24,1	51,7
	Poco	14	48,3	100,0
Total	29	100,0	100,0	

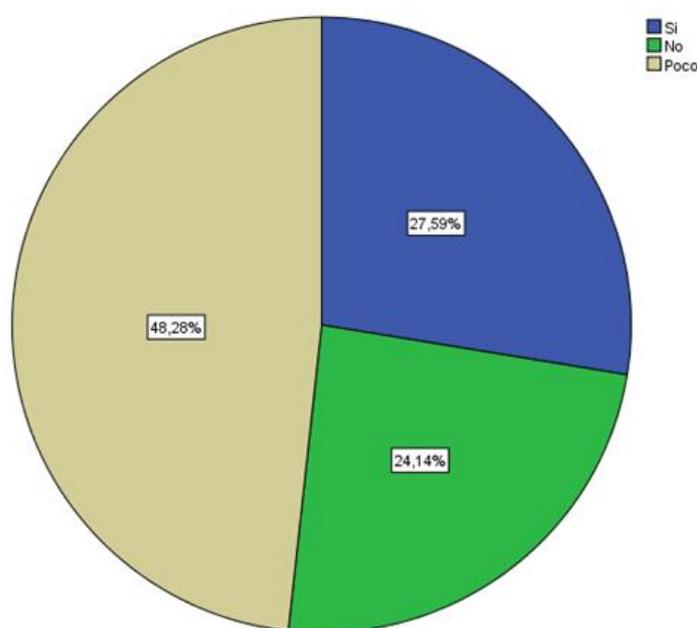


Figura 11. ¿Recibe suficiente reconocimiento o agradecimiento cuando cumple con sus metas laborales?

De la tabla 11 y figura 11, del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 48.28% de los trabajadores indican que son pocos los reconocimientos cuando cumplen con sus metas laborales, el 27.59% indica que si recibe reconocimiento cuando cumple con sus metas y el 24.14% indica que no recibe el suficiente reconocimiento cuando cumple con sus metas laborales.

Tabla 12

¿Su trabajo a menudo interfiere con su familia, sus obligaciones sociales o sus necesidades personales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	51,7	51,7
	No	6	20,7	72,4
	Poco	8	27,6	100,0
Total	29	100,0	100,0	

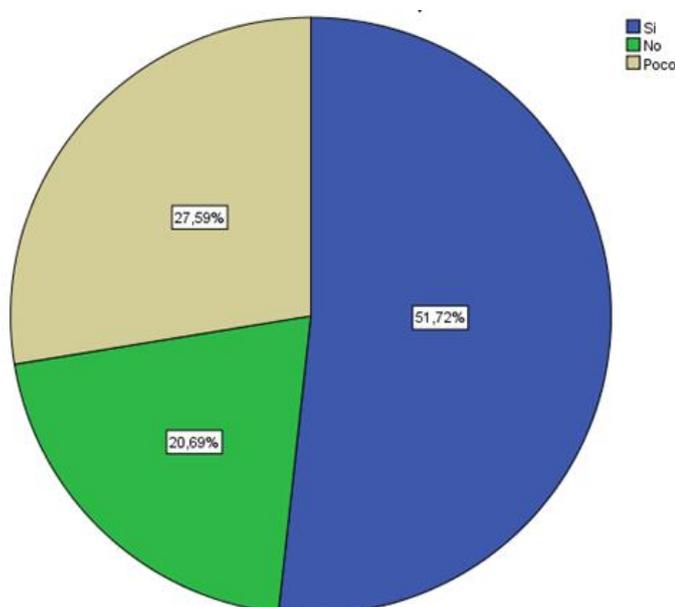


Figura 12. ¿Su trabajo a menudo interfiere con su familia, sus obligaciones sociales o sus necesidades personales?

De la tabla 12 y figura 12, del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 51.72% indica que su trabajo interfiere con su familia, sus obligaciones sociales o necesidades personales; el 27.59% manifestó que es poca la interferencia con su familia y sus obligaciones sociales; y finalmente el 20.69% indica que no interfiere ni con su familia ni sus obligaciones.

Tabla 13
 ¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus superiores o compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	17,2	17,2
	No	16	55,2	72,4
	Poco	8	27,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0

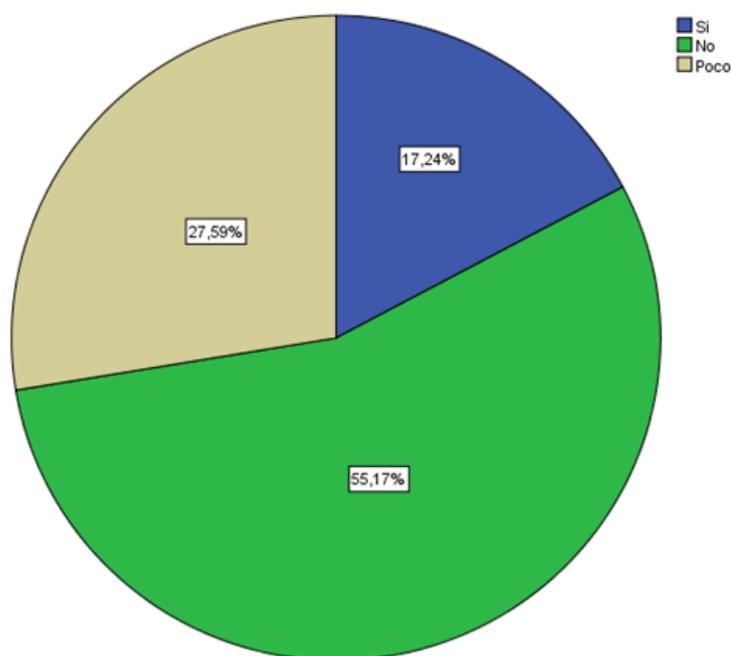


Figura 13. ¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus superiores o compañeros de trabajo?

De la tabla 13 y figura 13, del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 55.17% de los trabajadores indican que no tiene frecuentes discusiones con sus superiores o compañeros, el 27.59% indica que son pocas las discusiones con sus jefes y que el 17.24% si tiene frecuentes discusiones con los superiores.

Tabla 14
¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	10,3	10,3
	No	24	82,8	93,1
	Poco	2	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0

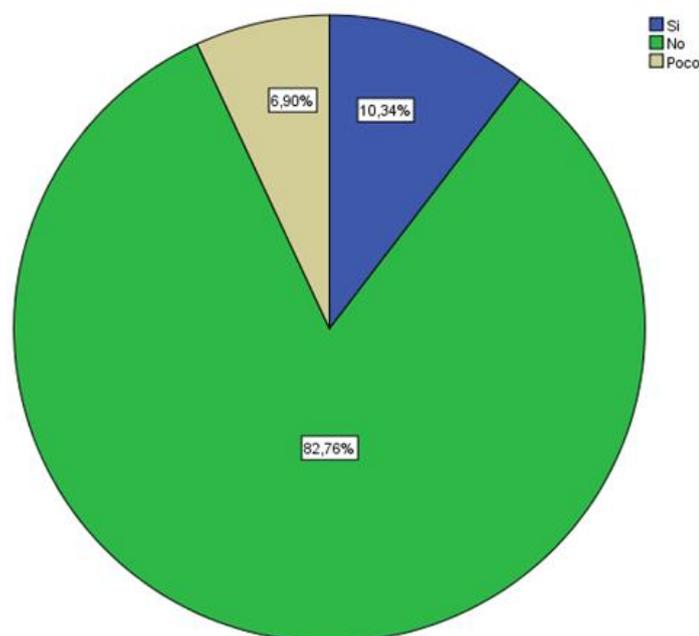


Figura 14. ¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus clientes?

De la tabla 14 y figura 14, del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 82.76% de los trabajadores indican que no tiene discusiones frecuentes con sus clientes, el 10.34% indica que tiene pocas discusiones con los clientes y que el 10.34% tienen pocas discusiones.

Tabla 15
 ¿Recibe constantes capacitaciones para realizar un mejor trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	13,8	13,8
	No	8	27,6	41,4
	Poco	17	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0

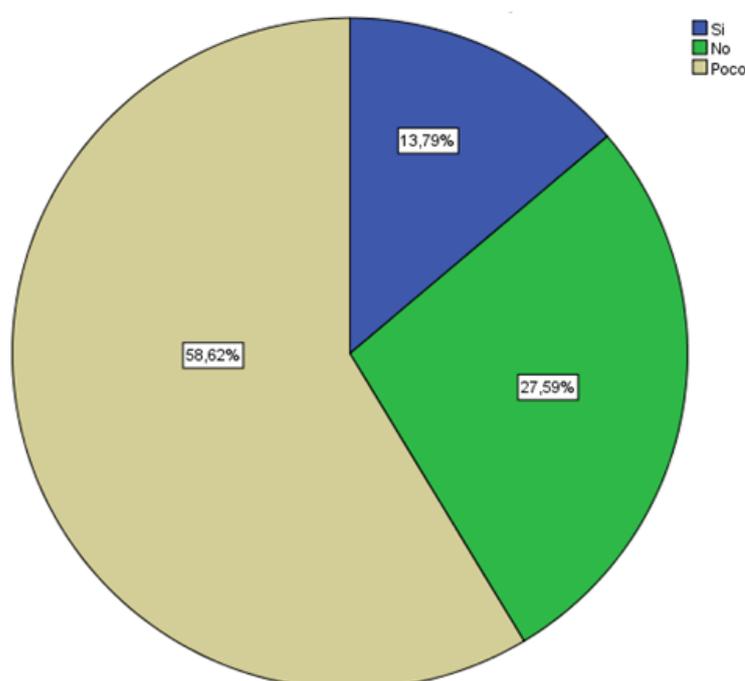


Figura 15. ¿Recibe constantes capacitaciones para realizar un mejor trabajo?

De la tabla 15 y figura 15, del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 56.62% de los trabajadores indican que reciben pocas capacitaciones, el 27.59% indica que no reciben capacitaciones y el 13.79% indica que recibe capacitaciones constantemente.

Tabla 16

¿Su superior tiene confianza en el desempeño de su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	55,2	55,2
	No	3	10,3	65,5
	Poco	10	34,5	100,0
Total	29	100,0	100,0	

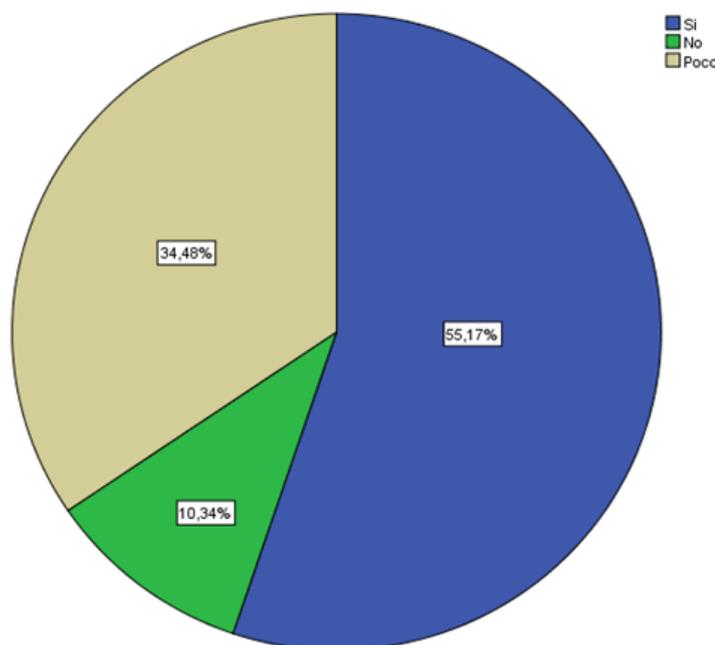


Figura 16. ¿Su superior tiene confianza en el desempeño de su trabajo?

De la tabla 16 y figura 16, Del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 55.17% de los trabajadores indican que su superior tiene confianza en el desempeño de su trabajo, el 34.48% indica que es poca la confianza de su superior en su trabajo y el 10.34 indica que su superior no tiene confianza en su trabajo.

4.2 Desempeño laboral

Tabla 17

¿Se siente emocionalmente agotado y cansado al final de la jornada de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	44,80	44,80
	No	5	17,30	62,10
	Poco	11	37,90	100,00
	Total	29	100,0	100,0

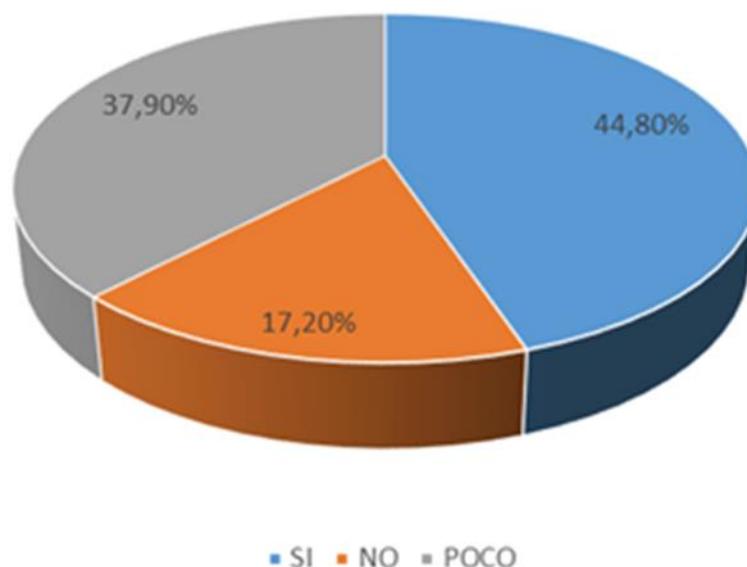


Figura 17. ¿Se siente emocionalmente agotado y cansado al final de la jornada de trabajo?

En la tabla 17 y figura 17, el 44,80% de las personas encuestadas se sienten emocionalmente agotado y cansado al final de la jornada de trabajo, el 17,20% pocas veces se siente emocionalmente agotado y cansado al final de la jornada de trabajo y el 37,90% no se siente emocionalmente agotado y cansado al final de la jornada de trabajo

Tabla 18
 ¿Se siente abrumado por situaciones cotidianas que antes no le preocupaban en exceso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	24,10	24,10
	No	10	34,50	58,60
	Poco	12	41,40	100,00
	Total	29	100,0	100,0

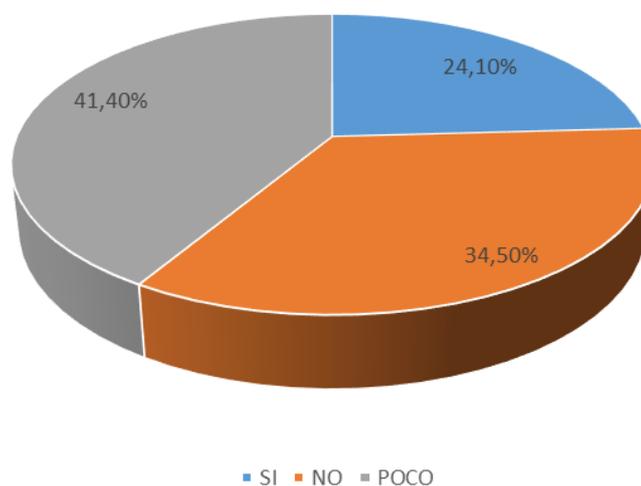


Figura 18. ¿Se siente abrumado por situaciones cotidianas que antes no te preocupaban en exceso?

En la tabla 18 y figura 18, el 24,10% de las personas encuestadas se sienten abrumados por situaciones cotidianas, el 34,50% no se sienten abrumados por situaciones cotidianas y el 41,40% pocas veces se sienten abrumados por situaciones cotidianas.

Tabla 19
 ¿Siente que su desempeño laboral ha disminuido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	13,80	13,80	13,80
No	18	62,10	62,10	75,90
Poco	7	24,10	24,10	100,00
Total	29	100,0	100,0	

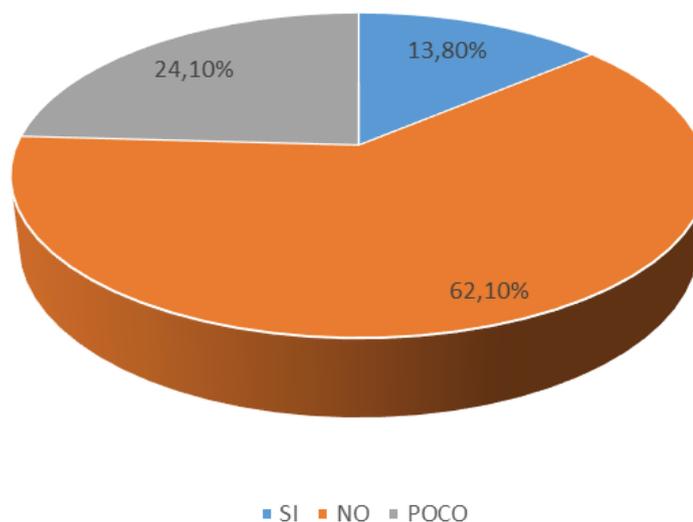


Figura 19. ¿Siente que su desempeño laboral ha disminuido?

En la tabla 19 y figura 19, el 13,80% de las personas encuestadas sienten que su desempeño laboral ha disminuido, el 62,10% no sienten que su desempeño laboral ha disminuido y el 24,10% pocas veces sienten que su desempeño laboral ha disminuido.

Tabla 20
 ¿Cumple con sus metas laborales, todos los meses?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	51,70	51,70
	No	5	17,20	68,90
	Poco	9	31,10	100,00
	Total	29	100,0	100,0

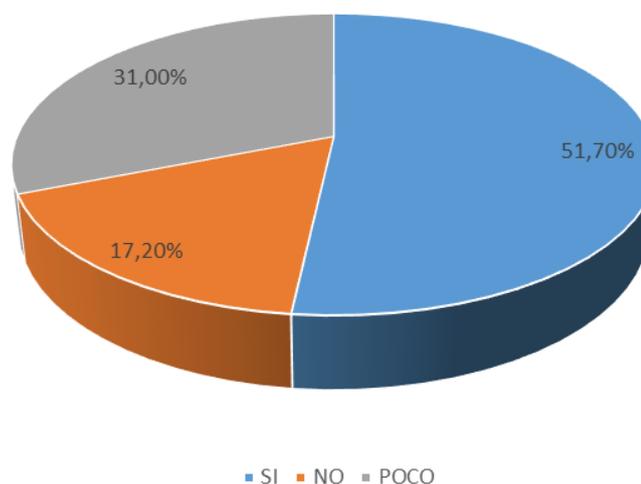


Figura 20. ¿Cumple con sus metas laborales, todos los meses?

En la tabla 20 y figura 20, el 51,70% de las personas encuestadas cumplen con sus metas laborales, todos los meses, el 17,20% no cumplen con sus metas laborales, todos los meses y el 31,00% pocas veces cumplen con sus metas laborales, todos los meses.

Tabla 21
¿Padece de alguna enfermedad como: ¿gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	31,00	31,00
	No	10	34,50	65,50
	Poco	10	34,50	100,00
	Total	29	100,0	100,0

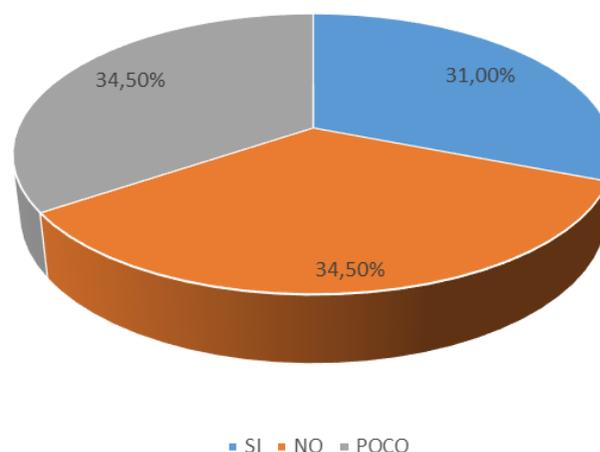


Figura 21. ¿Padece de alguna enfermedad como; gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión?

En la tabla 21 y figura 21, el 31,00% de las personas encuestadas padecen de alguna enfermedad como: gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión, el 34,50% no padecen de alguna enfermedad como: gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión y el 34,50% pocas veces padecen de alguna enfermedad como: gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión.

Tabla 22

¿Siente ansiedad, angustia o ira con frecuencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	24,10	24,10
	No	10	34,50	58,60
	Poco	12	41,40	100,00
	Total	29	100,0	100,0

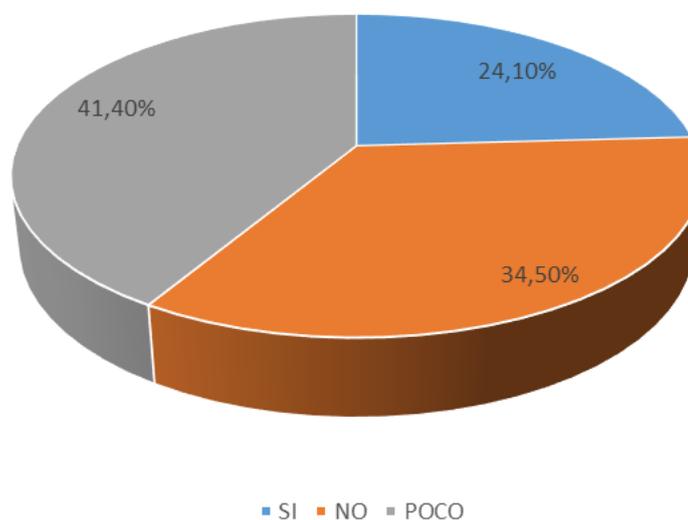


Figura 22. ¿Siente ansiedad, angustia o ira con frecuencia?

En la tabla 22 y figura 22, el 24,10% de las personas encuestadas sienten ansiedad, angustia o ira con frecuencia, el 34,50% no sienten ansiedad, angustia o ira con frecuencia y el 41,40% pocas veces sienten ansiedad, angustia o ira con frecuencia.

Tabla 23
¿Hace ejercicio regularmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	37,90	37,90
	No	7	24,20	62,10
	Poco	11	37,90	100,00
	Total	29	100,0	100,0

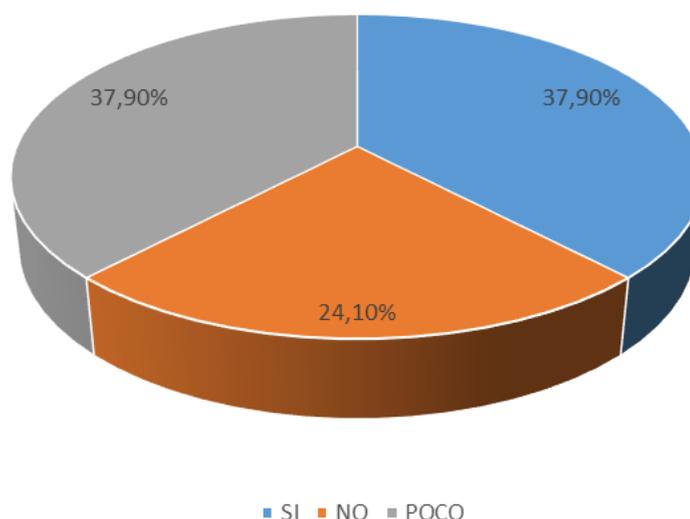


Figura 23. ¿Hace ejercicios regularmente?

En la tabla 23 y figura 23, el 37,90% de las personas encuestadas hacen ejercicios regularmente, el 24,10% no hacen ejercicios regularmente y el 37,90% pocas veces hacen ejercicios regularmente.

4.3 Relación entre estrés y desempeño laboral

Al realizar el análisis de ji-cuadrada nos indica que la variable estrés laboral se encuentra asociado a la variable desempeño laboral puesto que hay 2 personas con estrés alto y bajo desempeño laboral en comparación a 8 personas con estrés bajo y buen desempeño laboral, además que existen 7 personas con estrés moderado y desempeño laboral moderado como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 24
Análisis de asociación entre las variables estrés y el desempeño laboral

Desempeño	Estrés			Total
	Alto	Moderado	Bajo	
Bueno	0	4	8	12
Medio	3	7	2	12
Bajo	2	3	0	5
Total	5	14	10	29

P<0,05.

De forma adicional se realizó un análisis de correspondencia simple donde se puede observar que de acuerdo a la cercanía de los puntos en plano Las personas con estrés alto tienen bajo desempeño laboral (círculo rojo), mientras que las personas con estrés bajo tienen un buen desempeño (circulo azul) y las personas con estrés medio tienen también un desempeño medio (circulo verde).

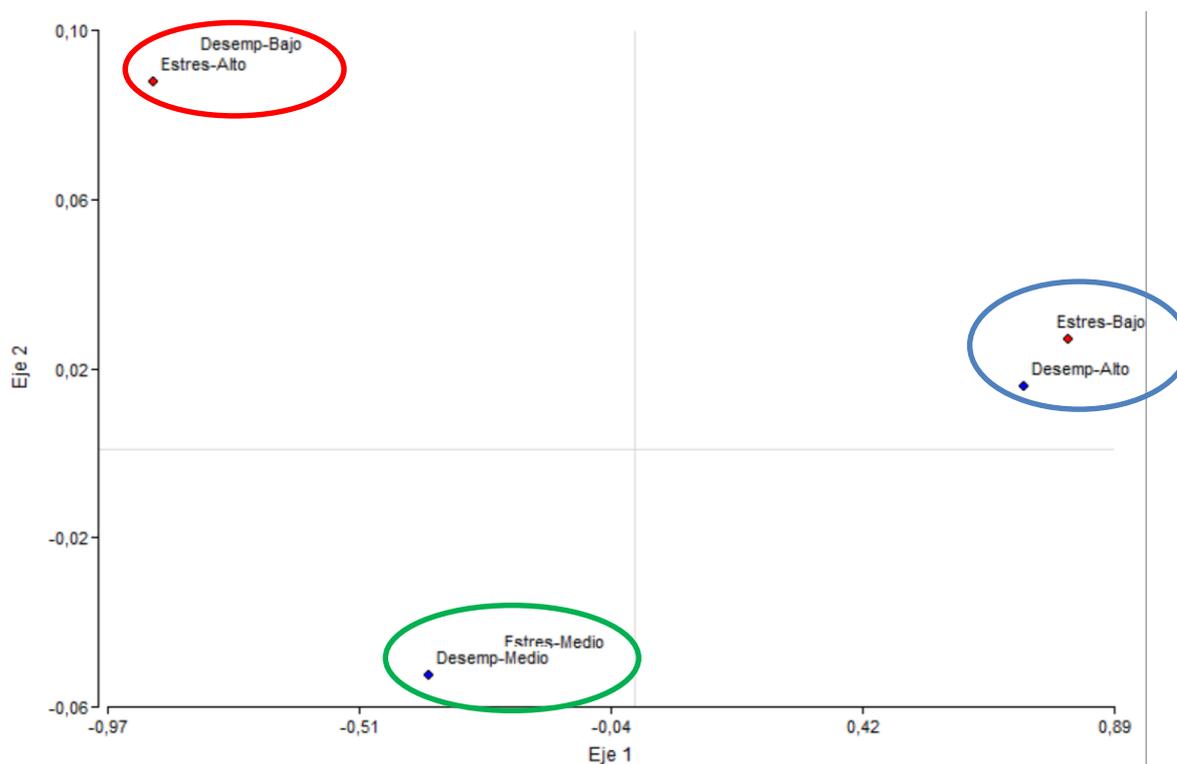


Figura 24. Análisis de correspondencia múltiple para el estrés y desempeño laboral

Tabla 25

Resumen en términos porcentuales las respuestas brindadas por los trabajadores de las diferentes agencias de la CMAC Tacna con respecto al desempeño laboral

	SI	NO	POCO	TOTAL
1. ¿El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas?	100,00%	00%	00%	100,00%
2. ¿Recibe suficiente apoyo de las demás áreas cuando lo solicita?	27,60%	17,20%	55,20%	100,00%
3. ¿Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria o el software?	34,50%	24,10%	41,40%	100,00%
4. ¿Puede ponerse directamente en contacto con su superior cuando surge algún problema?	72,40%	10,30%	17,20%	100,00%
5. ¿Considera que la institución toma en cuenta la opinión de sus trabajadores?	10,30%	34,50%	55,20%	100,00%
6. ¿Hay generalmente un buen clima laboral en su lugar de trabajo?	55,20%	6,90%	37,90%	100,00%
7. ¿Recibe suficiente reconocimiento o agradecimiento cuando cumple con sus metas laborales?	27,60%	24,10%	48,30%	100,00%
8. ¿Su trabajo a menudo interfiere con su familia, sus obligaciones sociales o sus necesidades personales?	51,70%	20,70%	27,60%	100,00%
9. ¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus superiores o compañeros de trabajo?	17,20%	55,20%	27,60%	100,00%
10. ¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus clientes?	10,30%	82,80%	6,90%	100,00%
11. ¿Recibe constantes capacitaciones para realizar un mejor trabajo?	13,80%	27,60%	58,60%	100,00%
12. ¿Su superior tiene confianza en el desempeño de su trabajo?	55,20%	10,30%	34,50%	100,00%

Tabla 26

Resume en términos porcentuales las respuestas brindadas por los trabajadores de las diferentes agencias de la CMAC Tacna con respecto al Estrés Laboral

	SI	NO	POCO	TOTAL
13. ¿se siente emocionalmente agotado y cansado al final de la jornada de trabajo?	44,80%	17,20%	37,90%	100,00%
14. ¿se siente abrumado por situaciones cotidianas que antes no le preocupaban en exceso?	24,10%	34,50%	41,40%	100,00%
15. ¿siente que su desempeño laboral ha disminuido?	13,80%	62,10%	24,10%	100,00%
16. ¿cumple con sus metas laborales, todos los meses?	51,70%	17,20%	31,00%	100,00%
17. ¿padece de alguna enfermedad como; gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión?	31,00%	34,50%	34,50%	100,00%
18. ¿siente ansiedad, angustia o ira con frecuencia?	24,10%	34,50%	41,40%	100,00%
19. ¿hace ejercicio regularmente?	37,90%	24,10%	37,90%	100,00%

4.4 Principales indicadores del desempeño laboral de los analistas de crédito

Entre los principales indicadores para medir el desempeño laboral de los analistas de crédito se encuentran: el número de colocaciones, y el comportamiento de la cartera de colocaciones respecto al índice de mora.

A continuación, se muestra el grafico de colocaciones por número de clientes como resultado del trabajo que realizaron los analistas de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. Puno periodo 2017.

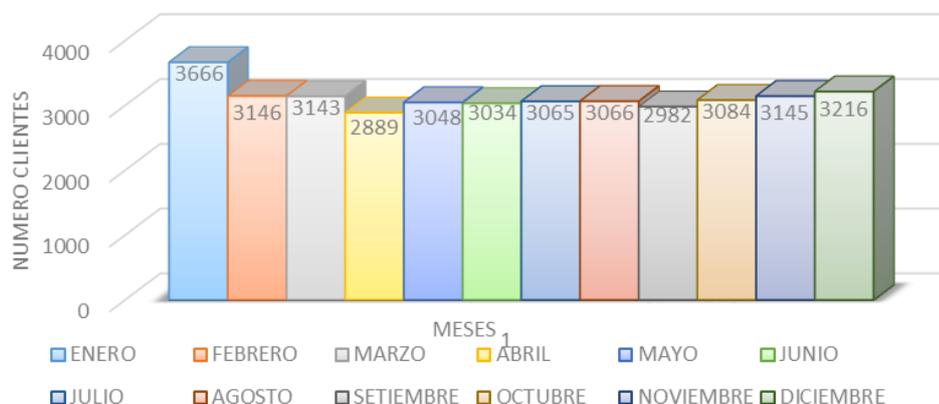


Figura 25. Colocaciones por número de clientes Puno – 2017

Fuente: Datos SAF CMAC TACNA

En la figura 25 en los meses de febrero, abril y setiembre existe una disminución notable respecto a la colocación por número de clientes

A continuación, se muestra el comportamiento de la Cartera de Colocaciones respecto al Índice de mora.

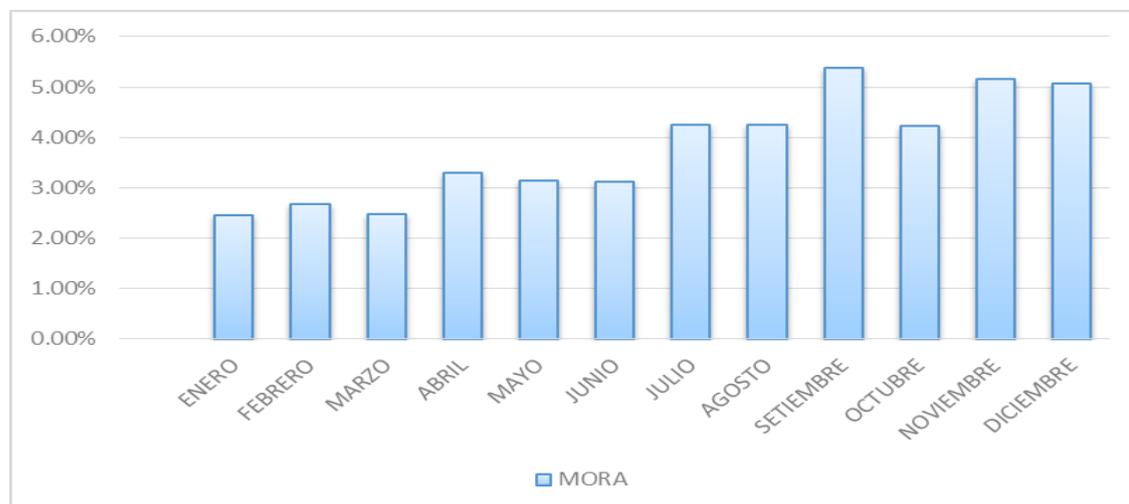


Figura 26. Índice de mora al final de cada mes Puno 2017

Fuente: Datos SAF CMAC TACNA

En la figura 26, el Índice de Mora se observa un incremento permanente y significativo desde enero a setiembre, sin embargo, en el mes de octubre se observa una ligera disminución, para nuevamente incrementar en los meses de noviembre y diciembre culminando el periodo 2017 con alto índice de mora

4.5 Discusiones

Los resultados que se ha logrado obtener a través de un trabajo responsable donde podemos apreciar que del total de los trabajadores que participaron en la investigación el 100% afirma que el trabajo que se desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión (tensión)

4.5.1 Referente a la relación estrés y desempeño laboral

El estrés laboral se encuentra asociado al desempeño laboral puesto que hay 2 personas con estrés alto y bajo desempeño laboral en comparación a 8 personas con estrés bajo y buen desempeño laboral, además que existen 7 personas con estrés moderado y desempeño laboral moderado como se muestra en la tabla 24, estos resultados tiene relación con los hallazgos de Malca (2014) tuvo como

objetivo determinar el tipo de influencia que tiene el estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Asociación de Mujeres en Acción (AMA) Agencia Pacasmayo en el periodo 2013, donde se ha podido constatar la validez de la hipótesis en el sentido que: “Existe una orientación inversa de influencia entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Asociación de Mujeres en Acciones (AMA) en el período 2013”.

Así mismo Ramírez & Ramón (2015) su objetivo fue: Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los asesores de negocios en las entidades micro financieras del distrito de Tarma, en el periodo 2013. El resultado obtenido en una muestra de 43 trabajadores, con un nivel de investigación correlacional y diseño no experimental – transeccional es que existe relación negativa - significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del distrito de Tarma, en el periodo 2013, el resultado es significativo al 95% de confiabilidad con un $\alpha < 0.05$. Además son también concordantes con los resultados obtenidos por Choque (2017) como objetivo general, conocer y analizar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional, donde los resultados indican que el 43.48% de los trabajadores presentan un nivel alto de estrés laboral, así mismo, el 78.26% presentan un nivel promedio en el clima organizacional, en cuanto a las correlaciones se obtiene que el estrés laboral se correlaciona directa y significativamente con la variable de clima organizacional.

4.5.2 Referente el estrés

Referente al estrés laboral según los resultados se tiene que los analistas de crédito de alguna manera se sienten emocionalmente agotados y cansados al final de la jornada de trabajo (83%), y que la mayoría, padece en menor o mayor grado enfermedades como la gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión (65%) y que además en un porcentaje importante sienten en menor o mayor grado ansiedad, angustia o ira con frecuencia (66%) estos resultados tiene relación con las conclusiones de Vilca (2016) su objetivo fue determinar la incidencia existente del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en agencia 2 de Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015 donde concluye que En la institución el nivel de estrés basado en el agotamiento

emocional cansancio físico y realización personal, el 47% equivalente indican a un cansancio físico regular, ya que se pudo observar también que el cansancio emocional no es considerado como en un índice alto

4.5.3 Referente al desempeño laboral

El desempeño laboral se ve afectado por que los analistas de crédito no reciben apoyo oportuno de las demás áreas (72%), el trabajo que realizan a menudo si interfiere con su familia, sus obligaciones sociales o sus necesidades personales (80%) y que también no reciben capacitaciones integrales y constantes para realizar un mejor trabajo (86.%), además no se les otorga de forma adecuada el debido reconocimiento o agradecimiento al cumplir metas laborales (72%) sumado a esto según los resultados, la Institución no considera de forma concreta la opinión de sus trabajadores en este caso analistas de crédito (90%).sin embargo existe también un clima laboral favorable (93%) El estrés laboral disminuye el desempeño laboral de los analistas de crédito, respecto a colocaciones por número de clientes e incremento de índice de mora, estos hallazgos tiene relación con la investigación de Vilca (2016) su objetivo fue determinar la incidencia existente del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en agencia 2 de Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015 donde concluye sé que 42% de colaboradores tienen dificultad para cumplir sus metas asignadas por la institución, sin embargo el 58 % indican que el ambienté de trabajo es buena.

CONCLUSIONES

- Del total de los encuestados, el 100% manifiesta realizar su trabajo bajo condiciones de presión ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas, esta situación conlleva a que los analistas de crédito tengan como resultado el estrés laboral.
- El desempeño laboral se ve afectado por que los analistas de crédito no reciben apoyo oportuno de las demás áreas (72%), el trabajo que realizan a menudo si interfiere con su familia, sus obligaciones sociales o sus necesidades personales (80%) y que también no reciben capacitaciones integrales y constantes para realizar un mejor trabajo (86.%), además no se les otorga de forma adecuada el debido reconocimiento o agradecimiento al cumplir metas laborales (72%) sumado a esto según los resultados, la Institución no considera de forma concreta la opinión de sus trabajadores en este caso analistas de crédito (90%).sin embargo existe también un clima laboral favorable (93%).
- Referente al estrés laboral según los resultados se tiene que los analistas de crédito de alguna manera se sienten emocionalmente agotados y cansados al final de la jornada de trabajo (83%), y que la mayoría. padece en menor o mayor grado enfermedades como la gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión (65%) y que además en un porcentaje importante sienten en menor o mayor grado ansiedad, angustia o ira con frecuencia (66%).
- El estrés laboral disminuye el desempeño laboral de los analistas de crédito, respecto a colocaciones por número de clientes e incremento de índice de mora.

RECOMENDACIONES

- El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, para ello se debe realizar un diagnóstico general del estrés en cada uno de los analistas de crédito y demás trabajadores de la Institución a través de evaluaciones constantes para identificar aquellos que tengan índices elevados de estrés para así planificar la intervención profesional y realizar las terapias correspondientes, Asimismo, dado que la presente investigación según los resultados relaciona el estrés con la presión y la carga de trabajo, se sugiere diseñar una herramienta que le permita analizar o profundizar específicamente estos temas.
- Se propone realizar un programa de constante capacitación en temas de prevención y afrontamiento del estrés dirigido a los trabajadores en general para así disminuir el estrés laboral e incrementar la competitividad y el desempeño de los trabajadores, Asimismo, dado que se evidenció la falta de integración y confraternidad entre las áreas de trabajo, se sugiere realizar el taller de “bailoterapia” ya que este, además de hacerle frente al estrés, promueve la integración de trabajadores de distintas áreas de la empresa.
- En cuanto a desempeño laboral, se recomienda elaborar, planificar e implementar un programa de capacitación integral y permanente a través de Talleres especializados y pasantías en instituciones de prestigio nacionales e internacionales para así fortalecer capacidades y fomentar una cultura de conductas éticas y de respeto: Trabajo en equipo, liderazgo, puntualidad y compromiso
- Para revertir el insuficiente reconocimiento y agradecimiento en el cumplimiento de metas de los analistas de crédito se propone implementar un programa de reconocimiento e incentivo a través de reconocimientos verbales y gestos, incentivos

monetarios entre otros, de esa forma valorar el esfuerzo y mantener alta la motivación y compromiso, además no debemos olvidar que los trabajadores son mucho más propensos a quedarse en una empresa si sus esfuerzos son valorados y reconocidos, ya que los hace sentir bien consigo mismos para así mantener el nivel correcto de autoestima.

BIBLIOGRAFÍA

- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 142-175.
- Alles, M. (2005). *5 Pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S. A.
- Anderson, P., & Pulich, M. (2001). Managing workplace stress in a dynamic environment. *The Health Care Manager*, 19(3), 1–10.
- Bairero, M. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed*, 21(6).
- Belloch, A., Sandín, B., & Ramos, F. (1995). *Manual de Psicopatología*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Berrío, N., & Mazo, R. (2011). Estrés Académico. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 3(2), 65–82. Retrieved from http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-48922011000200006
- Chanes, H., Pérez, M., & Castello, L. (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral*. México. Retrieved from <http://www.salud.gob.mx>
- Chiavenato, I. (2002a). *Administración en los nuevos tiempos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002b). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Choque Apaza, D. G. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna – agencia Puno 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno, Perú.
- Cogollo-Milanés, Z., Arrieta-Vergara, K. M., Blanco-Bayuelo, S., Ramos-Martínez, L., Zapata, K., & Rodríguez-Berrio, Y. (2011). Factores psicosociales asociados al consumo de sustancias en estudiantes de una universidad pública. *Revista de Salud Pública*, 13(3), 470-479. <https://doi.org/10.1590/S0124-00642011000300009>

- Cooper, C. L. (1998). *Theories of organizational stress*. United Kingdom: Oxford University Press
- Cooper, C. L., Cooper, C. P., Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., O'Driscoll, M. P., & Dewe, P. J. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks, California, United States: Sage.
- Cooper, C. L., Kirkcaldy, B. D., & Brown, J. (1994). A model of job stress and physical health: The role of individual differences. *Personality and Individual Differences*, 16(4), 653–655.
- Cooper, C., Cooper R. & Eaker, L. (1988). *Living with stress*. Londres: Penguin Books,
- Copado Cordero, F. J. & Rodríguez Romero, D. (2015). *El síndrome de Burnout en el ámbito policial*. Sevilla, España: SIP-AN.
- França, C. L & Rodrigues, A. (2005). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.
- Gabel-Shemueli, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, R. A., & Aguirre Huarcaya, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58).
- García, J., & Peiró, J. M. (2001). *Capital Humano, el mercado laboral de los jóvenes: formación, transición y empleo*. Valencia: Bancaja.
- Girdler, S. S., Jamner, L. D., & Shapiro, D. (1997). Hostility, testosterone, and vascular reactivity to stress: Effects of sex. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(3), 242–263. https://doi.org/10.1207/s15327558ijbm0403_4
- González, J. L. (2001). Nosología psiquiátrica del estrés. *Psiquis*, 1(22), 1–7.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Estados Unidos: John Wiley.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., & Konopaske, R. (1990). *Organizational behavior and management*.
- Kabat-Zinn, J. (2016). *Vivir con plenitud las crisis: Cómo utilizar la sabiduría del cuerpo y de la mente para enfrentarnos al estrés, el dolor y la enfermedad*. Argentina: Kairós.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Ed. Martínez-Roca.
- Malca Mestanza, S. (2014). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Asociación de Mujeres en Acción (AMA) Agencia*

- Pacasmayo en el período 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno, Perú.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement o experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Princeton: Van Nostrand Reinhold.
- Méndez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de Burnout. *Acta Pediátrica de México*, 25(5):299-302. Retrieved from <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/handle/20.500.12103/1814>
- Moral, M. de la V., & Suárez, C. (2016). Factores de riesgo en el uso problemático de Internet y del teléfono móvil en adolescentes españoles. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 7(2), 69–78. <https://doi.org/10.1016/J.RIPS.2016.03.001>
- Moyse Chimal, A., Garay López, J., Gurrola Peña, M., Esteban Valdés, J. M. de la L., & Balcázar Nava, P. (2012). Acontecimientos productores del estrés y manejo en pacientes con cáncer. *Psicología Iberoamericana*, 20(1), 63-70.
- Nagy, S. (1985). Burnout and selected variables as components of occupational stress. *Psychological Reports*, 56, 195-200
- Organización Mundial de la Salud [www.who.int/es/]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; c2017 [actualizado julio 2017; consultada 19 julio 2017]. Retrieved from http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Oros, L. B., & Vogel, G. K. (2005). Eventos que generan estrés en la infancia: diferencias por sexo y edad. Enfoques: *Revista de la Universidad Adventista del Plata*, 17(1), 85–101.
- Quirós, M., & Labrador, F. J. (2007). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(2).
- Ramírez Nuñez, J. W. & Ramón Barreto, O. G. (2015) *Estrés y desempeño laboral de los asesores de negocios en las entidades micro financieras del distrito de Tarma, periodo 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Reynoso, L. F., Hoyos, J. R., García, M. Z., Rosas, A. G., Jaenes, J. C., López, J., & Hernández, G. (2017). Cortisol y estrés-recuperación durante un periodo

- competitivo en jugadores de balonmano. *Revista de Psicología del Deporte*, 26, 125–131.
- Romero Mego, P. L. (2014). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la caja Trujillo, agencia España, 2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Santos, A. C. (2016). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Seltzer, J., & Numerof, R. E. (1988). Supervisory leadership and subordinate burnout. *Academy of Management Journal*, 31(2), 439–446.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J. Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Spector, P. E., & Goh, A. (2001). *The role of emotions in the occupational stress process. In Exploring theoretical mechanisms and perspectives*. Bingley, United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited.
- Unda, S. (2014). Significado psicológico del estrés laboral y del malestar en profesores universitarios. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 11(26).
- Vilca Ccoa, R. (2016). *Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno, Perú.
- Werther, W. & Davis, K. (2012). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México: Mc Graw Hill.
- Zapata, Y. (2015). *Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del municipio de Amalfi*. (Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia, Amalfi, Colombia.
- Zea, R. M., Martínez, K. L., & Gutiérrez, Y. (2013). Niveles de estrés académico en estudiantes universitarios. *Informes Psicológicos*, 13(2), 121–134.



ANEXOS

Anexo 1. Ficha de recolección de datos**FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Fecha _____ N° _____

**Encuesta para determinar el grado de Estrés Laboral que se produce en los
Analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna,
Agencias y Oficinas ubicadas en la Región Puno 2017 así como los factores
intervenientes**

Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario

⇒ Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba una identificación

⇒ Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales

En las preguntas marque con una X en la casilla correspondiente.

I. DATOS GENERALES

Edad: _____ Años Sexo: _____

Estado civil _____ N° de hijos _____

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

		SI	NO	POCO
1	¿El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas?			
2	¿Recibe suficiente apoyo de las demás áreas cuando lo solicita?			
3	¿Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria o el software?			
4	¿Puede ponerse directamente en contacto con su superior cuando surge algún problema?			
5	¿Considera que la institución toma en cuenta la opinión de sus trabajadores?			
6	¿Hay generalmente un buen clima laboral en su lugar de trabajo?			
7	¿Recibe suficiente reconocimiento o agradecimiento cuando cumple con sus metas laborales?			
8	¿Su trabajo a menudo interfiere con su familia, sus obligaciones sociales o sus necesidades personales?			
9	¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus superiores o compañeros de trabajo?			
10	¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus clientes?			
11	¿Recibe constantes capacitaciones para realizar un mejor trabajo?			
12	¿Su superior tiene confianza en el desempeño de su trabajo?			
13	¿Se siente emocionalmente agotado y cansado al final de la jornada de trabajo?			
14	¿Se siente abrumado por situaciones cotidianas que antes no le preocupaban en exceso?			
15	¿Siente que su desempeño laboral ha disminuido?			
16	¿Cumple con sus metas laborales, todos los meses?			
17	¿Padece de alguna enfermedad como; gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión alta?			
18	¿Siente ansiedad, angustia o ira con frecuencia?			
19	¿Hace ejercicio regularmente?			

Gracias por su colaboración

Anexo 2. Carta de consentimiento

CARTA DE CONSENTIMIENTO

**CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TACNA,
AGENCIAS Y OFICINAS EN LA REGIÓN PUNO 2017**

“Estrés Laboral y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de ahorro y Crédito de Tacna, agencias y oficinas ubicadas en la Región Puno, 2017”

AUTORA: PILAR NELY FLORES SALAZAR

CARTA DE CONSENTIMIENTO

Por medio de la presente yo.....; ACEPTO libre y voluntariamente participar en la investigacion titulada: “Estrés Laboral y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de ahorro y Crédito de Tacna, agencias y oficinas ubicadas en la Región Puno, 2017”, DECLARO que se me ha explicado el objetivo de la presente investigacion, asi como sus alcances favorables para medidas en la mejora de calidad de atencion,asi como la importancia de mi participancon en la obtencion de datos los cuales seran manejado de manera confidencial y gratuita no afectando mi vida diaria y RETIRO de toda responsabilidad al investigador principal, de cualquier toma de decisión o cambios dentro de mi vida familiar o relacion de pareja a partir de mi participacion en el presente estudio.

Se reitera la total confidencialidad de resultado

Puno,.....de.....de 2017

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FIRMA DE LA INVESTIGADORA