



***FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN***

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
ASESORES DE VENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO DE CRÉDITO DEL  
PERÚ EN LA AGENCIA PLAZA DEL SOL EN LA CIUDAD DE ICA,  
PERIODO 2015.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR: HERNANDEZ CASAVILCA, CARMEN ALMENDRA**

**ICA – PERÚ**

**2016**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mis  
padres quienes me apoyaron  
en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

En este trabajo agradezco a mis padres y a mis familiares porque me brindaron su apoyo moral y económico para seguir estudiando y lograr el objetivo planteado para ser orgullo de ellos y de mi familia.

## **RECONOCIMIENTO**

A mis profesores por sus conocimientos, su paciencia, sus consejos, experiencias y aliento constante en mi formación profesional.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación estableció como objetivo general: Analizar como el estrés influye en el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2015.

El tipo de investigación que se propuso fue Aplicada, porque se orienta a la búsqueda y consolidación del saber y la aplicación de los conocimientos. El nivel establecido fue el Descriptivo-transversal, intentan analizar y describir el fenómeno en estudio en un periodo de tiempo corto. El método de investigación propuesto fue de tipo Hipotético-Deductivo; es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El diseño aplicado fue descriptivo- transversal, ya que recolectan datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos y reportan los datos que obtienen, en un solo momento. El estudio comprendió a los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, que en su totalidad son 15.

Se llegó a la siguiente conclusión:

- Se establece que el 90.0%, de empleados que representa el 60.0% de los encuestados que cumplió con sus metas, percibe que existen condiciones estresantes que enfrentan cotidianamente, pero las dominan en la vida en el trabajo, y esto se refleja en su óptimo desempeño laboral, cumpliendo las metas individuales y grupales tanto mensuales como trimestrales. Además un 100% que representa el 60.0% de los encuestados que no cumplió con sus metas, está de acuerdo con esta relación.

**Palabras claves:** Estrés laboral, Psicología en el trabajo, Desempeño laboral.

## ABSTRACT

This research established general objective: Analyze how stress affects job performance of sales consultants and services of Credit Bank the Peru Sun's Plaza Agency in the city of Ica, 2015 period.

The research that was proposed was applied, because it is oriented to the search and consolidation of knowledge and application of knowledge. The level set was the Descriptive-cross, try to analyze and describe the phenomenon under study in a short period of time. The research method was proposed Hypothetical-Deductive type; is the process or path that follows the researcher to make your activity a scientific practice. The design was cross-sectional descriptive-applied as they collect data on each of the categories, concepts, variables, contexts and report the data obtained at one time. The study included sales consultants and services of Credit Bank the Peru Sun's Plaza Agency in the city of Ica, all of which are 15

He came to the following conclusion:

- It is established that 90.0%, hiring freezes representing 60.0% of respondents who met their goals perceived to exist stressful conditions that face daily but dominate life at work, and this is reflected in its optimum job performance , meeting both individual and group goals monthly and quarterly. In addition to 100% representing 60.0% of respondents who did not meet their goals agrees with this relationship.

**Keywords:** Job Stress, Psychology at work, work performance.

# ÍNDICE

|                      | <b>Págs.</b> |
|----------------------|--------------|
| Dedicatoria .....    | iii          |
| Agradecimiento ..... | iv           |
| Reconocimiento.....  | v            |
| Resumen.....         | vi           |
| Abstract .....       | vii          |
| Índice.....          | viii         |
| INTRODUCCIÓN .....   | xi           |

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

|   |    |
|---|----|
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....                        | 1  |
| 1.2. Delimitación de la Investigación.....                                | 8  |
| 1.2.1. Delimitación Espacial .....  | 8  |
| 1.2.2. Delimitación Social.....   | 8  |
| 1.2.3. Delimitación Temporal.....   | 8  |
| 1.2.4. Delimitación Conceptual.....                                       | 8  |
| 1.3. Formulación del Problema .....                                       | 9  |
| 1.3.1. Problema Principal .....   | 9  |
| 1.3.2. Problemas Secundarios .....  | 9  |
| 1.4. Objetivos de la Investigación .....                                  | 10 |
| 1.4.1. Objetivo General .....   | 10 |
| 1.4.2. Objetivos Secundarios .....  | 10 |
| 1.5. Hipótesis de la Investigación .....                                  | 11 |
| 1.5.1. Hipótesis General.....   | 11 |
| 1.5.2. Hipótesis Secundarias.....   | 11 |
| 1.5.3. Variables e Indicadores (definición conceptual y operacional) .... | 13 |

|   |    |
|---|----|
| 1.6. Diseño de la Investigación .....                                   | 14 |
| 1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación .....                              | 14 |
| a) Tipo de Investigación.....   | 14 |
| b) Nivel de Investigación.....  | 14 |
| 1.6.2. Método y Diseño de Investigación.....                            | 14 |
| a) Método de Investigación.....   | 14 |
| b) Diseño de Investigación.....   | 14 |
| 1.6.3. Población y Muestra de la Investigación .....                    | 15 |
| a) Población .....  | 15 |
| b) Muestra.....   | 15 |
| 1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....            | 15 |
| a) Técnicas.....  | 15 |
| b) Instrumentos .....   | 15 |
| c) Fuentes de información.....  | 15 |
| 1.6.5. Justificación e Importancia y Limitaciones de la Investigación.. | 16 |
| a) Justificación de la Investigación.....                               | 16 |
| b) Importancia de la Investigación.....                                 | 17 |
| c) Limitaciones de la Investigación.....                                | 18 |

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

|   |    |
|---|----|
| 2.1. Antecedentes de la Investigación ..... | 19 |
| 2.1.1. A Nivel Internacional .....          | 19 |
| 2.1.2. A Nivel Nacional.....                | 25 |
| 2.2. Bases Teóricas .....                   | 28 |
| 2.2.1. Estrés .....                         | 28 |
| 2.2.2. Desempeño laboral .....              | 55 |
| 2.3. Definición de Términos Básicos.....    | 62 |

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

|   |    |
|---|----|
| 3.1. Análisis de tablas y datos .....       | 65 |
| 3.2. Pruebas de Hipótesis Especificas ..... | 81 |
| 3.3. Prueba de Hipótesis General.....       | 91 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| CONCLUSIONES.....               | 92 |
| RECOMENDACIONES .....           | 94 |
| ANEXOS                          |    |
| 1. FUENTES DE INFORMACIÓN ..... | 95 |
| 2. Matriz de consistencia.....  | 97 |
| 3. Encuesta .....               | 99 |

## INTRODUCCIÓN

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas.

Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

La situación del trabajo y de la economía actual está provocando continuamente situaciones que suponen un reto para los trabajadores. que difícilmente podrán resistir la rapidez de los cambios.

Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un Carácter negativo ya que muchas veces son por supervivencia en un principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida.

Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática.**

Hoy en día, el desarrollo de las organizaciones, tanto en las sociedades desarrolladas como en las que se encuentran en vía de desarrollo, depende de las múltiples influencias presentes en el entorno. Estas influencias se componen de una multiplicidad de factores difíciles de predecir y controlar debido a su variabilidad; se está hablando de temas como la competencia que se establece en los diferentes mercados a nivel de productos o servicios, las diversas exigencias tecnológicas que van de la mano con el desarrollo, las demandas provenientes de los clientes potenciales y reales y, por supuesto, la globalización de la economía. En virtud a lo anterior, los niveles de calidad y competitividad de una organización están en capacidad de responder de manera eficiente a los factores mencionados en el párrafo anterior. Esto se pueda lograr mediante el desarrollo de estrategias relacionadas con la reducción de costos y gastos onerosos, la inversión en investigación de mercados y por medio de la promoción de sus empleados, lo que redundará en estabilidad y una mejor calidad de vida, entre otros. Atrás quedaron los días en que la estructura tradicional de las organizaciones se caracterizaba por la presencia de esquemas rígidos de dirección, en donde la toma de decisiones

se realizaba de forma centralizada, las labores eran del todo operativas y no existían incentivos para los trabajadores.

Las nuevas voces de la empresa desarrollan un discurso en donde los términos calidad, dinamismo, competencia y cambio, están en el día a día de la organización moderna. Este cambio de esquemas establece una relación de acción-reacción en el capital humano que, frente a estas condiciones, es susceptible a dicha intervención. El impacto que provoca debe ser manejado con cautela, ya que muchos esquemas a nivel del personal se ven influenciados por cambios como: movimientos en los círculos de jerarquía a nivel de directivos y empleados, organización en el trabajo, cambios en las relaciones laborales, transformación de hábitos sociales, problemáticas de comunicación o problemas interpersonales, entre otros.

En este punto, es necesario delimitar la importancia de considerar la relación existente entre una organización cambiante y la problemática de estrés laboral, para lo cual se consideran los factores psicosociales, ambientales y fisiológicos que inciden en la adaptación de una persona a su puesto de trabajo. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

La relevancia y la pertinencia social de esta temática radican en que a través de los últimos años se observa en los países desarrollados (tal es el caso de Estados Unidos) que los riesgos más comunes eran los accidentes laborales y las enfermedades físicas adquiridas como resultado del trabajo; dichos riesgos han disminuido sus niveles de prevalencia, dando paso al estrés laboral.

Azote de la vida moderna, en mayor o menor grado el estrés nos afecta a todos. Los programas encaminados a combatirlo en el lugar de trabajo han demostrado ser mucho más rentables de lo imaginado. Cuando los trabajadores padecen menos estrés y sus tareas se hacen más variadas y satisfactorias, todos salen ganando: trabajadores, empresas y sociedad. Se acabó hace ya mucho tiempo la época en que se creía que el estrés sólo afectaba a los gerentes y a los profesionales liberales de los países industrializados. Hoy día se ve claramente que el estrés es un fenómeno que

afecta a todos los países, y a la mayoría, cuando no a todos, los puestos de trabajo. Un prolongado y creciente estrés laboral puede dar lugar al “burnout” (literalmente agotamiento), sobre todo en las profesiones de servicios humanos, tales como, enfermería, enseñanza, trabajos sociales, etc. También los padres o madres de las familias monoparentales pueden sufrir “burnout” debido a la fuerte presión que supone tener que compaginar el papel de madre y padre a la vez con duras jornadas de trabajo.

Los síntomas de este síndrome son agotamiento, fatiga, desgaste producido por el trabajo, reducción del rendimiento o logro personal, desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y la vida en general, bajo concepto profesional de uno mismo y pérdida de interés respecto a los demandantes de los servicios que se prestan. Cuando un trabajador siente “burnout” desea abandonar su trabajo, su absentismo es elevado, realiza largas pausas durante el trabajo, llega tarde con frecuencia y su rendimiento suele ser bajo. El personal de enfermería es uno de los grupos laborales de riesgo más afectado. Estos trabajadores que realizan un trabajo vital para el buen funcionamiento de los centros hospitalarios han de estar en contacto directo con los pacientes, lo que significa estar en relación con el sufrimiento, el dolor, la tristeza y la muerte. También se ven obligados a soportar duras condiciones de organización como turnos y horarios atípicos. No se han encontrado diferencias en cuanto a sexos, y los problemas físicos más frecuentes son: dolor de cabeza, resfriados, insomnio, taquicardia y falta de apetito.<sup>1</sup>

Hoy en día, se ve que los trabajadores que mas producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar. Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo. Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al trabajador, todos estos problemas producidos debido a las

---

<sup>1</sup> [www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf](http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf)

exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como "estrés".

En el ámbito Organizacional, se habla de estrés laboral, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado, y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante. El estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados.

También puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra. Si entendemos la Salud como un proceso integral social, físico y mental que se da a lo largo de la vida, asumimos que la forma en que se da el proceso depende en parte de la persona y por otra de las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio sociocultural de existencia que facilitan o dificultan esta condición.

El resultado se traduce en bienestar psicológico o en enfermedades físicas y psíquicas. Entendemos que el bienestar psicológico no es simplemente la ausencia de malestar o desgaste, sino que se constituye en una disposición relativamente estable a juzgar la vida en términos favorables (Casullo, 2002). El bienestar psicológico constituye, pues, un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio. Incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida.

El tema de la satisfacción laboral, ha sido estudiado como consecuencia de la capacidad de la organización por generar un contexto adecuado para sus empleados., también es determinante del desempeño individual, como la salud y de resultados organizacionales, como las tasas de ausentismo, rotación o indicadores de productividad. Se pretende lograr con este trabajo, que ciertas condiciones dignas y mínimas de trabajo, se den en las organizaciones para

lograr rendimiento productivo para la institución y para el propio trabajador, gozando de un bienestar psicológico, libre de estrés.

Cuando hablamos de estrés laboral, estamos aplicando el concepto de estrés al ámbito del trabajo, entonces decimos que se produce un desequilibrio entre: las demandas laborales internas y externas y la capacidad de adaptación de la persona.

El constructo más investigado en el año 2000, fue el Síndrome de Burnout o Síndrome de estar Quemado en el Trabajo, SQT, que aparece como respuesta del individuo frente al estrés laboral crónico, que se manifiesta por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y en general en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con sus usuarios.

Datos de la Organización Mundial de la Salud, (OMS) indican que:

En las últimas décadas, se ha producido un aumento de las enfermedades asociadas al estrés laboral y al Síndrome de Burnout, al tiempo que ha disminuido la incidencia de las enfermedades infecciosas.

Las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud tienen una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario. Consecuencias como la tasa de accidentabilidad, la morbilidad, y el absentismo de profesionales están directamente ligadas a sus condiciones de trabajo.

A diferencia menciona que: " El trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él.

Un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud"(OMS 1986)

En el documento que publicó la OMS en el año 2004, sobre la "Organización del trabajo y el estrés", informa que el riesgo del estrés laboral puede reducirse de diferentes formas, entre las que figuran:

Prevención primaria: reducción del estrés a través de:

- Ergonomía
- Definición del puesto de trabajo y diseño ambiental
- Perfeccionamiento de la organización y de la gestión

Prevención secundaria: reducción del estrés a través de:

- Educación y capacitación de los trabajadores

Prevención terciaria: reducción de los efectos del estrés a través de:

- Desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora de la prestación de servicio de salud ocupacional.

Es importante un trabajo compartido, desde los responsables de las organizaciones, reconociendo la importancia que adquiere el estrés como riesgo laboral, reduciendo los factores desencadenantes, e implementando recursos institucionales que permitan al empleado la información y formación de diferentes técnicas para afrontarlo desde una manera saludable. Sumado al compromiso personal de mejorar la calidad de vida individual y laboral.

### **La banca comercial**

La rápida transformación en el sector de la banca comercial en la última década ha hecho a esta industria más fuerte, transparente, eficiente y competitiva; dándose un cambio de paradigma en la cultura de trabajo en los empleados del banco. Esta investigación fue elaborada con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción laboral en el área comercial de un banco en Perú. Satisfacción laboral es un sentimiento positivo que experimentan los

empleados respecto del trabajo que realizan y que determina la conducta que tienen estos, en su puesto de trabajo. El grado de satisfacción laboral es la medida que permite determinar qué tan fuerte es este sentimiento en los trabajadores. Los estudios señalan que cuando los empleados se sienten satisfechos con el trabajo que realizan se produce un incremento de productividad, lo cual se traduce en un incremento de beneficios económicos para la empresa.

Por otro lado, la insatisfacción de los trabajadores puede traer una baja eficiencia en la organización; además, trae conductas en los trabajadores como negligencia, agresión, frustración y retiro de las labores. A pesar de ser una relación largamente estudiada, los investigadores hasta el día de hoy no han encontrado resultados positivos debido al gran número de factores que se encuentran implícitos en esta relación.

El estrés laboral es un tema del cual se escucha hablar actualmente en muchos ámbitos de trabajo, dentro de los cuales se encuentran los empleados de las instituciones bancarias que en varias ocasiones les afectan la salud física y psicológica. Los empleados están expuestos a múltiples elementos dentro del contexto donde se desempeñan, lo que causa estrés a corto, mediano o largo plazo. El estrés es fácil identificarlo ya que las características y síntomas son notorios en la persona tales como agotamiento, cansancio, irritabilidad, tensión, ansiedad, indecisión, lo cual trae consigo graves consecuencias. El ser humano diariamente está sometido a situaciones de presión que afecta especialmente los aspectos de la vida personal y laboral, sobre todo en los que realizan trabajos rutinarios, como es el caso del personal que labora en las instituciones bancarias debido a que cotidianamente se somete a tareas mentales y además al ambiente de presión de parte de los usuarios.

Por otro lado, al enfatizar las secuelas del estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias, es decir el distrés y los efectos a largo plazo, se han considerado distintos síntomas, como fisiológico, psicológico y organizacional. A nivel psicológico, se produce una serie de reacciones

afectivas que perjudican el estado de humor de manera temporal pero que, a largo plazo afecta el bienestar físico y emocional. Y por último a nivel organizacional podría afectar de gran manera tanto que la propensión al abandono del trabajo aumente. Debido al impacto del estrés laboral en las instituciones bancarias, es el interés del estudio, para así poder determinar el grado de estrés que presentan los empleado y brindar herramientas para enfrentar dicho fenómeno, de tal manera que los empleados puedan gozar de bienestar a nivel físico, psicológico y mejor rendimiento en la institución donde se labora.<sup>2</sup>

## **1.2. Delimitación de la Investigación**

**1.2.1. Delimitación Espacial.-** La investigación se llevó a cabo en el distrito de Ica, ciudad de Ica.

**1.2.2. Delimitación Social.-** Comprendió a los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol.

**1.2.3. Delimitación Temporal.-** Se desarrolló entre año 2016; entre los meses de Enero-Abril.

**1.2.4. Delimitación Conceptual.-** Se estudiaron los conceptos siguientes.

**El estrés.** Se define como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.<sup>3</sup>

**Desempeño laboral.** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo

---

<sup>2</sup> [search.ndltd.org/search.php?q...en+el+trabajo%22&start=20](http://search.ndltd.org/search.php?q...en+el+trabajo%22&start=20)

<sup>3</sup> [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)

en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.<sup>4</sup>

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema Principal**

¿En qué medida el estrés influye desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016?

#### **1.3.2. Problemas Secundarios**

##### **Problema Secundario 1**

¿De qué manera el autoconocimiento personal influye desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016?

##### **Problema Secundario 2**

¿De qué manera la variedad de intereses personales influye en el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016?

##### **Problema Secundario 3**

¿En qué medida la actividad y productividad en el trabajo influye en el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016?

##### **Problema Secundario 4**

¿En qué medida la aceptación de los valores de otros influye en el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016?

---

<sup>4</sup>[definicion.de/satisfaccion-laboral/](http://definicion.de/satisfaccion-laboral/)

## **Problema Secundario 5**

¿De qué medida la variedad de reacciones influye en el desempeño laboral de los asesores de servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016?

### **1.4. Objetivos De La Investigación**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar como el estrés influye en el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

##### **Objetivo Secundario 1**

Establecer la influencia que existe entre el autoconocimiento personal y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

##### **Objetivo Especifico 2**

Establecer la influencia que existe entre la variedad de intereses personales y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

##### **Objetivo Especifico 3**

Determinar la influencia que existe entre la actividad y productividad en el trabajo y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

#### **Objetivo Especifico 4**

Determinar como la aceptación de los valores de otros influye desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

#### **Objetivo Especifico 5**

Analizar la influencia que existe entre la variedad de reacciones y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

### **1.5. Hipótesis de la Investigación.**

#### **1.5.1. Hipótesis General**

Existe influencia directa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016. .

#### **1.5.2. Hipótesis Secundarias**

##### **Hipótesis Secundaria 1.**

Existe influencia directa y significativa entre el autoconocimiento personal y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

##### **Hipótesis Secundaria 2.**

Existe influencia directa y significativa entre la variedad de intereses personales y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

**Hipótesis Secundaria 3.**

Existe influencia directa y significativa entre la actividad y productividad en el trabajo y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

**Hipótesis Secundaria 4.**

Existe influencia directa y significativa entre la aceptación de los valores de otros y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

**Hipótesis Secundaria 5.**

Existe influencia directa y significativa entre la variedad de reacciones y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

### 1.5.3. Variables e indicadores (definición conceptual y operacional)

| Variables  | Definición Conceptual  | Definición Operacional   | Indicadores  |
|--|--|--|--|
| <b>Variable Independiente</b><br><br>El estrés       | <p>El estrés laboral es el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del empleado con la participación de agentes estresantes y derivadas de la actividad laboral.</p>  | <p>Esta referido a los agente s estresantes que se pueden aparecer en cualquier campo laboral. A cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se siente competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El autoconocimiento personal</li> <li>- La variedad de intereses personales</li> <li>- La actividad y productividad</li> <li>- la aceptación de los valores de otros</li> <li>- La variedad de reacciones</li> <li>- +</li> </ul> |
| <b>Variable Dependiente</b><br><br>Desempeño laboral | <p>Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.</p> | <p>Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de metas individuales</li> <li>- Cumplimiento de metas grupales</li> <li>- Cumplimiento de objetivos individuales</li> <li>- Cumplimiento de objetivos grupales</li> <li>- efectividad</li> <li>-</li> </ul>         |

## 1.6. Metodología de la Investigación

**1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación.** El tipo de investigación que se propuso fue **Aplicada**, porque La investigación científica aplicada se propone transformar el conocimiento 'puro' en conocimiento útil. Tiene por finalidad la búsqueda y consolidación del saber y la aplicación de los conocimientos para el enriquecimiento del acervo cultural y científico, así como la producción de tecnología al servicio del desarrollo integral de las naciones.<sup>5</sup>

**Nivel de Investigación.** La presente investigación fue de nivel Descriptivo-transversal, intentan analizar y describir el fenómeno en estudio en un periodo de tiempo corto, un punto en el tiempo, por eso también se les denomina “de corte”. Es como si diéramos un corte al tiempo y dijésemos que ocurre aquí y ahora mismo.<sup>6</sup>

### 1.6.2. Método y diseño de investigación

**a) Método de Investigación.** El método de investigación propuesto fue de tipo Hipotético-Deductivo; es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.<sup>7</sup>

**a) Diseño e Investigación.** El diseño aplicado fue descriptivo-transversal, ya que recolectan datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos y reportan los datos que obtienen, en un solo momento.

Donde:

---

<sup>5</sup> ÁVILA, R. Metodología de la Investigación. Lima – Perú: Editorial estudios y ediciones R.A, 2001.

<sup>6</sup> [www.ecured.cu/index.php/Investigación\\_Correlacional](http://www.ecured.cu/index.php/Investigación_Correlacional)

<sup>7</sup> [www.e-torredebabel.com/Psicologia/.../Metodo-Hipotetico-Deductivo.ht...](http://www.e-torredebabel.com/Psicologia/.../Metodo-Hipotetico-Deductivo.ht...)

R: Del inglés randomization, indica que los sujetos han sido asignados a un grupo de manera aleatoria o al azar.

G: Grupos de sujetos o Muestra

O: Observación, una medición

T: tiempo

T1

RG1 }  
RG2 }  
RG3 }

O1

### 1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a) **Población.** El estudio comprendió a los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, que en su totalidad son 15.

b) **Muestra.** En este caso se utilizara el muestreo no probabilístico por conveniencia y tomo en cuenta a todos los asesores de servicios de esta agencia bancaria.

### 1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### a) **Técnicas de Recolección de Datos.**

Para la recolección de datos se utilizo las siguientes técnicas:

- Técnica de la encuesta.
- Técnica de la Tabulación de resultados.

#### b) **Instrumentos de Recolección de Datos.**

El instrumento básico para recolectar los datos primarios será el cuestionario auto administrado, dado que es un instrumento de investigación que consiste en

una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.<sup>8</sup>

### **c) Fuentes de Información**

La fuente que se utilizara será la primaria ya que contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa.

## **1.6.5. Justificación e Importancia y Limitaciones de la Investigación**

### **a) Justificación de la Investigación**

El presente trabajo sobre el tema Estrés es un problema en la actualidad.

Se presenta con la intención de tener un amplio panorama del Estrés, como las causas que lo provocan, las consecuencias que lo ocasionan, y las distintas maneras de minimizarlo.

El Estrés es un problema de actualidad el cual es necesario conocer y tratar de no involucrarse tanto en él ya que es uno de los principales factores negativos que hace tener una vida con angustias.

El ser humano necesita tener un grado de calidad de vida ya que las presiones, angustias, etc. Son factores desgastantes para la vida humana y esto hace que el grado de mortalidad sea a una edad más temprana.

Toda la gente está acostumbrada a platicar sus metas, y éxitos en la vida pero algo que nunca se toma en cuenta es que para lograr eso se derivan problemas, agotamientos, presiones, falta de apetito, etc. Que son factores muy importantes para desarrollar las actividades diarias a la perfección.

Es bueno querer y luchar por ser gente de éxito, en cualquier área, pero debemos saber cómo administrar nuestro tiempo, saber y estar conscientes cuando debemos tomar un descanso y cuando trabajar con muchas ganas

---

<sup>8</sup> CABALLERO, A. Metodología de la Investigación Científica. Lima – Perú: Editorial UDEGRAF S.A., 2000.

para así poder darnos cuenta y tener bien claro cuál es el principal motivo de nuestra existencia.

## **b) Importancia de la Investigación**

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y del buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan" " Es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores (OIT Organización Internacional del Trabajo, 1986,1992).

Sostiene la OIT que: las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente laboral en todos sus ámbitos, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas. Los gastos y pérdidas derivados por el costo del estrés aumentan año a año, determinados por los índices de ausentismo, baja productividad, accidentes, baja motivación y lo que es más importante la incidencia sobre la salud física y mental de los trabajadores.

Diferentes publicaciones a nivel mundial, coinciden en que, existen muchos indicadores de que el nivel de estrés relacionado con el trabajo se está convirtiendo en un problema de salud de importantes proporciones en todas las sociedades

Coinciden en afirmar que el trabajo es una de las principales fuentes de estrés de las personas, porque constituye una de las actividades más estructurantes y dadoras de sentido para el ser humano, donde se contribuye con esfuerzo, tiempo, aptitudes y habilidades, esperando una compensación no sólo económica, sino de reconocimiento psicológico y social.

La necesidad de estudiarlo obedece a que actualmente, a la hora de evaluar con eficacia y eficiencia una determinada organización, se debe tener en cuenta la importancia que adquiere el recurso humano, resultando

así necesario, cuidar la calidad de vida laboral que se ofrece a los empleados.

**c) Limitaciones de la Investigación**

Se encontraron algunas limitaciones como son los tiempos que son escasos, la predisposición de los de los asesores de ventas y servicios en colaborar en la ejecución de la encuesta.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales.**

**Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria, presentada por Arlene Oramas Viera. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias de la Salud. Cuba-2013.<sup>9</sup>**

El estrés laboral y el síndrome de burnout en el docente cubano de enseñanza primaria, a pesar del impacto negativo que suelen tener en la salud y el desempeño profesional, han sido poco estudiados. En el presente trabajo, con el objetivo de detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout, en una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias, se utilizó el Inventario de estrés para maestros, la Escala sintomática de estrés y el Inventario de burnout de Maslach. El estudio descriptivo, con un diseño transversal, reveló la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del burnout en 67.5%. El volumen de trabajo devino el estresor con más frecuencia identificado. El agotamiento emocional fue la dimensión del burnout más afectada, con predominio de valores no deseables en el 64.4%. Se

---

<sup>9</sup> [tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis\\_-\\_ARLENE\\_ORAMAS\\_VIERA.pdf](https://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf)

constató una relación directa entre la edad y el estrés laboral, e inversa con el burnout, también diferencias entre provincias y entre escuelas. El burnout en los docentes masculinos se manifestó diferente según los años de experiencia en la docencia. Se identificó una relación directa entre el estrés laboral percibido, el agotamiento emocional y los síntomas de estrés (que denominamos “tríada del desgaste”), como consecuencia de un ciclo de pérdida de recursos, que integra el burnout al proceso del estrés laboral; y una relativa independencia de la despersonalización y la realización personal, congruente con la mediación de variables de la personalidad. La presencia del estrés laboral y el burnout en elevada magnitud en los docentes del estudio revela el posible efecto disfuncional que ejercen las condiciones exteriores de trabajo en su salud y bienestar. Esto alerta sobre la perentoriedad de analizar dichas condiciones e introducir cambios que revierta esta realidad y la prevengan en el futuro.

**Causas, impacto del Estrés sobre la Salud y el Desempeño, Propuesta de Atención en Trabajadores de una Institución Bancaria, presentada por Gabriela Moreno Olica. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Salud Ocupacional, Seguridad e Higiene. México-2010.<sup>10</sup>**

Diversos estudios han mostrado la asociación entre la presencia de factores psicosociales que generan estrés y sus efectos en la salud en trabajadores que desempeñan puestos ejecutivos de instituciones de la banca. Con el propósito de identificar la presencia de las principales causas de estrés laboral, así como sus repercusiones sobre la salud y el desempeño en el trabajo, se estudió a un grupo de 22 ejecutivos de una institución bancaria que realizan su actividad en las áreas, denominadas así por la institución: de Riesgo, Tecnología de la Información y Jurídico. Se aplicó como instrumento de diagnóstico y medida del estrés, el Modelo Karasek-Theorell para la identificación de estrés y sus principales causas, además del Cuestionario de síntomas psicossomáticos de Cooper, para la identificación de afecciones a la salud; del mismo modo, se registraron las incapacidades durante 6 meses para asociar su posible causalidad por enfermedades del estrés y, estimar la posible afectación en su desempeño laboral.

---

<sup>10</sup> [www.enmh.ipn.mx/.../Documents/tesismsosh/gabrielamorenooliva.pdf](http://www.enmh.ipn.mx/.../Documents/tesismsosh/gabrielamorenooliva.pdf)

Los resultados mostraron un moderado nivel de estrés en los 22 trabajadores; como principales causas de estrés se encontró a la demanda laboral, al bajo control en la toma de decisiones, y un bajo apoyo social, en orden decreciente, respectivamente. En general, se encontró un nivel bajo de síntomas psicósomáticos. Sobre la repercusión en el desempeño laboral se registraron 18 días de incapacidad por enfermedades causadas por el estrés. Se concluyó que, sí existe un nivel de estrés moderado con poca repercusión en la salud y desempeño en los trabajadores. No obstante, el análisis detallado de los resultados del Modelo Karasek-Theorell mostró que existe una tendencia a elevar el nivel de estrés a grados más altos, que causarán alteraciones en la salud de los trabajadores, y por lo tanto, repercutirán enormemente en el desempeño de estos trabajadores, y de la institución de referencia. Palabras clave: Factores de riesgo, Estrés, ejecutivos, alteraciones a la salud, desempeño laboral, Sistema de atención

**“Relación del Estrés con el Desempeño del Trabajador según su Edad, en el Departamento de Ventas de una Embotelladora de Bebidas Carbonatadas”, presentada por Linda Michelle Herrera Piedrasanta. Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional. Guatemala-2012.<sup>11</sup>**

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia que tiene el estrés en el desempeño del trabajador, según su edad, en el área de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. La investigación de tipo descriptiva, se realizó con la totalidad de la población del departamento de ventas, la cual está conformada por 34 personas de sexo masculino, con edades comprendidas entre 23 y 65 años. Las personas fueron evaluadas, con el test EAE, el cual midió el nivel de estrés, específicamente en el área socio-laboral, asimismo se evaluó el desempeño por medio de un cuestionario basado en la escala de Likert. Los resultados demostraron que no existe relación entre el estrés y el desempeño, como tampoco hay relación de estas dos variables con la edad, por lo que se concluyó que pueden existir otros factores que se relacionen directamente con el

---

<sup>11</sup> [biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf)

desempeño laboral, es por eso que se recomienda profundizar el estudio y llevarlo a cabo también a otras áreas de la organización.

**“Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera”, presentada por Florencia Cecilia Sánchez. Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Psicología. Colombia-2011.<sup>12</sup>**

Este trabajo se propuso identificar las situaciones que en el ámbito de la industria Cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. El estudio se realizó en una industria Cerealera de la ciudad de San Lorenzo Santa Fe, en Diciembre del 2010. La investigación tiene un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. Otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Y el último es el BIEPS-A de M. Casullo evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual. Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes. La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha

---

<sup>12</sup> [imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf](http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf)

satisfacción tenga un buen bienestar psicológico. PALABRAS CLAVES: Estrés laboral- Satisfacción laboral- Bienestar psicológico.

**Estrés Laboral En Personal De La Unidad De Emergencia Gineco-Obstetrica. Hospital Clínico Regional Valdivia, presentado por Carolina Alejandra García Maturana. Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Obstetricia y Puericultura. Chile-2010.<sup>13</sup>**

Quienes trabajan en salud enfrentan día a día situaciones estresantes, que resuelven según condiciones personales, ambientales y de trabajo en equipo. Considerando lo anterior, este estudio investiga y describe signos y síntomas de estrés laboral y sus principales fuentes, en el personal de la Unidad de Emergencia Gineco-obstétrica del Hospital Clínico Regional Valdivia (HCRV). Material y método: se usó una batería de 5 cuestionarios a 32 personas. Fueron autoaplicados, validados previamente y que miden diferentes aspectos de estrés según la percepción del sujeto de estudio. Se analizó la población considerando a dos grupos: profesionales y no profesionales. Resultados: Son 23 mujeres y 9 hombres. Según las escalas de síntomas se identificó 6 y 9 “casos”, cercano al 25% de la población. Se encontraron diferencias según sexo en cuanto a signos y síntomas enfocados al área de la autoestima y el ánimo, siendo mayores en mujeres en todos los casos. En las escalas de síntomas, como en las de estrés en el trabajo, se encontró diferencias entre los grupos estudiados. En cuanto a la frecuencia de aparición de fuentes de insatisfacción laboral, el 56,3% de la población nombró más de 6 ítems. Las fuentes de tensión en el trabajo fueron identificadas mayormente en el grupo profesional, 28,1% señaló 6 o más fuentes de tensión. Destaca que el 78,1% de la población encuestada identificó una causa específica generadora de mayor molestia o tensión en el trabajo. Conclusión: Se encontró un alto nivel de sintomatología asociada a estrés laboral; una alta prevalencia de automedicación, un alto número de episodios de morbilidad relacionados a estrés. Las fuentes de tensión laboral percibidas tienen que ver con las condiciones físicas de trabajo y la carga laboral en la mayor parte de los casos. Las fuentes de insatisfacción y de tensión son dimensiones independientes en su aparición según grupo ocupacional y sexo. Se reafirma la capacidad de los

---

<sup>13</sup> [cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf](http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf)

cuestionarios para discriminar la frecuencia de las manifestaciones de estrés entre grupos ocupacionales. No existiendo en el HCRV un protocolo de identificación de estrés, este estudio representa una herramienta útil para lograr delinear estrategias de prevención y reconocimiento temprano del estrés laboral.

**“Estrés Laboral en el Personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, (Huapa) Cumaná, Estado Sucre. Año 2010”, presentado por Azocar, Marian. Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos Venezuela-2011.**<sup>14</sup>

El estrés laboral es un trastorno que causa daños físicos y psicológicos en la mayoría de las personas, puede ser generado no solo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas. Los perjudica al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales. Las organizaciones deben propiciar un clima organizacional adecuado para motivar a los empleados de diferentes formas e incentivarlos de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales para mantenerlos satisfechos. En este sentido, se presenta la esta investigación, cuyo objetivo central, se basa en: analizar el estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), Cumaná, estado Sucre. Año 2011, en quienes se determinó el nivel de estrés que presentaban según factores de tipo ambiental, organizacional e individual. También se determinaron los síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales y se caracterizó el nivel de estrés laboral que padecían. El nivel de investigación bajo el cual se llevó a cabo este estudio es de tipo descriptivo y el diseño es de campo. La población objeto de estudio estuvo conformada por los 54 empleados que laboran en la Unidad Oncológica del (HUAPA), quienes suministraron la información a través del cuestionario que les fue aplicado. Entre las principales conclusiones a las que se llegó en esta investigación fueron: el estrés causado por los factores ambientales incide negativamente en el desempeño laboral, al igual que el producido por los factores organizacionales e individuales genera

---

<sup>14</sup> [ri.bib.udo.edu.ve/.../TESIS%20DIGITALIZADA%20YARI-MARIAN...p..](http://ri.bib.udo.edu.ve/.../TESIS%20DIGITALIZADA%20YARI-MARIAN...p..)

perturbaciones. Se recomienda Disminuir en lo posible el estrés producido por factores organizacionales a través de la implementación y mejora de elementos como el Clima Organizacional y el Sistema de Gestión de Recursos Humanos. Palabras Claves: organización, estrés laboral, Unidad Oncológica del (H.U.A.P.A).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un Caso en Estudio, presentada por Limaymanta, César Aurelio; Incio Pasache, Oscar William; O'Donnell Velásquez, Gonzalo. Tesis para optar el grado académico de Grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Perú-2011.<sup>15</sup>**

La rápida transformación en el sector de la banca comercial en la última década ha hecho a esta industria más fuerte, transparente, eficiente y competitiva; dándose un cambio de paradigma en la cultura de trabajo en los empleados del banco. Esta investigación fue elaborada con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción laboral en el área comercial de un banco en Perú. Satisfacción laboral es un sentimiento positivo que experimentan los empleados respecto del trabajo que realizan y que determina la conducta que tienen estos, en su puesto de trabajo. El grado de satisfacción laboral es la medida que permite determinar qué tan fuerte es este sentimiento en los trabajadores. Los estudios señalan que cuando los empleados se sienten satisfechos con el trabajo que realizan se produce un incremento de productividad, lo cual se traduce en un incremento de beneficios económicos para la empresa. Por otro lado, la insatisfacción de los trabajadores puede traer una baja eficiencia en la organización; además, trae conductas en los trabajadores como negligencia, agresión, frustración y retiro de las labores. A pesar de ser una relación largamente estudiada, los investigadores hasta el día de hoy no han encontrado resultados positivos debido al gran número de factores que se encuentran implícitos en esta relación. Este estudio se centra en el sector de la banca comercial, debido a que posee el mayor número de clientes dentro del sector financiero y la que requiere un mayor número de trabajadores. La información se obtuvo a través del modelo ESL creado por Anaya & Suárez (2004), para la medición de la satisfacción laboral. Se aplicó esta encuesta a 312 trabajadores de la banca comercial, los v cuales pertenecen a 38

---

<sup>15</sup> [tesis.pucp.edu.pe/.../GOMEZ\\_INCIO\\_ODONNELL\\_BANCA\\_COMERCI...](https://tesis.pucp.edu.pe/.../GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCI...)

agencias de un banco líder en el Perú. Posteriormente, para el análisis de la información recolectada se aplicó un análisis de varianza (Anova) para determinar si existen diferencias significativas entre las variables demográficas de los encuestados. En este estudio, se encontró que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

**Nivel del Estrés Laboral y Patrón de Conducta en los Empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Vallell, presentado por Gloria Montero Granthon. Tesis para optar el grado académico de Grado de Licenciado en Administración-2010.<sup>16</sup>**

Se llegó a las siguientes conclusiones:

La respuesta de estrés es un riesgo laboral muy importante en los empleados de la UNE. 2. El sentirse estresado depende tanto de las demandas del medio externo como de nuestros propios recursos para enfrentarnos a él. 3. La exposición a situaciones de estrés, provoca la respuesta de estrés, que consiste en un aumento de la activación fisiológica y cognitiva. 4. La exposición a situaciones de estrés, hace que nuestro organismo se prepare para una intensa actividad motora. 5. La exposición a situaciones de estrés prepara a nuestro organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa ante las posibles exigencias de la situación. 6. Si la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa o duradera, puede tener consecuencias negativas en nuestro organismo. 7. El organismo no se puede mantener durante mucho tiempo a un ritmo constante de actuación por encima de sus posibilidades. 8. Si se mantiene durante mucho tiempo la respuesta de estrés más allá de los límites que es distinto para cada persona, se producirán serios trastornos a diferentes niveles. 9. En toda situación de estrés hay unas características, entre las que se encuentra como más específica un cambio o situación nueva. 10. Las consecuencias del

---

<sup>16</sup> [www.une.edu.pe/.../PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20G...](http://www.une.edu.pe/.../PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20G...)

estrés laboral son múltiples en los tres niveles: fisiológicos, cognitivos y motores. 11. Se puede evaluar el estrés analizando y comprobando las tablas de autoevaluación de estrés que existen para su valoración. 12. Existen técnicas de control de estrés de demostrada y validada eficacia.

**Evaluación de Niveles, Situaciones Generadoras y Manifestaciones de Estrés Académico en Alumnos de Tercer y Cuarto Año de la Facultad de Estomatología Durante el Semestre 2005-I, presentado por Miguel Benjamín Perea Paz. Tesis para optar el título académico de de Cirujano Dentista. Perú-2008.<sup>17</sup>**

El presente estudio tuvo como propósito evaluar los niveles, situaciones generadoras y manifestaciones físicas, psicológicas y comportamentales en alumnos del 3º y 4º año de la Facultad de Estomatología. El grupo en estudio estuvo constituido por 118 estudiantes universitarios del 3er y 4to año de la FE de la UPCH que cursaron las asignaturas de CIA I --CIP I y CIA III - CIP III, respectivamente en el semestre 2005-I. La distribución de la muestra según sexo fue: 73.7% mujeres y 26.3% varones, siendo el promedio de edad  $20.47 \pm 1.29$  años. En el análisis de los resultados se utilizaron los porcentajes para determinar la presencia de estrés, la comparación directa de medias para describir la intensidad con que se presentaron las situaciones generadoras y manifestaciones de estrés y el análisis correlacional se realizó a través del coeficiente Tau de Kendall. Los resultados revelan que el 96.6% de alumnos reconocieron la presencia de estrés académico, siendo los alumnos de 3º año los que presentaron los niveles más altos de estrés. Según sexo, las mujeres presentaron niveles más bajos de estrés en relación a los varones. Las situaciones mayormente generadoras de estrés académico son: tiempo para cumplir con las actividades académicas, sobrecarga de tareas y trabajos de cursos y responsabilidad por cumplir obligaciones académicas. Las manifestaciones físicas, psicológicas y comportamentales se presentaron con mayor intensidad en los varones; siendo las psicológicas, las que tuvieron mayor presencia e intensidad en ambos sexos y años de estudios. Finalmente se encontró que el nivel de estrés académico se relacionó positivamente con todas las situaciones generadoras y manifestaciones

---

<sup>17</sup> [www.cop.org.pe/bib/tesis/TESSILVANABEDOYA.pdf](http://www.cop.org.pe/bib/tesis/TESSILVANABEDOYA.pdf)

físicas y psicológicas; así como se relacionó negativamente con algunos comportamientos indagados. Palabras claves: Estrés académico / Auto percepción / Situaciones generadoras de estrés / Estudiantes de odontología.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.1.1. El Estrés.**

La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tarea específicas que pueden resumir en una corta palabra: estrés.

"El término estrés, es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress". Esta palabra apareció en el Inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo desstresse". (Melgosa, 1999,19)

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

Es esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan, la que conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas.

Se ha definido el estrés como esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro. (Peiró, 1992).

Pero el trastorno del estrés puede ser generado no solo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas.

Peiró (1992) señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva.

En términos generales se puede hablar de dos tipos de estrés:

Pose (2005, Eustrés, 1) define el eustrés como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo.

El estrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

Según Pose (2005, Distrés,) cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de Distrés o mal estrés.

Se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que depende de cada persona y de la situación que se le presente el tipo de respuesta que proporcione a su entorno y esta le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional.

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su manejo. También es útil la realización de determinados ejercicios para eliminar la tensión y la escucha de música antiestrés.

En cuanto a sus causas, el estrés laboral puede estar originado por una excesiva carga de trabajo, por un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o por unas relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo. Si bien cualquiera de estos tres factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de los mismos puede resultar en situaciones más graves que a larga son más difíciles de tratar. Además a estos tres factores se añaden otros que pueden generar situaciones estresantes, como la mala planificación de turnos u horarios o una remuneración inadecuada del trabajador.

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”

La mayoría de autores define el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés. Un ejemplo clásico de

estrés laboral sería el síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, que suele darse en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención al público. Este tipo de puestos, en muchas ocasiones van acompañados de una sobrecarga laboral (por ejemplo por una exposición continua a reclamaciones o quejas de clientes), lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado. Finalmente el trabajador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable. Si cree que puede estar padeciendo estrés o tiene una empresa y desea conocer el nivel de estrés de sus empleados, le recomendamos visitar nuestra selección de test de estrés laboral.

En realidad, el estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensa que prepara nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, que presentan un nivel de exigencia superior o que se perciben como una amenaza. El problema se da cuando esta respuesta natural del organismo se activa en exceso, lo que puede dar lugar a problemas de salud en el medio y largo plazo, y determinados entornos, como el laboral, pueden ser propicios para ello. No obstante, es conveniente señalar que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo, ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o con la misma intensidad.

De este modo, pueden darse dos situaciones bien distintas de estrés laboral:

**Eustress (positivo):** Su función principal es la de proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas nuestras capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea. Es un estado en el que el organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras con ello. En el contexto laboral sería la situación ideal de equilibrio.

**Distress (negativo):** Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo (ver fases del estrés), que puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales, saturando nuestro sistema fisiológico. Además,

esta respuesta excesiva, acaba por reducir nuestra capacidad de atención, de decisión y de acción, perjudicando también nuestras relaciones con los demás, al modificar nuestro estado de ánimo. En nuestra sección sobre ciencia y estrés, encontrará interesantes descubrimientos que la ciencia ha realizado sobre cómo la tensión emocional y el estrés laboral afectan a nuestra salud.

Según las estadísticas más recientes, México encabeza la lista de países con mayor tasa de estrés laboral, con cerca de un 40% de empleados afectados, mientras que en Europa la tasa media es del 28%. Para hacernos una idea de la magnitud de éste problema, tan sólo en EEUU, el estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares, debido al ausentismo laboral y la merma de las capacidades productivas de aquellos que lo sufren. La OMS ya define el estrés laboral como una "epidemia mundial" a la luz de los datos estadísticos, que desvelan que éste particular tipo de estrés está llamado a convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI.<sup>18</sup>

### **Estrés laboral y las características individuales**

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

---

<sup>18</sup> [www.estreslaboral.info/](http://www.estreslaboral.info/)

Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas. (Peiró, 1993, p.11)<sup>19</sup>

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de personalidad y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o respuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.<sup>20</sup>

### **Tipos de estrés laboral**

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack (1996, Los tipos de estrés laboral, 1) existen dos tipos de estrés laboral:

---

<sup>19</sup> PEIRÓ, J. M., SALVADOR, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

<sup>20</sup> Peiró, J. M., Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

## **El episódico**

- a) Ambiente laboral inadecuado.
- b) Sobrecarga de trabajo.
- c) Alteración de ritmos biológicos.
- d) Responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

Por otra parte el estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

**El crónico**, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

## **Causas del estrés laboral**

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

Se distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> SANTOS, J. A. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

## **Principales efectos del estrés laboral**

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo.

Efectos negativos del estrés en el trabajador).

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

A continuación se presenta principales efectos negativos del estrés laboral. Efectos negativos del estrés en el trabajador):

### **Efectos Fisiológicos:**

- Aumento de la tasa cardíaca
- tensión muscular
- Dificultad para respirar

### **Efectos Cognitivos:**

- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión

### **Efectos Motores:**

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de

decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

### **Efectos del estrés laboral sobre la organización**

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia:

1. Absentismo.
2. Rotación o fluctuación del personal.
3. Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

### **Prevención y manejo del estrés laboral**

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias. Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados

por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales.

### **Atención Individual del problema**

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores. (Villalobos 1999, Atención individual del problema, 1).

Es muy importante que el departamento de recursos humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral. Es importante, mejorar los hábitos del trabajador tales como: alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas. Lo anteriormente descrito es muy importante ya que la mayoría de las personas que padecen estrés laboral, no hacen ejercicio físico ni les gusta descansar, lo cual les hace caer en un círculo vicioso de difícil salida, sin embargo es necesario hacer conciencia en los trabajadores, que todo al principio cuesta pero una vez se practica con frecuencia las actividades se vuelven agradables, por lo que el ejercicio físico es la forma más eficaz de romper el círculo que origina el estrés laboral ya que el reposo recuperador aparece luego de realizar esta actividad con regularidad.

### **Medidas Organizacionales para solucionar el problema**

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación.

Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, con mayor auge en el último, es motivar a los empleados por medio charlas de divulgación sobre el tema

de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional para el buen desempeño de las actividades y este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

Cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores.

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades.

Las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales, Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

### **Claves para afrontar el estrés**

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias.

El afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos.

Escala presenta las siguientes claves para afrontar el stress:

- Contar con una buena forma física

- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados
- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
- Aprender técnicas de relajación
- Fomentar el pensamiento positivo

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.

### **Recambio y estrés laboral**

El fenómeno del estrés laboral como se ha mencionado anteriormente se encuentra presente en todas las esferas del planeta y está atacando de manera catastrófica a todas aquellas personas u organizaciones que no están preparadas para enfrentarse a las demandas impuestas por la sociedad moderna y es por eso que surge la interrogante en aquellos individuos que no se reasignan frente a las obvias realidades sobre qué hacer para afrontar este problema.

Es por eso que frente a la interrogante anteriormente planteada surge una luz en medio de la oscuridad y esa luz es comenzar a guiar el camino para afrontar el estrés laboral desde la perspectiva del Retcambio.

Se define Retcambio como un mapa de posibilidades para la acción, disponible para las personas, grupos y organizaciones urgidos por alcanzar resultados dramáticos en un escenario tapizado por quiebres.

La obvia realidad es el estrés laboral, pero depende de cada individuo el interpretar una determinada circunstancia como un problema que traerá graves consecuencias o como un reto para demostrar y desarrollar potencialidades en la búsqueda de la solución óptima para obtener los resultados esperados.

Es necesario tomar en cuenta que la actitud de cada trabajador frente a su entorno laboral es muy importante ya que esta le puede ayudar a levantarse cuando haya caído frente un quiebre o a sumergirse más dentro de un mar de angustia, apatía y desánimo.

Es por eso que la aplicación del intercambio traerá como resultado útil que los individuos sepan afrontar y manejar de manera efectiva aquellas situaciones que generen estrés y representen obstáculos en el camino hacia la obtención de éxito en el campo laboral.<sup>22</sup>

### **La problemática del estrés laboral**

El mundo actual implica una época de grandes cambios, con ritmos de vida enormemente acelerado, mayor demanda de competencia y especialización. Continúa reformulación de objetivos, metas, estrategias; entre otros aspectos. Este entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente, las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el hombre propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas.

Al estrés se le hace responsable de aspectos tan diversos como: la primera úlcera gástrica de un ejecutivo, el accidente de cierta persona, la incapacidad de un individuo para disfrutar de las relaciones sexuales con su pareja o su inexplicable depresión. De ahí que en la actualidad investigaciones multidisciplinarias se proyecten a su estudio desde la perspectiva de cómo controlarlo.

### **Acerca del estrés**

El uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste el mismo. Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia.

Sin entrar a polemizar teóricamente sobre su definición, por no constituir objeto del presente trabajo, se aborda el estrés como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores.

---

<sup>22</sup> [www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab)

Alternativamente, para precisar conceptos, se utiliza el término respuesta de estrés al referirse a la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda, y el término de estresor o situación estresante referida al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés.

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer.

Es decir, depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas.<sup>23</sup>

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación (Labrador, 1992). Por tanto, ello no es algo “malo” en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa. Dado que se activan gran cantidad de recursos (incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual), supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con

---

<sup>23</sup> GONZÁLEZ CABANACH, R. (1998). Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres factores de actualidad.

excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos.

### **Características de las situaciones estresantes**

Lazarus y Folkman (1984) señalan que existen ciertas características que parecen determinar el que una situación devenga como estresante, entre ellas se destacan: el cambio o novedad, la falta de información, la no predictibilidad, incertidumbre, ambigüedad, inminencia, duración y significación para la persona, entre otras. Al igual, destacan las condiciones biológicas del organismo y la carencia de habilidades para hacerle frente.

Estos estresores pueden aparecer en diferentes contextos, ya sea laboral, familiar o social y pueden ser de tipo biogénico o psicosociales. Ambos tipos de estresores provienen tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos.

Los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como la sensación de malestar por mala digestión, el dolor producido por una herida, una enfermedad; o de características más cognitivas como el recuerdo de una situación desagradable, pensamientos sobre la propia inutilidad o lo difícil que puede ser el futuro inmediato, sentimientos de culpa, ambiciones no conseguidas.

Los estresores externos también pueden provenir de aspectos físicos como la temperatura ambiental extrema, ruido o la luz intensa; o implicar aspectos cognitivos, por ejemplo: ver que dos personas hablan en voz baja y de vez en cuando lo miran y se ríen. Aunque funcionan como estresores tanto los aspectos físicos como los cognitivos, estos últimos son más frecuentes e importantes.

### **Fuentes de estrés**

Entre las variables contextuales generadoras de estrés se destacan el contexto laboral, el familiar y el social. Se tratará, particularmente, el estrés laboral.

#### **Consideraciones generales sobre el estrés laboral**

A pesar de que muchas personas opinan que el trabajo no es una actividad gratificante en sí misma, lo cierto es que su ausencia total o el sólo temor de quedar desempleado con todas las posibles consecuencias que ello implica

suelen propiciar la aparición de problemas psicológicos en el adulto. Numerosos estudios ponen de manifiesto cómo los individuos sin empleo muestran progresiva disminución de su implicación personal, progresivo proceso de desencanto y “desenganche social”, fuertes sentimientos de humillación, resentimiento por la falta de ayudas, sentimiento de abandono por parte de los amigos y retraimiento social, al sentirse ciudadanos improductivos y dependientes (González Cabanach, 1998).

Sin embargo, también el trabajo puede provocar efectos negativos en las personas cuando no se organiza y estructura atendiendo a las necesidades y capacidades reales de los encargados de llevarlo a cabo, considerando como tal, al hombre en su sentido genérico. Es entonces cuando puede aparecer el estrés laboral.<sup>24</sup>

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental sino también a los empleadores y los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés.

En la actualidad, no cabe duda que el estrés laboral trae importantes consecuencias en el ámbito individual y organizacional. Bennis ha señalado que una organización saludable es aquella capaz de mantener el contacto adecuado con su entorno y de adaptarse al mismo, de desarrollar y mantener su sentido de identidad como organización, imbuyéndolo en sus miembros, de potenciar y mantener la integración interna y de establecer la misión, estrategias y expectativas de desarrollo definidas. El deterioro de la calidad de vida laboral en determinada organización y los niveles elevados de estrés pueden repercutir negativamente sobre las contribuciones que sus recursos humanos han de realizar para preservar ese estado saludable.

El actual nivel de desarrollo de la sociedad la actividad laboral se desempeña, fundamentalmente, en organizaciones constituidas por personas que se asocian para alcanzar objetivos determinados, esto provoca que la vinculación laboral con

---

<sup>24</sup> LABRADOR, F. J. (1992). El estrés: Nuevas Técnicas para su control. Madrid: Temas de Hoy.

el entorno en que se enmarcan resulte estrecho y multifacético. Por otra parte, uno de los objetivos básicos de la organización lo constituye el limar las tensiones que se producen entre sus miembros, las mismas pueden aparecer tanto por razones vinculadas a las tareas que se desempeñan como a aspectos de la multifacética y compleja vida social de los mismos.

Por otra parte el propio desarrollo social y tecnológico hacen cada vez más complejas las demandas tanto sobre la organización, en sentido de cumplir con sus objetivos, como de su relación con el medio, y para con sus integrantes.

### **Causas del estrés laboral**

El estrés laboral aparece cuando, como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral.

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente. En definitiva, el estrés en el trabajo es un fenómeno tan variado y complejo como la propia vida.

González Cabanach (1998) distingue algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca:

Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros.

Factores relacionados con el desempeño de roles, por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc.

Factores relacionados con las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral.

Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado.

Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como son: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc.  
Afrontamiento al estrés laboral<sup>25</sup>

Dewe y Guest (1990) han identificado siete tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral, la primera de las cuales se centra en el problema y el resto en los aspectos emocionales: 1)abordar o trabajar sobre el problema; 2) intentar que el problema no se apodere de ti; 3) descarga emocional; 4) tomar medidas preventivas; 5) recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema; 6) utilizar los recursos familiares ; y, por último, 7) intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés.

La tipología de afrontamiento desarrollada en el Organizational Stress Indicator (Cooper et al. 1988) distingue seis tipos de afrontamiento:

- 1) Apoyo social
- 2) estrategias referidas a la tarea
- 3) Lógica
- 4) rrlaciones familiares y trabajo
- 5) tiempo;
- 6) Implicación.

Estas tipologías plantean el problema del afrontamiento desde la perspectiva individual, sin embargo, en el ámbito del estrés laboral, numerosos autores han puesto de relieve la necesidad de contemplar diversos niveles de análisis: individual, grupal y organizacional.

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir

---

<sup>25</sup> PEIRÓ, J. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Serie Recursos Humanos. Madrid: EUDEMA, S.A. (Ediciones de la Universidad Complutense, S.A).

las relaciones entre estresores y sus consecuencias. Por cuanto la eficacia de las estrategias de afrontamiento depende de la posibilidad de control del estresor y, por ello, las estrategias estudiadas, en situaciones de trabajo resultan ineficaces, ya que el control de los estresores raras veces está en manos del individuo. La mayor parte de los estresores laborales están entre los que se caracterizan como poco adecuados para las soluciones individuales. Su afrontamiento requiere, más bien, esfuerzos cooperativos organizados que trascienden el nivel individual, no dependiendo su solución de la habilidad de la persona para manejar sus recursos individuales. Así pues, es necesario identificar las estrategias de afrontamientos grupales y organizacionales, por cuanto con frecuencia las situaciones de estrés provienen de esos niveles

### **Consecuencias del estrés para la organización**

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja y la economía nacional pues trae como consecuencia:

- Absentismo
- Rotación o fluctuación del personal
- Disminución del rendimiento físico
- Disminución del rendimiento psicológico
- Afectaciones en la calidad del trabajo realizado
- Accidentes
- Indemnizaciones por conceptos de reclamación o certificados médicos
- Otras

### **Técnicas para el control del estrés laboral**

La lucha contra el estrés laboral constituye uno de los grandes empeños que deberán acometer tanto los gobiernos, como las estructuras de dirección en los diferentes niveles y los sindicatos en los próximos años. Las empresas que probablemente tengan más éxitos en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y adapten las condiciones y la organización del trabajo a las actitudes humanas.

Los elementos abordados teóricos y metodológicos abordados y las referencias empíricas con que se cuentan en la actualidad dejan por sentado que el fenómeno del estrés laboral es perfectamente controlable.

A continuación se presentan algunas sugerencias de estrategias válidas para el control del estrés laboral desde dos perspectivas:

- Estrategias de intervención a nivel organizacional
- Estrategias de intervención a nivel individual

### **Estrategias de intervención en el ámbito organizacional**

Al enfocar el enfrentamiento al estrés es importante tener en cuenta que el mismo debe ser enfrentado desde dos perspectivas: la individual y la organizacional.

Para abordar la forma en que las organizaciones deben enfrentar el estrés laboral es necesario considerar que cada organización, por poseer características que la hacen particular, debe adoptar formas de enfrentamiento acorde a la cultura que prevalece en la misma; a la par que, por cuanto la organización se encuentra imbricada en un sistema de relaciones con otras organizaciones y con la sociedad en sentido general existe un conjunto de variables que no pueden ser controladas sólo por la misma, pueden contribuir a la aparición de este.

Por tanto, desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral implica, tener en cuenta la cultura de la organización, (nivel arquitectónico, valores y presunciones básicas que operan en la misma). Al igual, evaluar variables que puedan influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan en una organización, tales como: estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima sociopsicológico, estilos de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, motivación, entre otras.

El diagnóstico de estas variables no es estático, debe buscarse la explicación del funcionamiento de ellas en la organización y como los individuos operan bajo los efectos de las mismas.

Una organización en que su sistema de gestión de recursos humanos considere al hombre el centro de todos los procesos que se dan hacia dentro y fuera de la misma traza y planifica estrategias en diferentes direcciones teniendo en cuenta las variables anteriormente mencionadas.

Para la concepción y aplicación de estas estrategias resultan necesarios entre otros los siguientes aspectos:

Estudios de puestos de trabajo, que establezcan las exigencias del mismo y por consiguiente encuentren los efectos negativos del trabajo sobre el hombre que desempeñará esas funciones, entre ellos el estrés laboral.

Diseño y puesta en marcha de sistemas de selección de recursos humanos que tomen en cuenta los efectos negativos de la relación del hombre con su actividad laboral, que permitan seleccionar personas menos vulnerables al estrés que pueda generar el puesto, que se caractericen por la flexibilidad en sus estilos comunicativos y de manejo de los conflictos, o en su defecto, detectar la vulnerabilidad de estos sujetos y trabajar profesionalmente sobre los mismos.

Implementar sistemas de capacitación en los que además de las necesidades de aprendizajes detectadas se desarrollen el conjunto de competencias laborales y sociales que permitan potenciar y fortalecer a los miembros de la organización.

Promover y tomar en cuenta las habilidades necesarias para asumir los distintos cargos y dar seguimiento a quienes los ocupan, previendo los posibles estresores.

Realizar evaluaciones frecuentes a las personas que ocupan puestos capaces de generar efectos negativos. Tener en cuenta factores o grupos de riesgos tales como: embarazadas, personal de edad avanzada, que hayan padecido enfermedades y otros.

Implementar entrenamientos, y/o sesiones de relajación antes, durante y después de la jornada laboral, proponer y facilitar la realización acciones para el uso del tiempo libre y desarrollo de adecuadas relaciones interpersonales.

Estas propuestas pueden considerarse estrategias de carácter general a seguir por la organización, lo idóneo para la realización de las mismas es que la organización sea vista como un sistema y que no se planifique por tanto de forma aislada las acciones, pues no alcanzarían los resultados esperados y necesarios para la organización y los sujetos que la conforman.

Tratando de responder la pregunta inicial y para ser consecuentes con la teoría psicológica marxista del desarrollo de la personalidad, la organización por sí sola, aún implementando las mejores acciones para la disminución del estrés, no tendrá resultado feliz si el individuo no se compromete y establece nuevos estilos de vida que le permitan asumir el reto de aprender a manejar el estrés, por lo que es importante proponer vías para el enfrentamiento individual.

### **Estrategias de intervención a nivel personal**

El trabajo debe, antes que todo, darnos satisfacción y tener objetivos viables para cada persona, siempre dentro del área más afín con las preferencias personales, bien sea en los negocios, el arte, la ciencia, la oficina, el taller, etc.

Además, el nuevo enfoque de la vida que estamos sugiriendo debe hacer balance entre lo que cada quien procura para sí y lo que procura para los demás, para lo que se deben observar algunas recomendaciones útiles a estos efectos: No ser perfeccionista, pues la perfección es imposible. Si alguien tiene impulsos perfeccionistas, debe adoptar una actitud de continuo desengaño ante esta utopía fatalista.

Finalmente, recordar que todos somos diferentes y que aquello que funciona para otros no necesariamente funciona para uno. Por ello, cada quien necesita su propio estilo de comportamiento ante la vida

Hay que optar por el camino de la simplicidad, pues resulta más fácil enfrentarse con las vicisitudes de la vida si evitamos las complicaciones innecesarias.

Preguntémonos si no nuestros problemas son en realidad críticos, en no pocas ocasiones tras el análisis encontramos que no es para tanto.

Pensar positivamente, vivir en forma negativa, bajo un criterio trágico produce muchas zozobras. Es oportuno contemplar el lado positivo de la vida, aunque se sienta que se falla en el intento.

No postergar enfrentarse a problemas molestos, vale más sumergirse en ellos para obtener lo mejor que sea posible, que estar a la expectativa, pues esto genera más ansiedad.

No permitamos que la falta de éxito nos desvaste, tengamos en cuenta que nadie actúa de forma perfecta, siempre existe más perdedores que triunfadores, más dirigidos que dirigentes. Si damos lo mejor ante cada situación no debe abatirnos no alcanzar totalmente los objetivos.

Estrategias para encontrarse uno mismo

Evite estar demasiado tiempo rumiando sus problemas personales, magnificándolos y cayendo en un círculo de autocompasión, autodegradación e improductividad personal.

Sea consciente de las causas de sus sentimientos de soledad, aprenda a identificar su raíz causal antes de que estos ocurran. La sola conciencia de este proceso le ayudará emocionalmente a manejarlo.

Desarrolle descargas constructivas, creativas. Haga cualquier cosa que estimule que estimule su pensamiento y le permita concentrarse en algo fuera de usted mismo. Si no tiene una profesión o trabajo realice labor filantrópica.

Trate de ver las cosas positivas de su vida pues las ha de tener, pero si cree que no posee ninguna, piense que el sólo hecho de estar vivo y sano es una bendición Cultive su capacidad para encontrar gozo de la vida cotidiana. Tómese tiempo para apreciar y gozar la gran variedad de paisajes, sonidos y situaciones que le rodean. Paseé por un parque, asista a un concierto, desarrolle actividades con sus amigos, etc.

Sea agresivo en su actitud ante la vida involúcrese en algo emocionante y constructivo.

Evite caer en sentimiento de vacío y temor ante el futuro. Identifique y dele las perspectivas oportunas a cada temor, pues la incertidumbre es el enemigo oculto más peligroso.

Aprenda a recompensarse, por lo general somos generosos con los demás, pero no con nosotros mismos.

Haga algo por ayudar a otra persona. Ponerse al servicio de otro, pues genera le ayudará a salir de sus propios problemas, los sacará de su mente.

Comprométase en actividades físicas, el ejercicio es sumamente terapéutico, pues genera sentimientos placenteros que inciden en su estado de ánimo.

Busque personas que deseen escucharle o ayudarle, evite aquellas que resaltan sus frustraciones y promueven su hundimiento.

No realice nada que le haga sentir peor.

Sea su propio amigo, así tendrá un amigo toda la vida. Si usted se aprecia los demás lo apreciarán, si se ama los demás lo amarán

No piense que sentirse sólo y triste es una debilidad. Piense que ello es parte de ser humano.

Conozca el placer de su propia compañía y de esta forma descubrirá el centro de su propio ser

### La meditación

Se entiende por meditación un estado de conciencia provocado por diversas técnicas que buscan separar un poco al individuo de su vida diaria, disminuyendo su conciencia analítica normal y logrando una "perspectiva de unidad"

La persona que medita sigue, en general, procedimientos especiales o realiza determinados ejercicios para lograr dicho estado. Los ejercicios de meditación pueden ser de varios tipos. En la meditación denominada concentrativa se intenta restringir la conciencia a una sola fuente invariable de estimulación durante cierto tiempo. Los que meditan pueden concentrarse mirando un objeto, poniendo atención en algún proceso como la respiración, escucharse a sí mismo cantando en voz alta, o simplemente repitiendo silenciosamente una palabra o una frase.

En el estado de meditación concentrativa cesan todas las percepciones y pensamientos activos de naturaleza analítica.

Esta sensación no dura más que algunos minutos, pero aparece como un fenómeno desligado del tiempo para el participante, que después se siente renovado y mejor capacitado para experimentar la vida directamente.

¿Qué decir de los efectos fisiológicos de la meditación? ¿De cómo la meditación reduce el stress?

Los investigadores Wallace y Benson, sometieron a estudios de laboratorios a un grupo de meditadores y encontraron que durante el acto de la meditación el cuerpo humano se caracteriza por una pauta de actividad ambivalente: alerta, pero al vez muy relajada. Específicamente, el ritmo metabólico del cuerpo se torna insólitamente bajo y, en consecuencia, el consumo de oxígeno, la eliminación de bióxido de carbono y el volumen y ritmo de respiración reducido. El ritmo cardíaco también disminuye significativamente y la producción de sustancias químicas en la sangre (lactato de sodio) muestra un marcado descenso, su exceso en sangre se asocia a sentimientos de angustia.

Por su parte en la actividad eléctrica del cerebro predomina el ritmo alfa indicador de máximo reposo, que además se relaciona con sentimientos de placidez como si el cuerpo estuviera flotando en un ambiente de mucha paz, con sensación de descanso y comodidad.

#### Cómo meditar

Es esencial contar con ambiente tranquilo, exento de ruido proveniente del exterior, se puede usar música suave como fondo.

En el ambiente físico así logrado se procede a tranquilizar el ambiente interno, la mente debe estar libre provenientes de otras partes del cuerpo, incluyendo la musculatura. La sesión debe durar de 20 a 30 minutos.

#### La relajación muscular

Es capaz de propiciar una serie de cambios físicos que contrarrestan el estrés. Estos cambios incluyen, como en el caso de la meditación, disminución del ritmo cardíaco y de la tensión muscular, así como reducción de la presión arterial y del ritmo de la respiración. Pero sobre todo provoca disminución de la tensión mental y sensación placentera, tanto mental como física.

Relajarse es una habilidad y como otras habilidades requiere aprenderla, así como disciplina regularidad para practicarla. Es recomendable realizar dos sesiones diarias de 30 minutos cada una.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> ROWSHAN, A. (1997). El estrés. Técnicas positivas para atenuarlo y asumir el control.

### **2.1.2. Desempeño laboral.**

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.<sup>27</sup>

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.<sup>28</sup>

#### **Idoneidad demostrada**

La idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo.

Comprende el análisis integral de los requisitos generales que implican:

---

<sup>27</sup> [www.ehowenespanol.com](http://www.ehowenespanol.com) > Finanzas

<sup>28</sup> [www.ecured.cu/Desempeño\\_laboral](http://www.ecured.cu/Desempeño_laboral)

La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas.

La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.

El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.

La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.

En la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo.

### **Mejorando el desempeño de los empleados.**

Podemos dar muchas definiciones de desempeño laboral como por ejemplo las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado. Con ello nos damos cuenta de que el desempeño laboral de los recursos humanos tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. Cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello mejoraremos nuestra productividad.

Para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir.

### **Rendimiento laboral**

Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral...

Existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder desempeñar su labor de manera más eficaz y más productiva. Para saber cual aplicar, la empresa debe conocer las necesidades del trabajador y actuar en consecuencia. Algunos de estos métodos son:

Maslow. También conocido como pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas. Según esta teoría conforme se satisfacen las necesidades básicas las personas desarrollamos necesidades menos básicas.

Herzberg. Llamada Teoría de los dos factores. Según esta teoría las personas estamos influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.

McGregor. Teoría X y Teoría Y. Son dos teorías contrapuestas, en la primera los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar.

Locke. Teoría de la fijación de metas. Según esta teoría la intención de alcanzar una meta es básica para la motivación.

La motivación está presente en todos los aspectos de nuestra vida, las personas necesitamos ser apreciadas y valoradas, que nuestros esfuerzos sean reconocidos y tenemos necesidades que no se satisfacen necesariamente con dinero.<sup>29</sup>

### **Modelo de gestión integrada de los recursos humanos**

La gestión integrada de recursos humanos es el conjunto de políticas, objetivos, metas, responsabilidades, normativas, funciones, procedimientos, herramientas y técnicas que permiten la integración interna de los procesos de gestión de recursos humanos y externa con la estrategia empresarial, a través de competencias laborales y de un desempeño laboral superior y el incremento de la productividad del trabajo.

El modelo de gestión integrada de recursos humanos es un ciclo que se inicia con la aplicación de la tecnología de diagnóstico, las de apoyo, los módulos y la

---

<sup>29</sup> [es.workmeter.com/blog/bid/.../Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores](https://es.workmeter.com/blog/bid/.../Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores)

implantación de las normas cubanas. Es un sistema de interacciones técnico-organizativas de los módulos que lo componen

La integración del modelo se materializa mediante dos ejes, que son los siguientes:

- El vínculo con la estrategia de la empresa y;
- El vínculo entre los módulos de la gestión de recursos humanos.

La competencia laboral es el factor por excelencia para lograr esta integración interna y externa del modelo. El autor define a las competencias laborales como: El conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en la idoneidad demostrada, asociado a un desempeño superior del trabajador y de la entidad, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad.

El modelo de gestión integrada de los recursos humanos le asigna a las competencias laborales el rol decisivo de articulación del proyecto estratégico con la organización y con los recursos humanos en la empresa.

El modelo permite a la empresa cubana fortalecer su orientación estratégica, al estimular el cumplimiento de premisas para su implantación, que serán comprobadas mediante su tecnología de diagnóstico que le posibilita conocer su nivel de integración estratégica. También forma parte del modelo las tecnologías de apoyo que tienen como objetivo coadyuvar a su implantación. La empresa, tomando como base y guía las normas cubanas de gestión de los recursos humanos, que son parte integrante del modelo, podrá diseñar su propio sistema de gestión integrada de recursos humanos, en lo adelante SGIRH, de acuerdo con sus peculiaridades y necesidades.

El modelo contribuye a alcanzar los objetivos siguientes:

- Atraer, mantener y desarrollar permanentemente en los trabajadores la validez de los criterios de la idoneidad demostrada y las competencias laborales.

- Promover el rol protagónico de los trabajadores en el análisis y solución de los problemas y la toma de las decisiones.
- Desarrollar continuamente en los trabajadores la importancia de poseer valores éticos y revolucionarios, educación económica, creatividad e innovación, espíritu de superación para su desempeño y solidaridad.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable a la gestión integrada de los recursos humanos.

La tecnología de diagnóstico se basa en la medición del estado de los procesos de gestión de los recursos humanos en la empresa y su nivel de integración interna y externa, cuyos resultados permiten adoptar paulatinamente medidas para la plena integración con la estrategia, la efectiva participación de los trabajadores, para así alcanzar un desempeño laboral superior y el incremento de la productividad del trabajo.

- Las premisas establecidas y que se comprobarán son las siguientes:
- Formulada la estrategia, consensuada con los trabajadores y en fase de aplicación para hacer realidad los objetivos.
- La alta dirección lidera la formulación, implantación e integración de los procesos de la gestión de los recursos humanos.
- La participación efectiva de los trabajadores en la solución de los problemas y en la toma de decisiones.<sup>30</sup>

### **El clima laboral satisfactorio.**

Las competencias básicas en los dirigentes y técnicos encargados de los procesos de recursos humanos.

Calificadores de amplio perfil: La aplicación de los nuevos calificadores de cargos se inscribe entre las tecnologías del nuevo modelo.

Capacitación y desarrollo: La capacitación es la otra tecnología que ha comenzado a aplicarse, entrelazado con el proceso de idoneidad demostrada y de aplicación del calificador de amplio perfil.

---

<sup>30</sup> <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3639559.pdf>

Proceso de idoneidad demostrada: La aplicación del principio de la idoneidad demostrada es otra tecnología del modelo. Su importancia reside en que la idoneidad demostrada es considerada la base de las competencias laborales.

Competencias laborales: son la base de este modelo; simbolizan lo que es y lo que hace la empresa y los vínculos existentes entre sus trabajadores. La alta dirección dirige y controla la identificación de las competencias que distinguen las características peculiares de la empresa, denominadas competencias distintivas, las de los procesos de las actividades principales y las competencias relativas a los puestos de trabajo.

Organización del trabajo: integra los recursos humanos con los equipos y materiales en el proceso de trabajo (productivo, de servicios, información o conocimiento), mediante la aplicación de métodos y procedimientos que permitan trabajar de forma racional, armónica e ininterrumpida, con niveles adecuados de seguridad, salud y exigencias ergonómicas, para lograr la máxima productividad, eficiencia y eficacia en la empresa y satisfacer las necesidades de la sociedad y de sus trabajadores. Está sustentada en estudios integrales dirigidos al diseño de procesos y puestos de trabajo, y al incremento del valor agregado.

Selección e integración de los recursos humanos: La alta dirección de la empresa establece la política de selección e integración de los recursos humanos, basada en la legislación vigente, controla la efectividad de las técnicas y procedimientos que se aplican y evalúa su contribución al cumplimiento de los objetivos y su estrategia empresarial. A través de la selección se eligen los candidatos entre los reclutados más idóneos y de mayor competencia para desempeñar tanto los cargos existentes, así como los de nueva creación, en correspondencia con el perfil de competencias de los cargos.

Capacitación y desarrollo: A partir de la determinación de necesidades de cada trabajador, la capacitación está en función del desarrollo de la idoneidad y la competencia laboral, para el logro de los objetivos, alineado a la estrategia empresarial. Se concibe como una inversión y no como un gasto, enfatizando en

la aplicación de los conocimientos adquiridos, las habilidades desarrolladas, en la eficiencia y eficacia de las empresas.

Estimulación material y moral: se rige por el principio de distribución “de cada cual según su capacidad, a cada cual según su trabajo”, en combinación con la estimulación moral dirigida a fortalecer la conciencia revolucionaria y la motivación para alcanzar un alto desempeño económico y social. El salario es el principal estímulo material. Quien más aporta en cantidad y calidad a la sociedad debe recibir más.

Seguridad y salud en el trabajo: está orientada a crear las condiciones, capacidades y cultura para que el trabajador desarrolle su labor eficientemente y sin riesgos, procurando condiciones ergonómicas, evitando sucesos y daños que puedan afectar su salud e integridad, al patrimonio de la empresa y al medio ambiente.

Evaluación del desempeño: Proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores del cumplimiento de la idoneidad demostrada, las competencias y resultados del trabajo para lograr los objetivos de la empresa, realizado por el jefe inmediato, partiendo de la autoevaluación y los criterios de los compañeros que laboran en el área.

Comunicación institucional: La integración estratégica de la gestión de recursos humanos con la participación efectiva de los trabajadores sólo puede lograrse mediante procesos de comunicación que logren establecer consenso y unidad de acción en la empresa para materializar la estrategia, asimilar y desarrollar las competencias necesarias, la innovación y buscarle soluciones a los problemas. La dirección formula, aplica y controla la estrategia comunicativa de la empresa, en la que la comunicación hombre a hombre resulta clave.

Autocontrol: Los principios que sustentan el autocontrol son preventivos, educativos y promotores de valores, y están dirigidos a comprobar los resultados del sistema de gestión integrada de recursos humanos. Asegura que el SGIRH que se diseñe tenga efectiva integración con la estrategia de la empresa, que las políticas estén bien diseñadas, que se cumplan y que no se distorsionen. Servirá

para medir su impacto en los usuarios, proveedores, otras entidades, el cumplimiento de los compromisos con la sociedad y con los propios trabajadores.<sup>31</sup>

### 2.1.1. Definición de Términos Básicos

**Cognición:** Es la facultad de los seres humanos de procesar información a partir de la percepción, del conocimiento adquirido (experiencia) y de las características subjetivas que permiten valorar la información.

**Control:** Es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas (INSHT, S/A).

**Corporación:** Organización compuesta por personas que, como miembros de ella, la gobiernan. Empresa, normalmente de grandes dimensiones, en especial si agrupa a otras menores.

**Demandas psicológicas:** Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

**Desempeño laboral:** Es la eficacia del comportamiento de un trabajador para alcanzar las metas propuestas dentro de la organización, al tomar en cuenta los requerimientos del puesto ocupado (Araujo y cols., 2004).

**Distrés:** Es la respuesta del organismo de forma negativa ante las demandas externas.

---

<sup>31</sup> CHIAVENATTO, I. (1992). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw-Hill

**Ejecutivo:** Persona que desempeña un cargo de alta dirección en una empresa.

**Estrés laboral:** Es la respuesta fisiológica y psicológica del organismo, que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no son compatibles con las capacidades o los recursos de los trabajadores.

**Estrés:** Es la respuesta fisiológica y psicológica del organismo a factores demandantes físicos, químicos o emocionales y que pueden ser externos o internos.

**Estresor:** Es cualquier suceso, situación, persona u objeto que el organismo lo percibe como estímulo para provocar en él una respuesta de estrés.

**Eutrés:** Es la respuesta del organismo de una forma positiva ante un estímulo externo o interno, que provoca una adecuada motivación para culminar con éxito una prueba o situación complicada, por lo tanto es adaptativo y estimulante.

**Fatiga:** Disminución de la capacidad física del individuo, después de haber realizado un trabajo, durante un tiempo determinado (INSHT, S/A).

**Fatiga laboral:** Disminución del rendimiento psíquico, corporal, y con sentimiento de cansancio o agotamiento y manifestaciones físicas a causa del desempeño mantenido de una actividad ocupacional.

**Institución:** Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o decente.

**Jornada laboral:** Es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.

**Liderazgo:** Situación de superioridad en que se haya una empresa, producto, o trabajador dentro de su ámbito.

**Neurosis:** trastorno mental sin evidencia de lesión orgánica que se caracteriza por la presencia de un nivel elevado de angustia y una hipertrofia disruptiva de los mecanismos compensadores de la misma, con el objetivo de disminuir el estrés

**Personalidad:** Pautas duraderas en la forma de percibir, pensar y relacionarse con el ambiente y con uno mismo (Quintanilla, 2003).

**Productividad Laboral:** será entonces la relación entre producto e insumos laborales, y su índice nos dice cómo se ha modificado con respecto a un punto en el tiempo dicha relación.

**Productividad:** es la relación entre la producción de bienes y las cantidades de los insumos utilizados.

**Trabajo:** Es toda actividad humana que se desarrolla con el propósito de recibir una recompensa o remuneración económica para satisfacer sus necesidades.

## **CAPÍTULO III**

### **Análisis de Tablas y Datos**

#### **3.1. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados**

La población objeto de nuestro estudio presentó los siguientes resultados

Cuadro N° 01

TABLA N° 01. Autoconocimiento.

|   | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |     |
|---|-----------------------|------------|--------------------------------|---------------|--------------------------|-----|
|   | %                     | %          | %                              | %             | %                        | %   |
| 1. Me sobrepongo a las dificultades de la vida cotidiana                        | 46.7                  | 46.7       | 6.6                            | 0             | 0                        | 100 |
| 2. Reconozco y acepto mis capacidades y limitaciones                            | 60                    | 26.7       | 13.3                           | 0             | 0                        | 100 |
| 3. Creo que tengo una visión realista de mis capacidades y limitaciones         | 26.7                  | 66.7       | 6.6                            | 0             | 0                        | 100 |
| 4. No soy capaz de encontrar una vía alterna cuando se me presenta un obstáculo | 0                     | 33.3       | 0                              | 40            | 26.7                     | 100 |

Fuente: Encuesta realizada

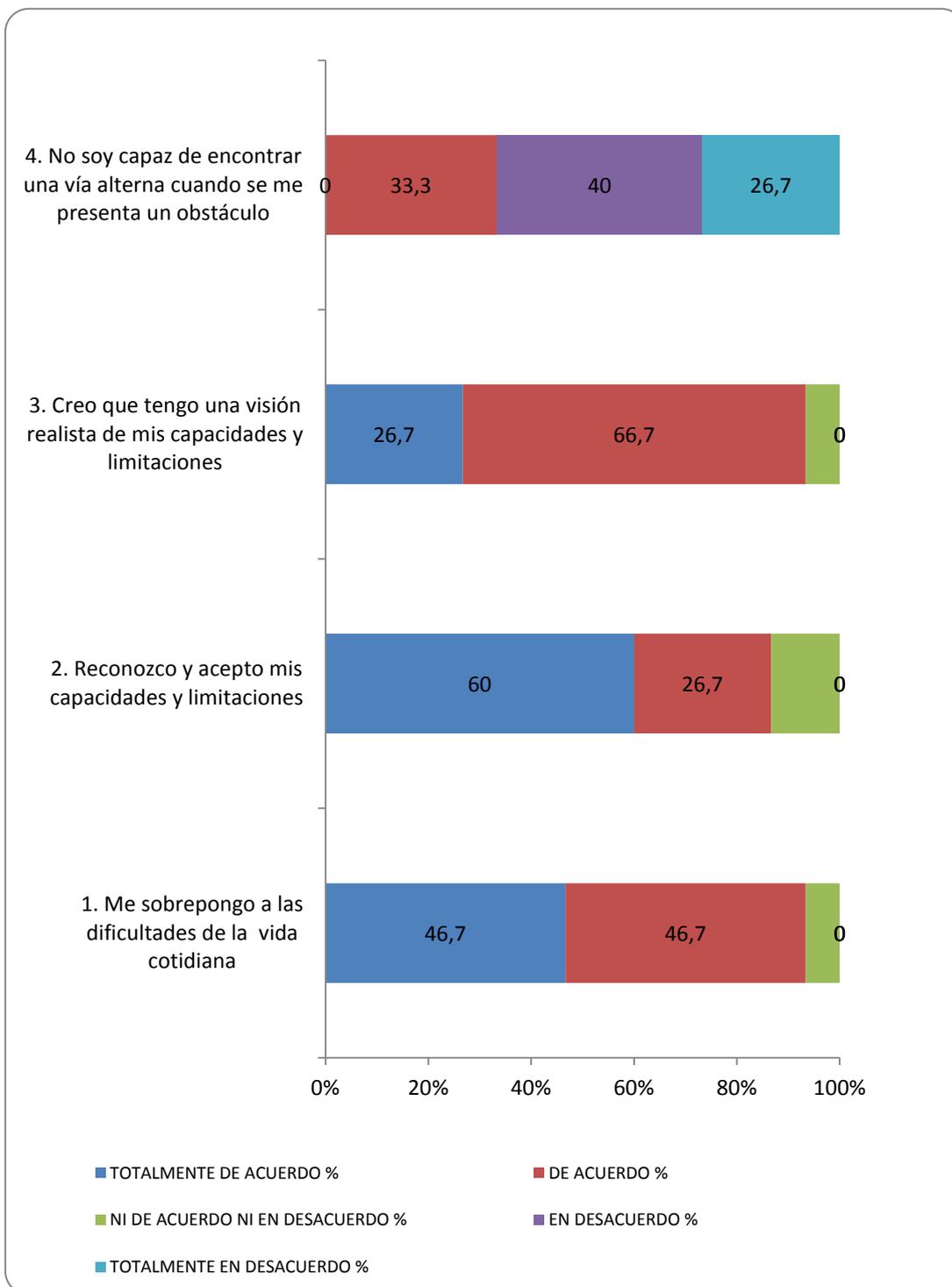
Autor: Elaboración propia

## **Interpretación**

De la variable Independiente Estrés, el indicador a analizar es el siguiente, Autoconocimiento, del cual se tiene los siguientes resultados..

- Un 46.7% de los encuestados menciona estar totalmente de acuerdo y un 46.7% estableció estar de acuerdo con la pregunta; Me sobrepongo a las dificultades de la vida cotidiana.
- Un 60.0% de los encuestados menciona estar totalmente de acuerdo y un 26.7% estableció estar de acuerdo con la pregunta; Reconozco y acepto mis capacidades y limitaciones.
- Un 26.7% de los encuestados menciona estar totalmente de acuerdo y un 60.0% estableció estar de acuerdo con la pregunta. Creo que tengo una visión realista de mis capacidades y limitaciones.
- Un 40.0% de los encuestados menciona estar indeciso y un 33.3% estableció estar de acuerdo, además un 26.7% con la pregunta; No soy capaz de encontrar una vía alterna cuando se me presenta un obstáculo.

**Gráfico N° 1: Autoconocimiento.**



Fuente: Tabla N°2  
 Autor: Elaboración propia

**TABLA N° 02. Variedad de Intereses.**

|  | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de Acuerdo<br>Ni en<br>Desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en<br>desacuerdo |     |
|--|-----------------------|------------|--------------------------------------|---------------|-----------------------------|-----|
|  | %                     | %          | %                                    | %             | %                           | %   |
| 5. Me gusta usar mis habilidades y capacidades dentro y fuera del trabajo                        | 46.7                  | 53.3       | 0                                    | 0             | 0                           | 100 |
| 6. Generalmente soy muy activo y participo en programas de recreación                            | 33.3                  | 46.7       | 20                                   | 0             | 0                           | 100 |
| 7. Trabajo porque esencialmente tengo que sobrevivir y no necesariamente por que goce haciéndolo | 13.3                  | 20         | 33.4                                 | 13.3          | 20                          | 100 |
| 8. Me intereso en asuntos muy variados (políticos, culturales, recreativos, etc.)                | 26.7                  | 26.7       | 33.3                                 | 13.3          | 0                           | 100 |

Fuente: Encuesta realizada

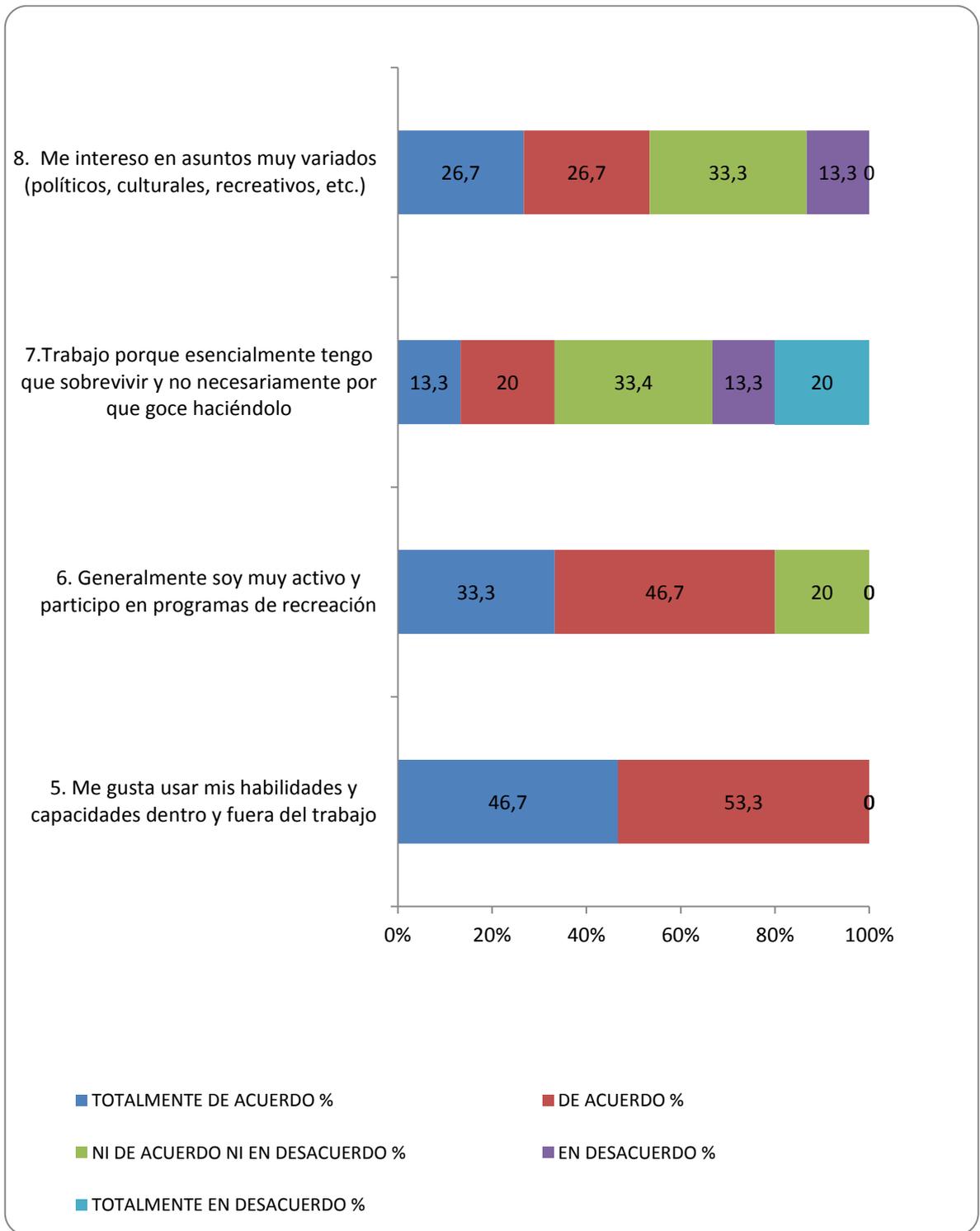
Autor: Elaboración propia

## **Interpretación**

De la variable Independiente Estrés, el indicador a analizar es el siguiente, Variedad de Intereses, del cual se tiene los siguientes resultados.

- Un 46.7% de los encuestados menciona estar totalmente de acuerdo y un 53.3% estableció estar de acuerdo con la pregunta; Me gusta usar mis habilidades y capacidades dentro y fuera del trabajo.
- Un 46.7% de los encuestados menciona estar totalmente de acuerdo y un 33.3% estableció estar de acuerdo con la pregunta; Me gusta usar mis habilidades y capacidades dentro y fuera del trabajo.
- Un 33.3% de los encuestados menciona estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 20.0% estableció estar de acuerdo, además un 13.3% dijo estar totalmente con la pregunta; Trabajo porque esencialmente tengo que sobrevivir y no necesariamente por que goce haciéndolo.
- Un 33.4% de los encuestados menciona estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 26.6% estableció estar de acuerdo, además un 26.6% dijo estar totalmente con la pregunta; Me intereso en asuntos muy variados (políticos, culturales, recreativos, etc.)

**Gráfico N° 02: Variedad de Intereses**



Fuente: Tabla N°2  
 Autor: Elaboración propia

**TABLA N° 03. Aceptación de variedad de reacciones**

|   | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de Acuerdo<br>Ni en<br>Desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en<br>desacuerdo |     |
|---|-----------------------|------------|--------------------------------------|---------------|-----------------------------|-----|
|   | %                     | %          | %                                    | %             | %                           | %   |
| 9. Me aburro fácilmente   | 26.7                  | 13.3       | 20                                   | 33.3          | 6.7                         | 100 |
| 10. Con frecuencia discuto con<br>personas que no piensan como yo | 6.7                   | 13.3       | 13.3                                 | 53.4          | 13.3                        | 100 |
| 11. Me altero cuando las cosas no<br>salen como quiero que salgan | 13.3                  | 13.3       | 6.7                                  | 60            | 6.7                         | 100 |

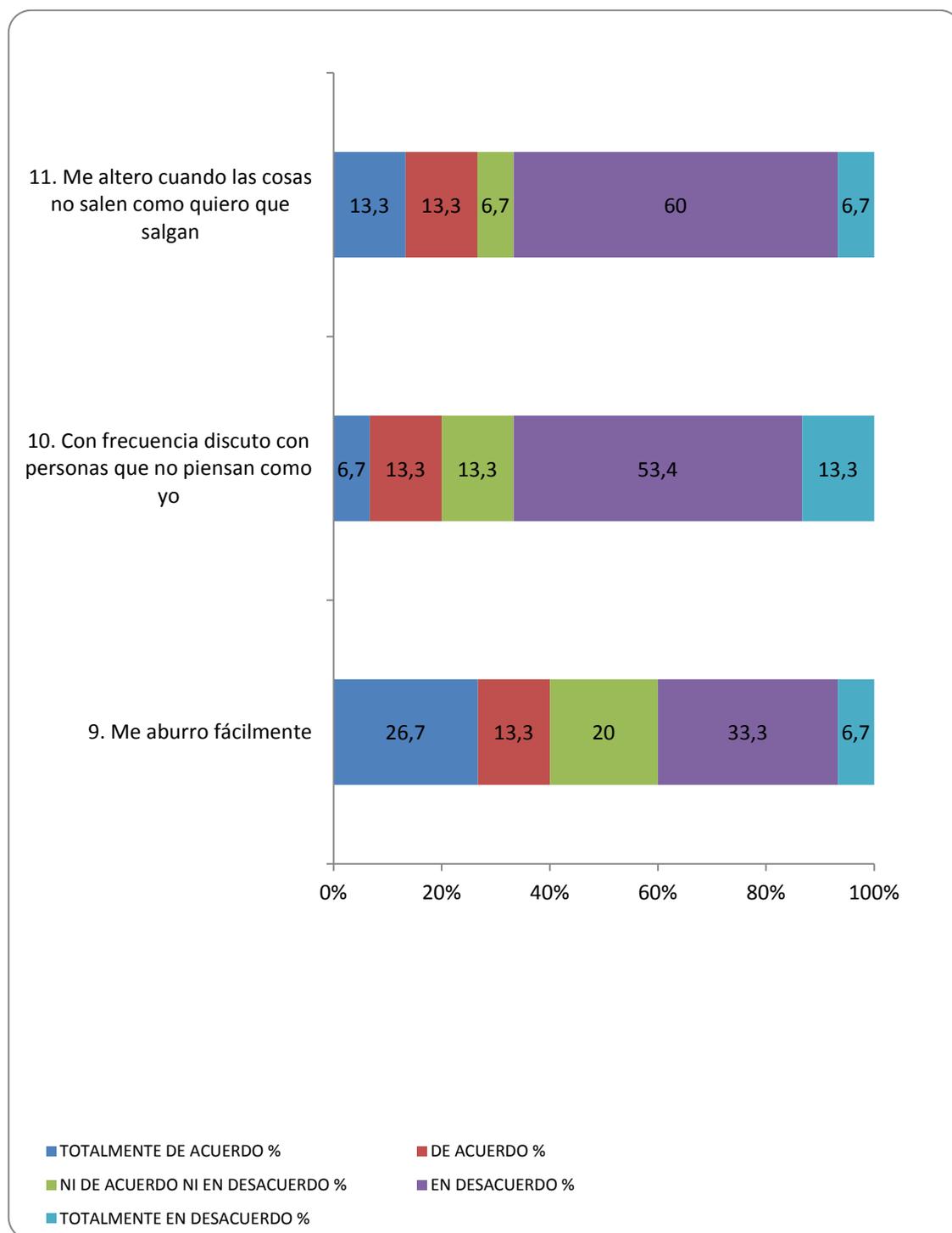
Fuente: Encuesta realizada  
Autor: Elaboración propia

## **Interpretación**

De la variable Independiente Estrés, el indicador a analizar es el siguiente, Variedad de Intereses, del cual se tiene los siguientes resultados.

- Un 33.3% de los encuestados menciona estar en desacuerdo y un 26.7% estableció estar totalmente de acuerdo con la pregunta, además un 20% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, con la pregunta; Me aburro fácilmente.
- Un 53.4% de los encuestados menciona estar en desacuerdo un 13.3% estableció estar de acuerdo, además un 13.3% estableció estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y también un 13.3% dijo estar en desacuerdo, con la pregunta; Con frecuencia discuto con personas que no piensan como yo.
- Un 60.0% de los encuestados menciona estar en desacuerdo un 13.3% estableció estar totalmente de acuerdo, con la pregunta; Me altero cuando las cosas no salen como quiero que salgan.

**Gráfico N° 3. Aceptación de variedades de reacciones.**



Fuente: Tabla N°3  
 Autor: Elaboración propia

**Tabla N° 04: Aceptación de valores de otros.**

|  | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de Acuerdo<br>Ni en<br>Desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en<br>desacuerdo |     |
|--|-----------------------|------------|--------------------------------------|---------------|-----------------------------|-----|
|  | %                     | %          | %                                    | %             | %                           | %   |
| 12. Prefiero trabajar con gente parecida a mi  | 13.3                  | 6.7        | 60                                   | 6.7           | 13.3                        | 100 |
| 13. Me gusta encontrarme y hablar con personas que piensan distinto al cerca del mundo | 20                    | 46.7       | 26.6                                 | 6.7           | 0                           | 100 |
| 14. Hay pocas personas a quienes considero amigos                                      | 33.3                  | 46.7       | 6.7                                  | 13.3          | 0                           | 100 |
| 15. Trato a las demás personas como individuos y valoro sus opiniones y sentimientos   | 40                    | 53.3       | 6.7                                  | 0             | 0                           | 100 |

Fuente: Encuesta realizada

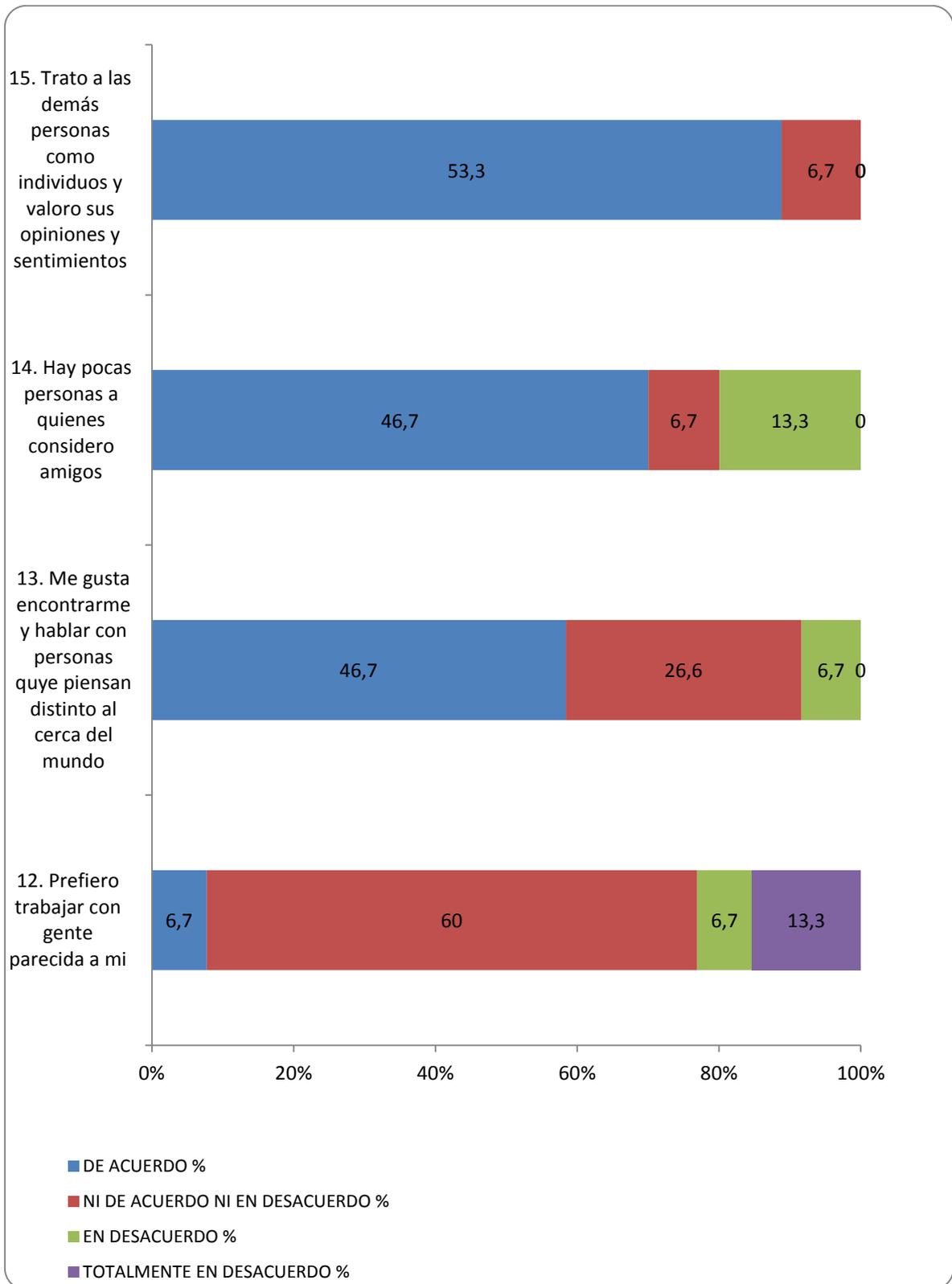
Autor: Elaboración propia

## **Interpretación**

De la variable Independiente Estrés, el indicador a analizar es el siguiente, Aceptación de valores de otros, del cual se tiene los siguientes resultados.

- Un 60.0% de los encuestados menciona estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 13.3% estableció estar totalmente de acuerdo, además un 13.3% dijo estar totalmente en desacuerdo, con la pregunta; Prefiero trabajar con gente parecida a mí.
- Un 46.6% de los encuestados menciona estar de acuerdo y un 26.6% estableció estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, además un 20.0% manifestó estar totalmente de acuerdo, con la pregunta; Me gusta encontrarme y hablar con personas que piensan distinto al cerca del mundo.
- Un 46.6% de los encuestados menciona estar de acuerdo y un 33.3% estableció estar totalmente de acuerdo, además un 13.3% manifestó estar en desacuerdo, con la pregunta; Hay pocas personas a quienes considero amigos.
- Un 53.3% de los encuestados menciona estar de acuerdo y un 40.0% estableció estar totalmente de acuerdo con la pregunta; Trato a las demás personas como individuos y valoro sus opiniones y sentimientos

**Gráfico N° 4: Aceptación de valores de otros**



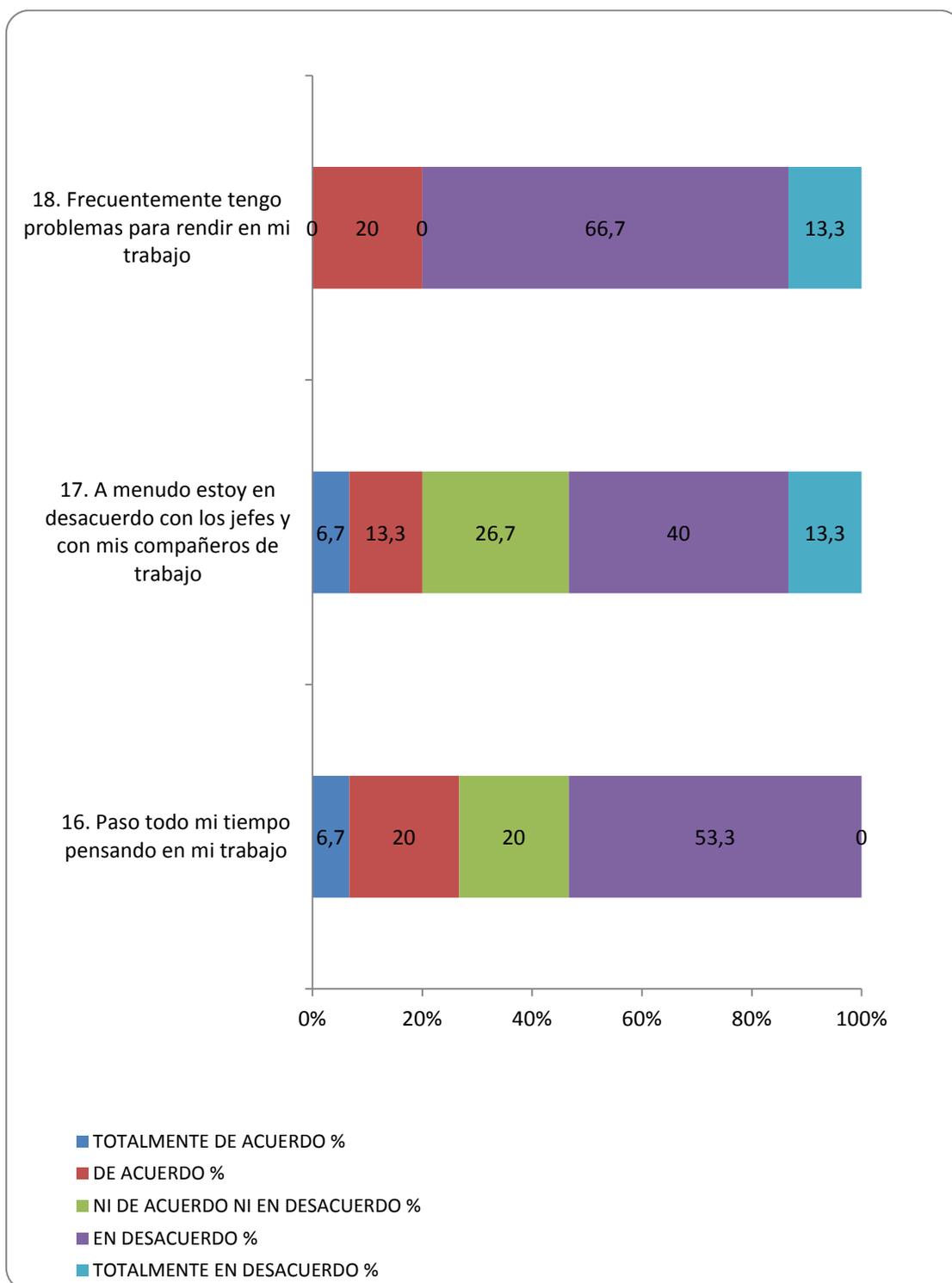
Fuente: Tabla N°4  
 Autor: Elaboración propia

**Tabla N° 05: Actividad y productividad.**

|  | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de Acuerdo<br>Ni en<br>Desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en<br>desacuerdo |     |
|--|-----------------------|------------|--------------------------------------|---------------|-----------------------------|-----|
|  | %                     | %          | %                                    | %             | %                           | %   |
| 16. Paso todo mi tiempo pensando en mi trabajo                                 | 6.7                   | 20         | 20                                   | 53.3          | 0                           | 100 |
| 17. A menudo estoy en desacuerdo con los jefes y con mis compañeros de trabajo | 6.7                   | 13.3       | 26.7                                 | 40            | 13.3                        | 100 |
| 18. Frecuentemente tengo problemas para rendir en mi trabajo                   | 0                     | 20         | 0                                    | 66.7          | 13.3                        | 100 |

Fuente: Encuesta realizada  
 Autor: Elaboración propia

**Gráfico N° 05: Actividad y productividad.**



Fuente: Tabla N°5  
 Autor: Elaboración propia

## **Interpretación**

De la variable Independiente Estrés, el indicador a analizar es el siguiente, Actividad y productividad, del cual se tiene los siguientes resultados.

- Un 53.3% de los encuestados menciona estar en desacuerdo y un 20.0% estableció estar de acuerdo, además un 20.0% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, con la pregunta; Paso todo mi tiempo pensando en mi trabajo.
- Un 40.0% de los encuestados menciona estar en desacuerdo y un 26.7% estableció estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, además un 13.0% dijo estar de acuerdo, también un 13.3% estableció estar totalmente en desacuerdo con la pregunta; A menudo estoy en desacuerdo con los jefes y con mis compañeros de trabajo.
- Un 66.7% de los encuestados menciona estar en desacuerdo y un 20.0% estableció estar de acuerdo, además un 13.3% dijo estar totalmente en desacuerdo con la pregunta; Frecuentemente tengo problemas para rendir en mi trabajo.

### **3.2. Prueba de Hipótesis Específicas**

Para comprobar las hipótesis general y específicas se procedió a realizar pruebas chi cuadrado con cada indicador de la variable factores El estrés y el desempeño laboral con la hipótesis general.

#### **HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 01**

##### **Hipótesis alterna (Ha).**

Existe influencia directa y significativa entre el autoconocimiento personal y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

##### **Hipótesis alterna (Ho).**

No existe influencia directa y significativa entre el autoconocimiento personal y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

#### **2. Nivel de Significación.**

El nivel de significación será 0.05 es decir  $\alpha=0.05$ .

#### **3. Estadístico de prueba.**

##### **Regla de decisión**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta Ha y se rechaza Ho. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta Ho y se rechaza Ha.

##### **Decisión**

La hipótesis planteó la influencia entre autoconocimiento y desempeño laboral, la Tabla N°9, lo encontrado entre ambas variables fue de 0,023 lo que hace significativa la relación, al ser menor que  $p=0.05$  se acepta Ha.

##### **Conclusión.**

Por tanto se considera comprobada la hipótesis Específica. Es decir, que hay relación significativa entre el autoconocimiento y desempeño laboral.

**Tabla N°8: Tabla de contingencia: Autoconocimiento \* Desempeño laboral**

|                  |                                |   | Desempeño laboral |             | Total        |
|------------------|--------------------------------|---|-------------------|-------------|--------------|
|                  |                                |   | Cumplió           | No Cumplió  |              |
| Autoconocimiento | Totalmente de acuerdo          | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 9<br>90.0%        | 1<br>20.0%  | 10<br>66.7%  |
|                  | De acuerdo                     | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 1<br>10.0%        | 3<br>60.0%  | 4<br>26.7%   |
|                  | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 0<br>.0%          | 1<br>20.0%  | 1<br>6.7%    |
| Total            |                                | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 10<br>100.0%      | 5<br>100.0% | 15<br>100.0% |

**Tabla N°9: Pruebas de chi-cuadrado**

|                         | Valor              | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|-------------------------|--------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 7,575 <sup>a</sup> | 2  | .023                        |

## **HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 02**

### **Hipótesis alterna (Ha).**

Existe influencia directa y significativa entre la variedad de intereses personales y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

### **Hipótesis alterna (Ho).**

No existe influencia directa y significativa entre la variedad de intereses personales y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

### **2. Nivel de Significación.**

El nivel de significación será 0.05 es decir  $\alpha=0.05$ .

### **3. Estadístico de prueba.**

#### **Regla de decisión**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta Ha y se rechaza Ho. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta Ho y se rechaza Ha.

#### **Decisión**

La hipótesis planteó la influencia entre variedad de intereses y desempeño laboral, la Tabla N°11, lo encontrado entre ambas variables fue de 0,013 lo que hace significativa la relación, al ser menor que  $p=0.05$  se acepta Ha.

#### **Conclusión.**

Por tanto se considera comprobada la hipótesis específica. Es decir, que hay relación significativa entre la variedad de intereses y desempeño laboral.

**Tabla N°10: Tabla de contingencia: Variedad de Intereses \* Desempeño laboral**

|                       |                                |   | Desempeño laboral |             | Total        |
|-----------------------|--------------------------------|---|-------------------|-------------|--------------|
|                       |                                |   | Cumplió           | No Cumplió  |              |
| Variedad de Intereses | Totalmente de acuerdo          | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 9<br>90.0%        | 1<br>20.0%  | 10<br>66.7%  |
|                       | De acuerdo                     | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 1<br>10.0%        | 1<br>20.0%  | 2<br>13.3%   |
|                       | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 0<br>.0%          | 3<br>60.0%  | 3<br>20.0%   |
| Total                 |                                | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 10<br>100.0%      | 5<br>100.0% | 15<br>100.0% |

**Tabla N°11  
Pruebas de chi-cuadrado**

|                         | Valor              | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|-------------------------|--------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 8,700 <sup>a</sup> | 2  | .013                        |

### **HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 03**

#### **Hipótesis alterna (Ha).**

Existe influencia directa y significativa entre la variedad de reacciones y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

#### **Hipótesis alterna (Ho).**

No existe influencia directa y significativa entre la variedad de reacciones y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

#### **2. Nivel de Significación.**

El nivel de significación será 0.05 es decir  $\alpha=0.05$ .

#### **3. Estadístico de prueba.**

##### **Regla de decisión**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta Ha y se rechaza Ho. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta Ho y se rechaza Ha.

##### **Decisión**

La hipótesis planteó la influencia entre variedad de reacciones y el desempeño laboral, la Tabla 13, lo encontrado entre ambas variables fue de 0,021 lo que hace significativa la relación, al ser menor que  $p=0.05$  se acepta Ha.

##### **Conclusión.**

Por tanto se considera comprobada la hipótesis Específica. Es decir, que hay relación significativa entre variedad de reacciones y desempeño laboral.

**Tabla N°12: Tabla de contingencia: Variedad de Reacciones \*Desempeño laboral**

|                        |                                |   | Desempeño laboral |             | Total        |
|------------------------|--------------------------------|---|-------------------|-------------|--------------|
|                        |                                |   | Cumplió           | No Cumplió  |              |
| Variedad de reacciones | Totalmente de acuerdo          | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 8<br>80.0%        | 0<br>.0%    | 8<br>53.3%   |
|                        | De acuerdo                     | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 1<br>10.0%        | 2<br>40.0%  | 3<br>20.0%   |
|                        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 1<br>10.0%        | 1<br>20.0%  | 2<br>13.3%   |
|                        | En desacuerdo                  | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 0<br>.0%          | 2<br>40.0%  | 2<br>13.3%   |
| Total                  |                                | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 10<br>100.0%      | 5<br>100.0% | 15<br>100.0% |

**Tabla N°13  
Pruebas de chi-cuadrado**

|                         | Valor              | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|-------------------------|--------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 9,750 <sup>a</sup> | 3  | .021                        |

## **HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 04**

### **Hipótesis alterna (Ha).**

Existe influencia directa y significativa entre la aceptación de los valores de otros y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

### **Hipótesis alterna (Ho).**

No existe influencia directa y significativa entre la aceptación de los valores de otros y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

### **2. Nivel de Significación.**

El nivel de significación será 0.05 es decir  $\alpha=0.05$ .

### **3. Estadístico de prueba.**

#### **Regla de decisión**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta Ha y se rechaza Ho. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta Ho y se rechaza Ha.

#### **Decisión**

La hipótesis planteó la influencia entre aceptación de valores y desempeño laboral, la Tabla 15, lo encontrado entre ambas variables fue de 0,023 lo que hace significativa la relación, al ser menor que  $p=0.05$  se acepta Ha.

#### **Conclusión.**

Por tanto se considera comprobada la hipótesis Específica. Es decir, que hay relación significativa entre aceptación de valores de los empleados y el desempeño laboral.

**Tabla N°14: Tabla de contingencia. Aceptación de valores de otros \* Desempeño laboral**

|                                |                                |   | Desempeño laboral |             | Total        |
|--------------------------------|--------------------------------|---|-------------------|-------------|--------------|
|                                |                                |   | Cumplió           | No Cumplió  |              |
| Aceptación de valores de otros | Totalmente de acuerdo          | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 9<br>90.0%        | 1<br>20.0%  | 10<br>66.7%  |
|                                | De acuerdo                     | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 1<br>10.0%        | 3<br>60.0%  | 4<br>26.7%   |
|                                | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 0<br>.0%          | 1<br>20.0%  | 1<br>6.7%    |
| Total                          |                                | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 10<br>100.0%      | 5<br>100.0% | 15<br>100.0% |

**Tabla N°15  
Pruebas de chi-cuadrado**

|                         | Valor              | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|-------------------------|--------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 7,575 <sup>a</sup> | 2  | .023                        |

## **HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 05**

### **Hipótesis alterna (Ha).**

Existe influencia directa y significativa entre la variedad de reacciones y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

### **Hipótesis alterna (Ho).**

No existe influencia directa y significativa entre la variedad de reacciones y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

### **2. Nivel de Significación.**

El nivel de significación será 0.05 es decir  $\alpha=0.05$ .

### **3. Estadístico de prueba.**

#### **Regla de decisión**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta Ha y se rechaza Ho. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta Ho y se rechaza Ha.

#### **Decisión**

La hipótesis planteó la influencia entre actividad y productividad y desempeño laboral, la Tabla 16, lo encontrado entre ambas variables fue de 0,023 lo que hace significativa la relación, al ser menor que  $p=0.05$  se acepta Ha.

#### **Conclusión.**

Por tanto se considera comprobada la hipótesis Específica. Es decir, que hay relación significativa entre aceptación entre actividad y productividad y el desempeño laboral.

**Tabla N°15. Tabla de contingencia: Actividad y productividad \* Desempeño laboral**

|                           |   |   | Desempeño laboral |              | Total       |
|---------------------------|---|---|-------------------|--------------|-------------|
|                           |   |   | Cumplió           | No Cumplió   |             |
| Actividad y productividad | TOTALMENTE DE ACUERDO                     | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 9<br>90.0%        | 1<br>20.0%   | 10<br>66.7% |
|                           | DE ACUERDO                                | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 0<br>.0%          | 3<br>60.0%   | 3<br>20.0%  |
|                           | EN DESACUERDO                             | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 1<br>10.0%        | 0<br>.0%     | 1<br>6.7%   |
|                           | TOTALMENTE EN DESACUERDO                  | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 0<br>.0%          | 1<br>20.0%   | 1<br>6.7%   |
| Total                     | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 10<br>100.0%                              | 5<br>100.0%       | 15<br>100.0% |             |

**Tabla N°16  
Pruebas de chi-cuadrado**

|                         | Valor               | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|-------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 10,950 <sup>a</sup> | 3  | .012                        |

### **3.3. Prueba de Hipótesis General**

**Hipótesis alterna (Ha).** Existe influencia directa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

**Hipótesis alterna (Ho).**

No existe influencia directa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.

#### **2. Nivel de Significación.**

El nivel de significación será 0.05 es decir  $\alpha=0.05$

#### **3. Estadístico de prueba.**

##### **Regla de decisión**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta Ha y se rechaza Ho. Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta Ho y se rechaza Ha.

##### **Decisión**

La hipótesis planteó la influencia entre el Estrés laboral y el desempeño laboral la Tabla N° 06, la asociación encontrada entre ambas variables fue de 001 lo que hace significativa la relación, al ser menor que  $p=0.05$  se acepta Ha.

##### **Conclusión.**

Por tanto se considera comprobada la hipótesis General. Es decir, que hay relación significativa entre el Estrés y desempeño laboral.

**Tabla N° 06: Tabla de contingencia. ESTRÉS – DESEMPEÑO LABORAL**

|           |                       |   | Desempeño laboral |             | Total        |
|-----------|-----------------------|---|-------------------|-------------|--------------|
|           |                       |   | Cumplió           | No Cumplió  |              |
| El Estrés | Totalmente de acuerdo | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 9<br>90.0%        | 0<br>.0%    | 9<br>60.0%   |
|           | De acuerdo            | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 1<br>10.0%        | 5<br>100.0% | 6<br>40.0%   |
| Total     |                       | Recuento<br>% dentro de Desempeño laboral | 10<br>100.0%      | 5<br>100.0% | 15<br>100.0% |

**Tabla N° 07: Pruebas de chi-cuadrado**

|                         | Valor               | gl | Sig. asintótica (bilateral) | Sig. exacta (bilateral) | Sig. exacta (unilateral) |
|-------------------------|---------------------|----|-----------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 11,250 <sup>a</sup> | 1  | .001                        |                         |                          |

## CONCLUSIONES

1. Se establece que el 90.0%, de empleados que representa el 60.0% de los encuestados que cumplió con sus metas percibe que existen condiciones estresantes que enfrentan cotidianamente pero las dominan en la vida en el trabajo, y esto se refleja en su óptimo desempeño laboral, cumpliendo las metas individuales y grupales tanto mensuales como trimestrales. Además un 100% que representa el 60.0% de los encuestados que no cumplió con sus metas está de acuerdo con esta relación.
2. Se concluye que el autoconocimiento personal es fundamental para lograr un desempeño laboral eficiente y se pueden resaltar las siguientes respuestas: que ellos se sobrepone a las dificultades de la vida cotidiana, a su vez ellos manifiestan que son conscientes de sus capacidades y limitaciones. Además que el 90% que representa el 66.7% del total de encuestados dice estar totalmente de acuerdo con esta afirmación. A su vez el 60% que representa el 26.7% de los empleados que no cumplió con las metas establecidas dice estar de acuerdo.
3. Se concluye que la variedad de intereses es importante para lograr un desempeño laboral esperado y se pueden resaltar las siguientes actitudes en el trabajo tales como: que a la mayoría les gusta usar sus habilidades y capacidades dentro y fuera del trabajo, también establecen que generalmente soy muy activos y participan en programas de recreación. Además se establece que el 90% de los encuestados que representa el 66.7% del total de encuestados dice estar totalmente de acuerdo con esta afirmación teniendo un alto nivel óptimo de desempeño laboral. A su vez el 60% de las personas que representa el 20.0% del total de encuestados que no cumplió con las metas establecidas dice estar ni de acuerdo ni es desacuerdo con esta relación.
4. Se concluye que la aceptación de variedad de reacciones tiene relación directa con el desempeño laboral. y se pueden apreciar lo siguiente: que los empleados no discute con personas que no piensan como él, que no se alteran cuando las cosas no salen como quiero que salgan. pero que si se

aburren muy fácilmente. Se estableció también que el 80% de los encuestados que representa el 66.7% del total de encuestados que cumplió con sus metas dice estar totalmente de acuerdo con esta afirmación. A su vez el 20% de las personas que no cumplió con las metas establecidas dice estar de acuerdo. También el 13.3% de las personas que no cumplió con las metas establecidas dice estar en desacuerdo.

5. Se establece que la aceptación de valores de otros tiene relación directa con el desempeño laboral. y se pueden resaltar los siguientes resultados como: que les gustaría encontrarse y hablar con personas que piensan distinto a él, que considera que hay pocas personas a quienes consideran amigos y además que tratan a los demás como individuos y que valoran las opiniones y sentimientos, pero que preferirían trabajar con personas parecidas a ellas. Se estableció también que el 90% que representa el 66.7% del total de encuestados que cumplió con sus metas dice estar totalmente de acuerdo con esta afirmación. A su vez el 60% que representa el 26.7% del total de encuestados y que no cumplió con las metas establecidas dice estar de acuerdo.
6. Se concluye que la actividad y productividad se relacionan con el desempeño laboral donde se pueden resaltar las siguientes respuestas: que en algunas oportunidades no está en desacuerdo con sus jefes y compañeros, que algunas veces tiene problemas para rendir en el trabajo. Además el 90% que cumplió con sus metas y que representa el 66.7% del total de encuestados dice estar totalmente de acuerdo con esta afirmación. A su vez el 60% que representa el 20.0% empleados que no cumplió con sus metas dice estar de acuerdo.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, favoreciendo la promoción profesional, estableciendo flexibilidad en los horarios de trabajo y aumentando la participación en la toma de decisiones.
2. Propiciar la utilización de herramientas para mejorar el nivel de autoconocimiento personal tales como: Tener un diario de emociones, la línea de la vida, quién soy, utilizar distintos test que tienes a tu disposición, crear tu DAFO personal y como consecuencia la utilización de estas herramientas se mejorara el conocimiento de si mismo, y tener una perspectiva diferente del trabajo, las relaciones humanas, y sobre todo se mejorara el rendimiento laboral.
3. Conocer la variedad de intereses de los empleados con la intención de no limitar el desarrollo individual y organizacional, creando para ello una serie de incentivos en el trabajo individualizados.
4. Tener en cuenta que una persona haga bien su trabajo, aparte de utilizar su talento, trabajar con entusiasmo y compromiso, se necesitan: Primero que sepa qué es lo que tiene que hacer. Segundo, que sepa cómo hacerlo. Tercero que sienta que lo que está haciendo tiene un valor significativo, que él está contribuyendo y que se le reconozca por ello afectivamente. Para ello se deben aplicar técnicas como: el coahcing, la inteligencia emocional, liderazgo.
5. Desarrollar las habilidades humanas en el trabajo para ello se necesita lo siguiente: formar redes sociales dentro y fuera de la organización, saber trabajar con personas y culturas diferentes, es decir que la diversidad no sea una debilidad sino una fortaleza.
6. Se recomienda propiciar un mayor compromiso de los trabajadores con su empresa para ello es necesario que se definan los objetivos estratégicos de la organización y recordarlos siempre y que cada uno de los trabajadores sepa su rol para que así sepan cómo pueden contribuir con los objetivos de la empresa.

## **ANEXOS**

### **1. Fuentes de Información.**

- ÁVILA, R. Metodología de la Investigación. Lima – Perú: Editorial estudios y ediciones R.A, 2001.
- CABALLERO, A. Metodología de la Investigación Científica. Lima – Perú: Editorial UDEGRAF S.A., 2000.
- CHIAVENATTO, I. (1992). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw-Hill
- GONZÁLEZ CABANACH, R. (1998). Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres factores de actualidad.
- LABRADOR, F. J. (1992). El estrés: Nuevas Técnicas para su control. Madrid: Temas de Hoy.
- PEIRÓ, J. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Serie Recursos Humanos. Madrid: EUDEMA, S.A. (Ediciones de la Universidad Complutense, S.A).
- PEIRÓ, J. M., SALVADOR, A. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
- PEIRÓ, J. M., SALVADOR, A. (1993). Control del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
- ROWSHAN, A. (1997). El estrés. Técnicas positivas para atenuarlo y asumir el control.
- SANTOS, J. A. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

### **Referencias bibliográficas de internet**

- [www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf](http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf)
- <http://www.eumed.net/libros>
- [definicion.de/satisfaccion-laboral/tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis\\_-\\_ARLENE\\_ORAMAS\\_VIERA.pdf](http://definicion.de/satisfaccion-laboral/tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf)
- [www.enmh.ipn.mx/.../Documents/tesismsosh/gabrielamorenooliva.pdf](http://www.enmh.ipn.mx/.../Documents/tesismsosh/gabrielamorenooliva.pdf)

- [biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf)
- [fimgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf](http://fimgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf)
- [cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf](http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf)
- [ri.bib.udo.edu.ve/.../TESIS%20DIGITALIZADA%20YARI-MARIAN...p..](http://ri.bib.udo.edu.ve/.../TESIS%20DIGITALIZADA%20YARI-MARIAN...p..)
- [www.cop.org.pe/bib/tesis/TESSILVANABEDOYA.pdf](http://www.cop.org.pe/bib/tesis/TESSILVANABEDOYA.pdf)
- [tesis.pucp.edu.pe/.../GOMEZ\\_INCIO\\_ODONNELL\\_BANCA\\_COMERCI...](http://tesis.pucp.edu.pe/.../GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCI...)
- [www.une.edu.pe/.../PCF2010062MONTERO%20GRANTHON%20](http://www.une.edu.pe/.../PCF2010062MONTERO%20GRANTHON%20)
- [www.estreslaboral.info/](http://www.estreslaboral.info/)
- [www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab)
- [www.ehowenespanol.com](http://www.ehowenespanol.com) › Finanzas
- [www.ecured.cu/index.php/Investigación\\_Correlacional](http://www.ecured.cu/index.php/Investigación_Correlacional)



|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| <p>asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016?</p> <p><b>Problema Secundario 4</b><br/>¿En qué medida la aceptación de los valores de otros influye en el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016?</p> <p><b>Problema Secundario 5</b><br/>¿De qué medida la variedad de reacciones influye en el desempeño laboral de los asesores de servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016?</p> | <p>productividad en el trabajo y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.</p> <p><b>Objetivo Especifico 4</b><br/>Determinar como la aceptación de los valores de otros influye desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.</p> <p><b>Objetivo Especifico 5</b><br/>Analizar la influencia que existe entre la variedad de reacciones y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.</p> | <p>Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.</p> <p><b>Hipótesis Secundaria 4.</b><br/>Existe influencia directa y significativa entre la aceptación de los valores de otros y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.</p> <p><b>Hipótesis Secundaria 5.</b><br/>Existe influencia directa y significativa entre la variedad de reacciones y el desempeño laboral de los asesores de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Plaza del Sol en la ciudad de Ica, periodo 2016.</p> |  |  |
|---|---|---|--|--|

## 2. Encuesta o Entrevista.



CUESTIONARIO SOBRE: “- MATRIZ DE CONSISTENCIA: “INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE VENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LA AGENCIA PLAZA DEL SOL EN LA CIUDAD DE ICA, PERIODO 2016”

### Cuestionario sobre compromiso organizacional

#### INSTRUCCIONES

Se le pide su colaboración contestando una serie de preguntas, las cuales deberá leer y luego colocar un aspa (X) dentro del recuadro que mejor se ajuste a lo que siente, piensa y hace respecto a la organización donde labora, indicando el grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem.

La escala de referencia es la siguiente:

#### AUTOCONOCIMIENTO

##### 1. Me sobrepongo a las dificultades de la vida cotidiana

|                      |            |            |                     |               |                          |
|----------------------|------------|------------|---------------------|---------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI ACUERDO | DE NI EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|------------|---------------------|---------------|--------------------------|

##### 2. Reconozco y acepto mis capacidades y limitaciones

|                      |            |            |                     |               |                          |
|----------------------|------------|------------|---------------------|---------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI ACUERDO | DE NI EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|------------|---------------------|---------------|--------------------------|

##### 3. Creo que tengo una visión realista de mis capacidades y limitaciones

|                      |            |            |                     |               |                          |
|----------------------|------------|------------|---------------------|---------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI ACUERDO | DE NI EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|------------|---------------------|---------------|--------------------------|

##### 4. No soy capaz de encontrar una vía alterna cuando se me presenta un obstáculo

|                      |            |            |                     |               |                          |
|----------------------|------------|------------|---------------------|---------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI ACUERDO | DE NI EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|------------|---------------------|---------------|--------------------------|

#### VARIEDAD DE INTERESES

##### 5. Me gusta usar mis habilidades y capacidades dentro y fuera del trabajo

|                      |            |            |                     |               |                          |
|----------------------|------------|------------|---------------------|---------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI ACUERDO | DE NI EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|------------|---------------------|---------------|--------------------------|

6. Generalmente soy muy activo y participo en programas de recreación

|                      |            |   |                  |                          |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE NI EN<br>DESACUERDO | DE EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|

7. Trabajo porque esencialmente tengo que sobrevivir y no necesariamente por que goce haciéndolo

|                      |            |   |                  |                          |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE NI EN<br>DESACUERDO | DE EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|

8. Me intereso en asuntos muy variados (políticos, culturales, recreativos, etc.)

|                      |            |   |                  |                          |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE NI EN<br>DESACUERDO | DE EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|

## VARIEDAD DE REACCIONES

9. Me aburro fácilmente

|                      |            |   |                  |                          |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE NI EN<br>DESACUERDO | DE EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|

10. Con frecuencia discuto con personas que no piensan como yo

|                      |            |   |                  |                          |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE NI EN<br>DESACUERDO | DE EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|

11. Me altero cuando las cosas no salen como quiero que salgan

|                      |            |   |                  |                          |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE NI EN<br>DESACUERDO | DE EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|

12. Con frecuencia no sé como plantear mi posición frente a un tema controvertido

|                      |            |   |                  |                          |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE NI EN<br>DESACUERDO | DE EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|

## ACEPTACIÓN DE VALORES DE OTROS

13. Prefiero trabajar con gente parecida a mi

|                      |            |   |                  |                          |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE NI EN<br>DESACUERDO | DE EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|---|------------------|--------------------------|

14. Me gusta encontrarme y hablar con personas que piensan distinto al cerca del mundo

|                      |            |                                   |               |                          |
|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|

15. Hay pocas personas a quienes considero amigos

|                      |            |                                   |               |                          |
|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|

16. Trato a las demás personas como individuos y valoro sus opiniones y sentimientos

|                      |            |                                   |               |                          |
|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|

### ACTIVIIDAD Y PRODUCTIVIDAD

17. Paso todo mi tiempo pensando en mi trabajo

|                      |            |                                   |               |                          |
|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|

18. A menudo estoy en desacuerdo con los jefes y con mis compañeros de trabajo.

|                      |            |                                   |               |                          |
|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|

19. Frecuentemente tengo problemas para rendir en mi trabajo

|                      |            |                                   |               |                          |
|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO<br>DE EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------|