



**FACULTAD DE POSTGRADO  
TRABAJO FINAL DE GRADUACION**

**EL EFECTO DEL ESTRÉS  
LABORAL EN EL DESEMPEÑO  
DE LOS COLABORADORES DE  
AMERICAN BROKERS.**

**SUSTENTADO POR:**

**JOSE SAUL CASTILLO VILLANUEVA  
LILIAM GABRIELA ENAMORADO MEZA**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN  
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A.**

**MAYO, 2022**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTOR ACADEMICO NACIONAL**

**JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**DIRECTORA UNITEC CAMPUS S.P.S**

**MARIA ROXANA ESPINAL**

**DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO**

**ANA DEL CARMEN RETTALLY**

**EL EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO  
DE LOS COLABORADORES DE AMERICAN BROKERS.**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN**

**DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS**

**ASESOR METODOLÓGICO**

**CARLOS TRIMINIO**

**ASESOR TEMÁTICO**

**RENE ALCIDES PEÑA**

**MIEMBROS DE LA TERNA**

**ALDO CRASO ZAVALA JOYA**

**WILSON RODRIGUEZ AGUILAR**

**YURY ALONSO RAMOS**

# **DERECHOS DE AUTOR**

**JOSE SAUL CASTILLO VILLANUEVA**

**LILIAM GABRIELA ENAMORADO MEZA**



## RESUMEN

El estrés laboral es uno de los principales problemas en las organizaciones actuales en América Latina, según estudios realizados en la Academia Americana de Neurología, el 35% de los colaboradores tienden a tener una baja en su rendimiento debido al estrés laboral, generando un costo recurrente a las organizaciones. El estrés laboral puede afectar a cualquier colaborador, sin importar su línea jerárquica, y puede aparecer en cualquier departamento en la organización, ya sea pequeña, mediana o gran empresa. Además de afectar el rendimiento individual de cada colaborador, y la salud de sus compañeros de trabajo, el estrés laboral termina influyendo de forma negativa en la salud organizacional. El objetivo de la investigación es analizar la influencia del estrés laboral y cómo éste impacta en el desempeño de los colaboradores de American Brokers usando diferentes herramientas e instrumentos (Escala de Likert) que permitan medir los niveles de estrés y los principales factores de riesgo que generan estrés laboral. Una vez conociendo si la hipótesis alternativa sea aceptada se valoran diferentes estrategias que pueden implementarse para atacar los factores que más afectan el desempeño de los colaboradores de American Brokers.

Palabras claves: Estrés Laboral, Salud, Bienestar Psicológico, Desempeño, Factores de riesgo.



## **ABSTRACT**

Work stress is one of the main problems in current organizations in Latin America, according to studies carried out at the American Academy of Neurology, 35% of employees tend to have a drop in their performance due to work stress, generating a recurring cost to organizations. Work stress can affect any collaborator, regardless of their hierarchical line, and can appear in any department in the organization, whether it is a small, medium or large company. In addition to affecting the individual performance of each collaborator, and the health of their co-workers, work stress ends up negatively influencing organizational health. The objective of the research is to analyze the influence of work stress and how it impacts the performance of American Brokers employees using different tools and instruments (Likert Scale) that allow measuring stress levels and the main risk factors that they generate. work stress. Once knowing if the alternative hypothesis is accepted, different strategies that can be implemented to attack the factors that most affect the performance of American Brokers collaborators are evaluated.

**Keywords:** Work Stress, Health, Psychological Wellbeing, Performance, Risk Factors.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres Ana Liliam Meza y Gabriel Enamorado, por su amor incondicional y ser soporte en cada momento de mi vida, alentándome a seguir adelante.

A mis hermanos Gabriel y Rocío por ser mi mayor motivación cada día de mi vida para servir y formar con mi ejemplo.

A las amistades que formaron parte importante en mi camino, por su apoyo, enseñanzas y consejos.

**LILIAM GABRIELA ENAMORADO MEZA**

La presente tesis esta dedicada para mis padres Iris Villanueva y Jose Castillo, quienes son el motor de mi vida, han estado siempre apoyandome con su amor y apoyo incondicional, y me impulsan dia a dia a superarme como persona. Gracias a ellos me he convertido en la persona que soy ahora.

A mis amigos y familiares mas cercanos, por sus consejos, su respaldo moral y por las palabras de aliento recibidas en el momento justo que me impulsaron a seguir adelante para culminar este camino con éxito.

**JOSE SAUL CASTILLO VILLANUEVA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios, por brindarnos la sabiduría y perseverancia necesaria para seguir adelante hasta culminar esta etapa.

A nuestros padres por su respaldo incondicional y por ser nuestros mayores motivadores para la culminación de este proyecto.

A nuestros catedráticos, quienes fueron nuestros guías durante todo el proceso de formación en nuestra carrera y por compartir con nosotros sus conocimientos y experiencias que contribuyeron a nuestro desarrollo como profesionales.

A cada una de las personas que con un consejo y mensaje de ánimo han estado apoyándonos, permitiéndonos terminar con éxito esta investigación.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	1
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	4
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	7
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	7
1.4.1 OBJETIVO GENERAL .....	7
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.6 VIABILIDAD .....	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	9
2.1.1 ANÁLISIS DE MACROENTORNO .....	9
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO .....	17
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO .....	18
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	20
2.2.1 MODELO DE INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS Y CONTROL .....	20
2.2.2 FASES DE DESARROLLO DEL ESTRÉS: SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN (SAG).....	21
2.3 CONCEPTUALIZACIONES .....	22
2.4 INSTRUMENTOS .....	23
2.5 MARCO LEGAL .....	23
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGIA.....</b>	<b>25</b>
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	25
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA.....	25
3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DEL ESTUDIO .....	26
3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	27
3.1.4 HIPÓTESIS .....	28
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS.....	29

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
3.3.1 POBLACIÓN .....	29
3.3.2 MUESTRA .....	30
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS .....	30
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA.....	30
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS .....	30
3.4.1 INSTRUMENTOS .....	30
3.4.2 TÉCNICAS.....	33
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN .....	33
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS .....	33
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	33
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANALISIS.....</b>	<b>34</b>
4.1 COMPARACIÓN ENTRE UNIDAD DE ANÁLISIS Y LA ENCUESTA.....	34
4.1.1 EDAD .....	35
4.1.2 NIVEL ACADÉMICO .....	35
4.1.3 ANTIGÜEDAD.....	36
4.1.4 SEXO.....	36
4.2 ESTRESORES .....	37
4.2.1 SOBRECARGA DE TRABAJO .....	37
4.2.2 INFRAUTILIZACION DE HABILIDADES .....	39
4.2.3 REPETITIVIDAD .....	41
4.2.4 RITMO DE TRABAJO EXCESIVO .....	42
4.2.5 HORARIO DE TRABAJO INADECUADO .....	43
4.2.6 CONSOLIDADO .....	45
4.3 CAPACITACIONES.....	47
4.3.1 PLAN DE CARRERA.....	47
4.3.2 DESARROLLO DE COMPETENCIAS .....	49
4.3.3 CONSOLIDADO CAPACITACIONES .....	52
4.4 FASES DEL ESTRÉS .....	53
4.4.1 FASE DE ALARMA.....	53
4.4.2 FASE DE RESISTENCIA.....	55
4.4.3 FASE DE AGOTAMIENTO.....	57
4.4.4 CONSOLIDADO FASES DE ESTRES.....	58

4.5 FACTORES PSICOSOCIALES DEL ENTORNO .....	60
4.5.1 SATISFACCION DE TRABAJO .....	60
4.5.2 CONDICIONES PERSONALES FUERA DEL TRABAJO .....	62
4.5.3 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	63
4.6 DESEMPEÑO LABORAL .....	68
4.6.1 PRODUCTIVIDAD .....	68
4.6.2 COMPROMISO CON LAS ORGANIZACION.....	70
4.6.2.2 DEDICACION .....	71
4.7 COMPROBACION DE LA HIPOTESIS .....	72
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>74</b>
5.1 CONCLUSIONES.....	74
5.2 RECOMENDACIONES .....	75
<b>CAPITULO VI: APLICABILIDAD PROPUESTA DE PROYECTO.....</b>	<b>79</b>
6.1 INTRODUCCION.....	79
6.2 ACTA DE CONSTITUCION.....	79
6.3 JUSTIFICACION.....	80
6.4 IMPACTO ESPERADO.....	80
6.6.1 MATRIZ DE TRAZABILIDAD DE RECURSOS.....	81
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>86</b>
ANEXO 1: CARTA DE AUTORIZACION .....	86
ANEXO 2: CARTA DE COMPROMISO PARA ASESORIA TEMÁTICA.....	87
ANEXO 3: INSTRUMENTO DE APLICACIÓN .....	88
ANEXO 4: FORMATO DESCRIPTOR DE PUESTO .....	90
ANEXO 5: PRESUPUESTO DE CAPACITACIONES AMERICAN BROKERS.....	93
.....	93
ANEXO 6: PLAN DE INCENTIVOS AMERICAN BROKERS .....	94
.....	94

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 - MATRIZ METODOLÓGICA .....	25
TABLA 2 - OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	27
TABLA 3 - INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	31
TABLA 4 ACTA DE CONSTITUCIÓN .....	79
TABLA 5 JUSTIFICACION DEL PROYECTO PLAN INTEGRADO DE MEJORA.....	80
TABLA 6 IMPACTO ESPERADO PLAN INTEGRAL .....	80
TABLA 7 MATRIZ DE TRAZABILIDAD PROYECTO PLAN INTEGRAL .....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

GRÁFICO 1 EDAD DE LOS COLABORADORES DE AMERICAN BROKERS .....	35
GRÁFICO 2 NIVEL ACADÉMICO DE LOS COLABORADORES DE AMERICAN BROKERS .....	35
GRÁFICO 3 ANTIGÜEDAD DE LOS COLABORADORES DE AMERICAN BROKERS .....	36
GRÁFICO 4 SEXO DE LOS COLABORADORES DE AMERICAN BROKERS .....	36
GRÁFICO 5 VARIABLE ESTRESORES Y SUS DIMENSIONES .....	37
GRÁFICO 6 INDICADOR DE VOLUMEN DE TAREAS .....	38
GRÁFICO 7 INDICADOR DIVISIÓN DE TAREAS .....	38
GRÁFICO 8 INDICADOR COMPLEJIDAD DE LOS DEBERES .....	39
GRÁFICO 9 INDICADOR NECESIDAD DE RECONOCIMIENTO.....	40
GRÁFICO 10 INDICADOR VALORACIÓN DE LA PROFESIÓN.....	40
GRÁFICO 11 INDICADOR VARIEDAD DE FUNCIONES .....	41
GRÁFICO 12 INDICADOR PROCESOS RUTINARIOS .....	42
GRÁFICO 13 INDICADOR REQUERIMIENTOS DEL PUESTO.....	43
GRÁFICO 14 INDICADOR AUTONOMÍA EN EL TRABAJO.....	43
GRÁFICO 15 INDICADOR DURACIÓN DE LA JORNADA .....	44
GRÁFICO 16 INDICADOR CANTIDAD Y DURACIÓN DE LOS DESCANSOS .....	44
GRÁFICO 17 - CONSOLIDADO VARIABLE ESTRESORES LABORALES .....	45
GRÁFICO 18 VARIABLE CAPACITACIONES Y SUS DIMENSIONES E INDICADORES .....	47
GRÁFICO 19 INDICADOR UTILIDAD .....	48
GRÁFICO 20 INDICADOR CALIDAD.....	48
GRÁFICO 21 INDICADOR CRECIMIENTO PROFESIONAL .....	49
GRÁFICO 22 INDICADOR DE HABILIDADES .....	50
GRÁFICO 23 INDICADOR DE DESTREZAS.....	50
GRÁFICO 24 INDICADOR ACTUALIZACIÓN EN LOS TEMAS .....	51
GRÁFICO 25 INDICADOR FACILIDAD DE APRENDIZAJE.....	51
GRÁFICO 26 CONSOLIDADO VARIABLE CAPACITACIONES .....	52
GRÁFICO 27 VARIABLE FASES DEL ESTRÉS Y SUS DIMENSIONES E INDICADORES .....	53
GRÁFICO 28 INDICADOR MAGNITUD DE LA AMENAZA .....	54

GRÁFICO 29 INDICADOR REACCIONES FÍSICA.....	54
GRÁFICO 30 INDICADOR REACCIONES PSICOLÓGICAS.....	55
GRÁFICO 31 INDICADOR ADAPTACIÓN A LA SITUACIÓN.....	56
GRÁFICO 32 INDICADOR DURACIÓN DE LA AMENAZA.....	56
GRÁFICO 33 INDICADOR RESOLUCIÓN DE LA AMENAZA.....	57
GRÁFICO 34 INDICADOR CONSECUENCIAS A LA SALUD.....	58
GRÁFICO 35 CONSOLIDADO VARIABLE FASES DEL ESTRÉS.....	58
GRÁFICO 36 VARIABLE FACTORES PSICOSOCIALES DEL ENTORNO CON SUS DIMENSIONES E INDICADORES.....	60
GRÁFICO 37 INDICADOR SEGURIDAD LABORAL.....	61
GRÁFICO 38 INDICADOR SENTIDO DE PERTENENCIA.....	61
GRÁFICO 39 INDICADOR RELACIONES FAMILIARES.....	62
GRÁFICO 40 INDICADOR SITUACIÓN ECONÓMICA.....	63
GRÁFICO 41 INDICADOR RELACIONES INTERPERSONALES.....	64
GRÁFICO 42 INDICADOR CONDICIONES LABORALES.....	65
GRÁFICO 43 INDICADOR COMUNICACIÓN.....	66
GRÁFICO 44 CONSOLIDADO VARIABLE FACTORES PSICOSOCIALES DEL ENTORNO.....	66
GRÁFICO 45 VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL.....	68
GRÁFICO 46 INDICADOR EFICACIA.....	69
GRÁFICO 47 INDICADOR EFICIENCIA.....	69
GRÁFICO 48 INDICADOR RESPONSABILIDAD.....	70
GRÁFICO 49 INDICADOR DEDICACIÓN.....	71
GRÁFICO 50 CONSOLIDADO VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....	71
GRÁFICO 51 COMPROBACION DE HIPOTESIS.....	73

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

En el capítulo I se presentan los diferentes elementos principales que componen la investigación, con la intención de crear una descripción clara del problema que se está investigando. Entre los diferentes elementos que respaldan el estudio se encuentran la definición del problema, preguntas de investigación y los objetivos que se pretenden cumplir.

## **1.1 INTRODUCCIÓN**

El estrés laboral ha crecido considerablemente en América Latina, y es una de las principales causas de los problemas de salud entre los colaboradores. El acelerado ritmo de trabajo, la globalización y la introducción de nuevas tecnologías ha implicado cambios complejos en la actividad de las organizaciones, que día a día buscan posicionarse de manera competitiva en el mercado, requiriendo un mayor esfuerzo y adaptación al cambio por parte de los miembros que laboran en la organización, modificando así el entorno laboral. Dichas exigencias, sumadas a la falta de recursos y/o habilidades de los colaboradores del departamento de personas en American Brokers, se convierten en una serie de factores que repercuten en la salud física y mental de los colaboradores, derivando en estrés laboral que afecta su productividad, motivación y satisfacción. El proyecto está orientado a analizar cuáles son los factores principales, que cambios se deben realizar, revisión de las habilidades y conocimientos del personal, y estrategias que permitan disminuir el nivel de estrés laboral, permitiéndoles desarrollar sus funciones del puesto sin temor a enfermarse física y mentalmente a causa del estrés laboral.

## **1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Desde hace unas décadas atrás el estrés laboral ha sido un tema de importancia y estudio, esto debido a lo que genera en el clima laboral, ambiente interno, planeación estratégica y principalmente al impacto que este tiene en el desempeño de los colaboradores.

La gestión organizacional en las empresas actualmente está en constante cambio y desarrollo, acelerándose aún más con la llegada de la pandemia en el 2020, haciendo que muchas empresas crearán nuevas estrategias para mantenerse vigentes en el mercado laboral, por ejemplo, implementación de nuevas tecnologías, disminución de su fuerza laboral, ampliación de inventarios, creación de nuevos puestos y procesos etc. La mayoría de estos cambios no tuvieron el suficiente tiempo para ser planificados, en la mayoría de casos el cambio

fue abrupto, y esto generó un incremento en la carga laboral e insatisfacción por parte de los colaboradores (Sanchez, 2010).

El concepto conocido como estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad que padecían, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de pesos, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención de Selye, quien lo denominó el “Síndrome de estar enfermo”. (Sanchez, 2010).

Hans Selye, se propuso conocer qué era lo que provocaba el Síndrome de estar enfermo y empezó a experimentar con ratas, sometiéndolas a temperaturas extremas, ejercicio extenuante, traumatismos y a la inyección de distintas drogas. Hans Selye en 1936 presentó sus conclusiones en el *British Journal Nature*. En él escribió su nuevo paradigma, independientemente de la naturaleza del estímulo nocivo, el organismo responde de manera estereotipada. Esta reacción representa un esfuerzo del organismo para adaptarse a la nueva condición a la que es sometido, y la denominó SAG (Síndrome general de adaptación (SAG)). Selye incluye tres etapas universales. La primera llamada reacción de alarma, involucra cambios bien definidos como hipertrofia e hiperactividad de la corteza suprarrenal, involución del timo e hipersecreción de corticotropina y tirotrófina. Si el organismo sobrevive a esta primera etapa y el estímulo nocivo persiste, ingresa en una segunda etapa donde los órganos estabilizan su función a niveles prácticamente normales, es decir constituye una resistencia. Por último, si la situación se prolonga en el tiempo (uno a tres meses) el organismo ingresa en una tercera etapa de agotamiento, que culmina con la muerte. Unos años más tarde Hans Selye utiliza el término stress (que significa tensión, presión, coacción) para definir con lo que el organismo responde a agentes nocivos (Diego Bertola, 2010).

Lazarus y Folkman (1986) en su investigación de “Afrontamiento del Estrés”, indican que el estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. (tomando en cuenta la evaluación cognitiva que realiza el sujeto en medio de la situación, y también toma en cuenta el elemento emocional), el término afrontamiento se basa en el modelo animal que agrupa todos los actos que intentan controlar las condiciones adversas del entorno, y que disminuyen el grado de perturbación psicofisiológica producida por estas condiciones (Lazarus, 1986).



Por su parte, el Dr. Julian Melgosa en su libro “Sin Estrés”, define el estrés como la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es decir es un estado de fuerte tensión psicológica, que tiene dos componentes principales: Los agentes estresantes que son las circunstancias del entorno que lo producen y las respuestas al estrés que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes (Melgosa, 2006).

Además de definir el estrés, el Dr. Julian Melgosa enseña en su libro que para alcanzar el éxito ante el estrés lo mejor es una buena actitud ante los agentes estresantes. “Cuando a un motor le falta presión da un bajo rendimiento, pero si la presión es excesiva, al final puede llegar a explotar y dejar de funcionar por completo”(Melgosa, 2006).

El Dr. Julian Melgosa cita a Lazarus y Folkman en su libro “Sin estrés”, indicando que las personas evalúan los agentes estresantes en base a tres actitudes distintas. Por ejemplo, si una persona pierde su puesto de trabajo (Melgosa, 2006).

La primera actitud es como un daño irreparable ya ocurrido, es decir, la persona se estará lamentando de la desgracia y esto no le permitirá avanzar en una estrategia reparadora. La segunda actitud es como una amenaza, es decir, que se centrará en las opciones futuras, pero de forma negativa, no encontrará alternativas, y la ansiedad se apodera de sus pensamientos. La tercera actitud es ver la situación como un reto, le permitirá concentrarse en mejorar sus brechas blandas y enfocar sus energías hacia el futuro. “El pasado no puede cambiarse. De nada me sirve atormentarme por lo que he perdido. Y en cuanto al futuro, este dependerá en gran parte de lo yo haga ahora” (Melgosa, 2006).

Por último, el Dr. Julian Melgosa menciona en su investigación la relación entre el estrés y el desempeño. En conclusión, lo que se busca es un equilibrio entre desempeño y presión, porque no todas las políticas y reglas aplican para todo el mundo. Cada persona tiene distintas características y un entorno particular, lo ideal es que exista un estrés moderado para que el rendimiento sea óptimo (Melgosa, 2006).

Indudablemente en la actualidad las medidas de cambio de la organización están orientadas a la reestructuración de procesos y actividades, abriendo una ventana de oportunidades para aquellos colaboradores que se puedan adaptar al cambio, tomando en cuenta su entorno y cómo logra trabajar con los recursos que tiene a su alcance para lograr los objetivos que se trazó la empresa. Es importante mencionar que los cambios a realizar deben ser implementados de forma gradual, ya que la mayoría de procesos que se implementan son

desconocidos para los colaboradores y deben ser capacitados para lograr una homogeneidad entre el proceso y los colaboradores. Se pueden emplear diferentes estrategias, como por ejemplo el desarrollo organizacional, plan de capacitaciones de motivación, adecuación de estilos de liderazgo, un buen sistema de compensación tanto nominal como emocional, escucha activa, oportunidad de toma de decisiones, etc. Lo anterior dependerá de la necesidad de la empresa y disponibilidad que la organización tenga para con sus colaboradores, ya que mejoraría el ambiente de trabajo, la participación responsable de los colaboradores, el trabajo en equipo, creando un clima laboral favorable para la empresa, y sano e integral para los colaboradores.

### 1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El planteamiento del problema conduce a saber qué es lo que se desea investigar, e identificar los elementos que estarán relacionados con el proceso, precisar el enfoque, y conocer cuál es el objeto de análisis en una situación determinada. La investigación debe tener relación con la comunidad, el cambio social u organizacional. Un proyecto se inicia con la formulación de preguntas basadas en la observación y deben ser validadas por personas que poseen conocimiento del tema, con la finalidad de verificar que sean relevantes, que sirvan para efectuar una investigación, y si en realidad esta aportaría algo a la disciplina relacionada o solucionar algún problema (Sampieri, 2014).

#### 1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En los últimos años las empresas de América Latina debido a la globalización han tenido que adaptarse de forma acelerada a las nuevas formas de negocio que se han originado por diversos motivos como los avances tecnológicos, los cambios de los competidores, pandemia Covid, y a las nuevas necesidades de los clientes. Todo esto ha venido a generar en las organizaciones un cambio en su estructura en sus recursos, en sus procedimientos, y la mayoría de las empresas no estaba preparada para los nuevos cambios, no tienen ni la infraestructura, ni la logística ni el personal capacitado. Las sumas de todos estos factores generan un patrón de reacciones emocionales, conductuales cuando se crean nuevos roles, nuevas tareas, y más funciones que atender, las personas experimentan estrés, a menudo se sienten tensas, angustiadas, y sienten que no pueden hacer frente a las tareas.

Al lidiar con el estrés laboral en los países en desarrollo de América Latina es necesario entender ciertos aspectos culturales. Por ejemplo, la espiritualidad y la religión, seguidas por

los rituales comunitarios, suelen ser más importantes que la adquisición de bienes y posesiones materiales o dinero. Sin embargo, los recursos para la logística de la vida diaria no suelen estar al día con la tecnología utilizada en la comunidad y los servicios privados existentes en los países desarrollados, tales como el pago de cuentas por correo, teléfono o Internet. Aun cuando este tipo de servicios existen en algunos países, la mayoría de los trabajadores no tienen acceso a ellos. Por lo tanto, las tareas de la rutina diaria suelen consumir mucho tiempo y ser desalentadoras (Organización Mundial de la Salud, 2008).

Además, suele darse el caso de que el poder en las instituciones y compañías está distribuido de forma desigual. Más aún, para los individuos en países en desarrollo, el contexto, por lo general, juega un papel determinante en su percepción, atribución y conducta y piensan a menudo que la causa y control de resultados están determinados por circunstancias externas. (Citado Protección de la Salud de los trabajadores, OMS, 2008). Tales aspectos culturales tienen influencia sobre lo que la gente percibe como buenas condiciones de trabajo. Cuando la única opción es aceptar la autoridad o perder el empleo, los trabajadores suelen aceptar condiciones laborales por debajo del estándar porque saben que el mercado de trabajo es de los empleadores (Organización Mundial de la Salud, 2008).

Además, la carencia de desarrollo de políticas relacionadas a los riesgos psicosociales y estrés laboral hace difícil a las compañías de cualquier tamaño llevar a cabo estrategias de control efectivas para tratar con estos asuntos. La situación empeora por la falta de cobertura de los servicios de salud ocupacional. La OMS estima que a nivel mundial sólo entre el 5 y 10% de los trabajadores en los países en desarrollo y entre el 20 y 50% de los trabajadores en países industrializados (con pocas excepciones) tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados (Organización Mundial de la Salud, 2008). Los problemas relacionados con los aspectos psicosociales en el trabajo son atendidos en raras ocasiones aun cuando los servicios están disponibles. El estrés laboral en los países en desarrollo suele empeorar por un amplio espectro de factores que van más allá del aspecto laboral, que van desde la inequidad de género, pocas formas o medios de participación, y un pobre manejo de la contaminación industrial, hasta el analfabetismo, parasitosis y enfermedades infecciosas, higiene y sanidad deficientes, desnutrición, condiciones de vida deficientes, sistemas de transporte inadecuados y pobreza en general. Problemas abrumadores ligados a la globalización son el desempleo, subempleo y autoempleo, la precariedad de las condiciones

de trabajo debidas a los nuevos sistemas de organización del trabajo y liberalización de las relaciones industriales (Organización Mundial de la Salud, 2008).

En el caso de Honduras, en el foro internacional “Trabajo y Salud de los Trabajadores y Trabajadores”, la coordinadora de la Colectiva de Mujeres Hondureñas (CODEMUH), María Luisa Regalado, dijo que en el país cada día son más los trabajadores que están padeciendo enfermedades producidas por el estrés laboral, ansiedad y trastornos músculo esquelético, a pesar de lo cual las leyes laborales no tienen definido con claridad quién deben de velar, aplicar y dar seguimiento al tema de la salud laboral. (LaPrensa, 2009). María Regalado dijo además que el país carece de personal especializado en materia de salud en el trabajo y que las enfermedades provocadas por el trabajo se están calificando como enfermedades comunes, dejando desprotegidos totalmente a las y los trabajadores que presentan daños parciales o permanentes a su salud (LaPrensa, 2009).

Según investigaciones de la CODEMUH, el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) hace dos años no tenía ni un caso dictaminado como enfermedad profesional. “Hoy en día se han registrado nueve casos, lo que significa que el problema existe y que los diferentes sectores debemos de buscar conjuntamente una respuesta, una solución al problema, minimizar los daños, porque todo trabajo produce un daño, pero se pueden minimizar”, dijo la dirigente de CODEMUH (LaPrensa, 2009).

En los últimos años, la empresa ha tenido un crecimiento considerable en clientes, personal, funciones, nuevos procesos, y nuevas tecnologías. Estos factores del entorno más los estresores que comúnmente se dan en la organización ha incrementado el nivel de estrés ha significativamente en los colaboradores del Departamento de Personas en la empresa American Brokers, generando diferentes situaciones que han perjudicado el compromiso y bienestar de los mismos, lo que no permite lograr los objetivos en su totalidad o mantener un clima de motivación y satisfacción idóneo, viéndose afectado su desempeño laboral y provocando un descontento general en las diferentes líneas jerárquicas.

### 1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La finalidad de esta investigación surge de la necesidad de estudiar los factores que generan el estrés laboral y analizar la manera cómo influye en el desempeño del personal, identificando sus principales efectos a nivel individual y colectivo en los colaboradores de American Brokers. En consideración a lo antes expuesto se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es el efecto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores del departamento de personas de American Brokers, San Pedro Sula, Honduras?

### 1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- 1) ¿Cuáles son los estresores organizacionales que generan estrés laboral en los colaboradores de American Brokers?
- 2) ¿Cuál es la relación existente entre las capacitaciones brindadas con el desempeño de los colaboradores de American Brokers?
- 3) ¿Cuáles son las fases de estrés laboral que experimentan los colaboradores de American Brokers?
- 4) ¿Cuál es la influencia que tienen los factores psicosociales del entorno en el desempeño de los colaboradores de en American Brokers?

## 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

La función principal de los objetivos planteados es trazar el camino que se pretende investigar a través de los diferentes factores, variables, ideas, que se investigaran para determinar si la hipótesis se acepta.

### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el efecto del estrés laboral mediante la aplicación de instrumentos, para diseñar una propuesta que permita mejorar el desempeño de los colaboradores de American Brokers, San Pedro Sula.

### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Identificar los estresores organizacionales que generan estrés laboral en los colaboradores American Brokers.
- 2) Examinar cómo se relacionan las capacitaciones brindadas con el desempeño de los colaboradores de American Brokers.
- 3) Comprender las fases de estrés laboral que experimentan los colaboradores de American Brokers.
- 4) Conocer la influencia que tienen los factores psicosociales del entorno sobre los colaboradores de American Brokers.

- 5) Diseñar una propuesta que permita disminuir el estrés y a su vez mejorar el desempeño de los colaboradores de American Brokers.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

El estrés laboral, generado cuando las exigencias externas sobrepasan los recursos, habilidades o capacidades con los que cuenta el ser humano dentro del ambiente laboral, se ha considerado uno de los principales problemas de salud organizacional en los años recientes, ya que sus consecuencias afectan al individuo y todo su entorno, generando problemas significativos en la motivación y desempeño del personal en una organización. Se ha investigado ampliamente las implicaciones que conlleva una deficiente atención a este tema, observándose efectos negativos como el absentismo, la rotación de personal, mala administración de los recursos o desorganización en las funciones. Por esta razón, conviene analizar las causas y la influencia que este fenómeno tiene sobre el desempeño de los colaboradores del Departamento de Personas y su impacto para el bienestar integral en el ambiente organizacional de American Brokers, ofreciendo propuestas viables de mejora, en base a los resultados confiables de instrumentos y herramientas utilizadas para esta investigación.

## 1.6 VIABILIDAD

Para entender el contexto de este estudio se realizará un análisis y se procederá a la delimitación, tomando en cuenta que hay tres criterios que debemos seguir:

- 1) Espacial: La investigación se llevará a cabo en American Brokers, San Pedro Sula, Honduras.
- 2) Temporal: Esta investigación se desarrollará en un tiempo equivalente a 9 semanas aproximadamente.
- 3) Socioeconómico: Este estudio está orientado al Sector empresarial, tomando como base de estudio específicamente la empresa American Brokers.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

El estudio del Estrés laboral ha intentado ser comprendido desde distintas teorías. No obstante, para comprender cada una de ellas, primero es importante definir algunos conceptos claves. Entre los cuales se encuentran estrés laboral, motivaciones deficientes, cargas excesivas de trabajo, desempeño, factor tiempo, auto exigencias, actividades de gran responsabilidad, entre otras. Conceptos que frecuentemente se utilizan en las organizaciones de nuestro país y son de vital importancia conocer el significado para identificar por qué se desarrolla el estrés laboral.

### **2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

Para satisfacer las exigencias del mundo laboral actual, los colaboradores en las organizaciones se enfrentan a cambios significativos relacionados a su entorno y el cumplimiento de sus funciones que se vuelven más demandantes, y en ocasiones provocan efectos negativos que comprometen su salud, su vida personal y social, dando como resultado, además, un bajo rendimiento en el trabajo, errores frecuentes en las tareas y disminución de eficiencia en el cumplimiento de objetivos.

#### **2.1.1 ANÁLISIS DE MACROENTORNO**

El estrés laboral ha llamado especial atención en los últimos años derivado por el acelerado crecimiento tecnológico que han tenido las organizaciones a nivel mundial, ocasionando que las empresas necesiten actualizarse para poder continuar compitiendo en el mercado laboral. Sin embargo, situaciones como la pandemia de Covid 19, desconocimiento de nuevas tecnologías, sobrecarga de trabajo, y culturas organizacionales con estructuras desfasadas, ocasionan que la mayoría de organizaciones exijan y demande más a los colaboradores, perdiendo el límite entre la jornada laboral y la privacidad del tiempo personal o familiar de los trabajadores, ocasionando en la mayoría de casos disminución del desempeño laboral. Por tal razón conviene analizar los factores que intervienen y los efectos del estrés laboral en la salud de los colaboradores.

##### **2.1.1.1 DEFINICIÓN ESTRÉS LABORAL**

El origen del término, es el vocablo anglosajón “stress” (que en principio se utilizaba en Física y que hace referencia a la tensión aplicada a un metal y la reacción del mismo ante dicha presión). Comenzó a utilizarse en Fisiología por Hans Selye (endocrino de la Universidad de Montreal) en 1936. Selye definió el estrés como “un síndrome o conjunto de

reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente”(Navarro, 2015).

Pero el estrés, aunque se definió por primera vez en el siglo XX, ha convivido con nosotros desde el origen de nuestra especie, siendo posiblemente uno de los cuatro o cinco factores biológicos clave, que nos han permitido sobrevivir, evolucionar y ser la especie dominante en nuestro planeta. El estrés básicamente es un mecanismo de defensa automático del organismo, donde se ponen en marcha todo un conjunto de respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales que aumentan nuestro nivel de activación con la finalidad de afrontar un problema para el que no tenemos suficientes recursos (Navarro, 2015).

Con el tiempo, los efectos del estrés pueden acumularse en tu cerebro y en tu cuerpo, esta clase de estrés a largo plazo, o crónico, puede debilitar el sistema inmunológico y ponerte en riesgo de sufrir distintas enfermedades, desde simples resfríos hasta enfermedades más graves. Cuando sientes estrés, tu cuerpo crea una hormona llamada cortisol, que ingresa en el flujo sanguíneo. Por breves períodos, el cortisol puede ayudar a regular muchas de las funciones naturales del cuerpo, incluso el sueño, peso, presión arterial y nivel de azúcar en sangre. Sin embargo, cuando sufres estrés a largo plazo, los niveles de cortisol permanecen elevados. Esto puede generar inflamación y un recuento más bajo de glóbulos blancos, dos problemas que pueden debilitar el sistema inmunológico (Internacional, 2019).

#### 2.1.1.2 ESTRÉS LABORAL

Diferentes estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y entidades particulares evidencian una gran preocupación por el aumento del estrés laboral. Se calcula que más del 30% de la población mundial padece este mal, incluso en países industrializados la cifra alcanza niveles superiores.

En América Latina, las estadísticas mencionan que cerca del 40% de los trabajadores ha tenido estrés en México, Argentina, Chile y Colombia. Los especialistas definen el estrés laboral como la reacción negativa del trabajador a las exigencias y necesidades del entorno, derivado de una carga excesiva de trabajo y situaciones de presión inmanejables. "Cada persona reacciona diferente. A nivel mundial, los estudios sobre estrés laboral son más frecuentes en Norte América y Europa, mientras en Latino América y Asia son más escasos, y casi nulos para el continente de África. Si bien el estrés laboral es un fenómeno mundial, cabe reconocer que los países del primer mundo cuentan con mayor acceso a herramientas y/o estrategias que



les permiten hacer frente a este fenómeno y disminuir en alguna medida el impacto negativo consecuente en los colaboradores. Por otro lado, la situación se vuelve aún más compleja para los países en vías de desarrollo, que presentan muchas deficiencias en su sistema de salud, educativo, laboral y económico, así como aspectos culturales distintivos, dando como resultado, colaboradores menos preparados para hacer frente a las demandas del ambiente organizacional.

De acuerdo con un estudio realizado y publicado en 2021 por la Organización Mundial de la Salud se estima que “en 2016, 398 000 personas murieron por accidente cerebrovascular y 347 000 por enfermedades cardíacas como resultado de haber trabajado al menos 55 horas a la semana. Entre 2000 y 2016, el número de muertes por enfermedades del corazón debido a largas horas de trabajo aumentó en un 42 % y por accidentes cerebrovasculares en un 19 %” (Salud, 2016).

El estrés en el ambiente de trabajo es una problemática que aqueja a la mayoría de colaboradores en organizaciones a nivel mundial, las cifras de trabajadores que presentan problemas de salud derivados del estrés son alarmantes, un estudio realizado en Centro América en el año 2012 determinó que “más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo” (Salud, 2016).

Indiferente a la rama de especialización en que se desempeña un colaborador, hay similitudes en cuanto a los elementos que influyen para desencadenar reacciones adversas a la salud relacionadas a un incremento en las exigencias de los puestos, que día a día deben adaptarse a los cambios abruptos y complejos derivados de situaciones políticas, sociales o económicas.

### 2.1.1.3 PRINCIPALES ESTRESORES LABORALES

Los estresores laborales se refieren a todo tipo de exigencia y características del trabajo que pueden ser los desencadenantes del estrés laboral, es decir son los estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés en las organizaciones (Ministerio de Sanidad, 2020).

Los estresores laborales hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y su organización que pueden ser desencadenantes del estrés laboral. Los principales estresores laborales son:

- a) **Sobrecarga de trabajo:** Se produce cuando el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea está muy por encima de la capacidad del trabajador/a para realizarla. El trabajador/a se siente desbordado por la gran cantidad de trabajo que tiene. Muchas veces debe prolongar en exceso su jornada laboral con la consiguiente merma de su tiempo libre y familiar (Ministerio de Sanidad, 2020).
- b) **Infracarga de trabajo:** Se produce cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del nivel necesario para mantener un mínimo grado de activación e interés en el trabajador/a. Esta circunstancia mina la autoestima personal de los trabajadores y genera sensación de pérdida de tiempo (Ministerio de Sanidad, 2020).
- c) **Infrautilización de habilidades:** Ocurre cuando las actividades de las tareas a realizar son muy inferiores a la capacidad profesional del trabajador/a. Genera sensación de infravaloración profesional. El trabajador/a piensa que puede cumplir un papel más importante en su empresa y que no se aprovechan sus cualidades profesionales (Ministerio de Sanidad, 2020).
- d) **Repetitividad:** Aparece cuando no existe una gran variedad de tareas a realizar y éstas son monótonas y/o rutinarias. El trabajador/a no se siente realizado con su tarea por considerarla rutinaria y con falta de contenido intelectual (Ministerio de Sanidad, 2020).
- e) **Ritmo de trabajo excesivo:** Se da si el tiempo de realización del trabajo está fuertemente condicionado por los requerimientos de la máquina o actividad laboral. El trabajador/a tiene poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo en función de sus necesidades personales, estando fuertemente condicionado por el ritmo de trabajo que establece su ocupación (Ministerio de Sanidad, 2020).
- f) **Horario de trabajo inadecuado:** La duración de la jornada laboral estructura en gran medida la forma de vida de la población activa y, evidentemente, es fuente de estrés cuando ésta es inadecuada (Ministerio de Sanidad, 2020).

De este modo adquiere especial importancia:

- a) La duración de la jornada de trabajo.
- b) La posibilidad de realizar jornada continua.
- c) El número y duración de las pausas y descansos.

#### 2.1.1.4 EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL

Al igual que cualquier otro tipo de estrés, el estrés laboral que se prolonga por un largo tiempo puede afectar su salud. El estrés laboral puede incrementar su riesgo de presentar problemas de salud como:

- Padecimientos cardíacos
- Dolor de espalda
- Depresión y agotamiento
- Lesiones en el trabajo

El estrés laboral también puede provocar problemas en casa y en otras áreas de su vida, lo que empeora el estrés (MedlinePlus, 2020).

El estrés laboral puede ser un problema para usted si tiene cualquiera de las siguientes señales:

- Dolores de cabeza frecuentes
- Malestar estomacal
- Problemas para dormir
- Problemas en sus relaciones personales
- Sentimiento de descontento en el trabajo
- Sentimientos frecuentes de ira, o un carácter explosivo (MedlinePlus, 2020)

#### 2.1.1.5 MANERAS DE MANEJAR EL ESTRÉS LABORAL

No se debe permitir que el estrés laboral tenga un efecto en su salud. Existen muchas maneras en las que se puede aprender a manejar el estrés laboral.

- a) Tomarse un Descanso:** Si se está sintiendo estresado o enojado en el trabajo, tómese un descanso. Incluso un descanso breve puede ayudar a refrescar la mente. Dar una caminata breve o comer un refrigerio saludable. Si no es posible abandonar la zona de trabajo, cerrar los ojos por unos momentos y respirar profundamente.
- b) Crear una descripción de su puesto:** Crear una descripción de su puesto o revisar una descripción desactualizada puede ayudar a obtener una mejor comprensión de lo que se espera del individuo y darle una mayor sensación de control.
- c) Establecer metas razonables:** No aceptar más trabajo del que se puede hacer razonablemente. Trabajar con el jefe y compañeros de trabajo para establecer

expectativas que sean realistas. Estar al tanto de lo que se puede conseguir todos los días puede ser útil. Compartir esta información con el gerente para ayudar a establecer las expectativas.

- d) **Administrar el uso de tecnología:** Los teléfonos celulares y el correo electrónico pueden hacer que sea difícil desconectarse del trabajo. Poner ciertos límites, como apagar los dispositivos durante la cena o luego de cierta hora de la noche.
- e) **Poner un límite:** Si las condiciones laborales son peligrosas o incómodas, se debe trabajar con el jefe, la gerencia u organizaciones de trabajadores para resolver el problema. Si esto no funciona, se puede reportar las condiciones laborales inseguras a la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration, OSHA).
- f) **Organizarse:** Comenzar todos los días por crear una lista de pendientes. Calificar estas tareas en orden de importancia y resolverlas de arriba hacia abajo.
- g) **Hacer cosas que se disfruten:** Reservar un espacio en su semana para hacer cosas que disfrute, ya sea hacer ejercicio, practicar un pasatiempo o ver una película.
- h) **Aprovechar su tiempo libre:** Ir de vacaciones o tomarse tiempo regularmente. Incluso alejarse durante un fin de semana largo puede ayudar a dar un poco de perspectiva.
- i) **Hablar con un asesor:** Muchas compañías ofrecen programas de asistencia al empleado (EAP, por sus siglas en inglés) para ayudar con los problemas del trabajo. A través de un EAP es posible reunirse con un asesor que puede ayudar a encontrar maneras de manejar el estrés. Si en la compañía no se cuenta con un EAP, se puede buscar un asesor por su lado. El plan de seguro podría cubrir el costo de estas visitas.
- j) **Otras maneras de manejar el estrés:** Existen muchas otras formas de manejar el estrés, incluso hacer ejercicio regularmente y utilizar técnicas de relajación. (MedlinePlus, 2020)

#### 2.1.1.6 CAPACITACION

En toda organización es importante capacitar al personal de una manera constante y eficaz para que puedan proyectar, conocer, y efectuar sus actividades simultáneamente con los demás trabajadores para la toma de buenas decisiones. Al respecto, Diaz (2011) afirmó que la capacitación es la información de actividades planeadas de las necesidades reales de una organización, con la finalidad de contar con un equipo de trabajo calificado y provechoso con formación teórica y práctica que potenciaran el desempeño y la productividad del equipo en beneficio de las mismas (Rengifo, 2018).

### 2.1.1.7 CARACTERISTICAS DE LAS CAPACITACION

Morales (2013), afirmó que la capacitación es una inversión productiva, a través del cual se obtienen resultados positivos para beneficio de la organización y el trabajador, donde se establecen patrones de manera que la acción sea homogénea y proyectada, logrando desarrollar actitudes y habilidades concretas en los recursos humanos involucrados al proceso productivo y así obtener resultados positivos en beneficio de la organización.

Hellriegel et al. (2005), afirmó que a través de la capacitación se logra mejorar el rendimiento y elevar la moral de los colaboradores en su desempeño laboral.

Mondy y Noé (2005), sostuvieron que la capacitación es un aprendizaje que permitirá a los colaboradores de la organización adquirir destrezas, valores y conocimientos teóricos para lograr un excelente desempeño.

La importancia de la capacitación en cómo influye al desempeño laboral surge desde que al colaborador le hacen falta las herramientas para poder lograr los objetivos que la entidad requiere alcanzar es por ello que se tomó en cuenta a:

Ramírez (2014) elaboró su tesis “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad linda vista de la unión mexicana de Chiapas”, obtuvo el grado de Magíster en administración, Universidad de Montemorelos, México. Su objetivo principal fue investigar la función de las sucesivas variables: capacitación, edad y antigüedad sobre el desempeño laboral, valorar las variables capacitación y desempeño laboral, crear una contribución de indagación de las variables a los mandos pedagógicos de la Universidad Linda Vista. Se trató de una investigación descriptiva, explicativa, cuantitativa de campo y transversal. Llegando a las siguientes conclusiones: Con las consultas de indagación se intentó estar al tanto de la capacitación laboral y el desempeño laboral vistos por los colaboradores de la Universidad Linda Vista. En correlación con el aprendizaje, los colaboradores descubren, describir con un valor que va entre muy bueno y excelente. La dimensión que posee la autopercepción del desempeño laboral, los practicantes igualmente acertaron entre muy bueno y excelente.

Por otra parte, Valencia (2014) elaboró su tesis “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”, obtuvo el grado de Magister en desarrollo del talento humano, Universidad Andina Simón Bolívar,

Ecuador. Su objetivo principal fue el de ejecutar un análisis del bienestar laboral en los Recintos Ecu-Americana, para determinar el nivel de influencia en el desempeño en base a la evaluación de los contextos que encuadra el conocimiento organizacional. Se trató de una investigación de enfoque cuantitativo, el método utilizado fue deductivo, descriptiva y correlacional. Llegando a las siguientes conclusiones: A través del procedimiento del chi cuadrado se evidenció que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los empleados de los Laboratorios Ecu-Americana, ya que se determinó que la insatisfacción de los empleados incide en su rendimiento, generando un bajo desempeño debido a la inconformidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa. El Calcular el desempeño a través de la agrado profesional causa consecuencias de provecho para la organización, la equivalente que poseen como gestión fundamental el de proponer productos de estudios de laboratorio clínico, histopatología, perfil detalla y con una dirección integral y arbitraria exactitud, en pro del resignado y el médico, por lo que al ser una compañía que se orienta hacia la complacencia de sus consumidor, debe orientar todos sus energías al capacidad de las personas ya que es el primordial elemento de cálculo a la sociedad.

Del mismo modo, Alava y Gómez (2016), elaboraron su tesis titulada “Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014, diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección”, obtuvieron el grado de Magister en Administración de empresas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Su objetivo principal fue Proporcionar una estrategia administrativa que permita mediante el seguimiento de procesos optimizar el cometido de los asistentes gubernamentales de la institución en estudio. Se trató de una investigación de método cuantitativo, de estudio descriptivo, manipulo la habilidad de la encuesta y el instrumento del cuestionario para recolectar datos. Llegando a las sucesivas soluciones: se concluye que en la investigación cuantitativa de clima laboral, evaluación desempeño y evaluación de conocimientos técnicos e institucionales, correspondiente al año 2014, se evidencia una ligera insatisfacción, lo cual repercute en el desempeño del personal. El presente análisis demuestra que las evaluaciones de desempeño realizadas en esta Institución Pública en estudio no se realizan a conciencia, pese a que se les comunica a los servidores que la información que coloquen en estos estudios será absolutamente conservada en el anonimato.

### 2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO

Según la Organización Internacional del Trabajo “el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (Trabajo, 2016).

Una reciente publicación de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras expone que “Las causas más comunes de este tipo de estrés son la falta de control en las decisiones en el trabajo, la carga laboral, expectativas poco claras, conflictos laborales entre otras que pueden afectar emocionalmente y provocar este trastorno psicológico” (Torres, 2018).

El estrés laboral tiene un impacto negativo tanto para la salud integral del individuo como en el bienestar del entorno organizacional, dado que, se ve reflejado en el desempeño y la productividad de este, lo cual es evidente al percibirse fuertes niveles de desmotivación, insatisfacción, ausentismo y rotación en el trabajo. Estos comportamientos disminuyen la calidad de vida de los trabajadores y resulta en implicaciones serias para la imagen de la organización, la cual ve disminuida su competitividad y permanencia en el mercado laboral, y a su vez una deficiente administración del recurso financiero y humano.

En la actualidad, muchas organizaciones con la intención de disminuir costos operativos y de producción, implementan medidas erradas que afectan considerablemente las condiciones de empleo que ofrecen a sus colaboradores, tales como reducir la plantilla del personal, disminuir los salarios, entre otras. Estas acciones traen efectos contraproducentes para las mismas, las cuales ven afectada su imagen corporativa en el mercado, la adquisición de talento humano de calidad se dificulta, y, conservan personal desmotivado y poco comprometido en las diferentes áreas de trabajo. Los avances tecnológicos y exigencias en el desarrollo de capacidades o habilidades en el individuo, profundizan la limitada apertura que ofrecen las organizaciones, especialmente para aquellos individuos que por situaciones económicas adversas no han tenido acceso a educación superior, tomando en cuenta además que la pandemia por Covid 19 cerró las puertas de muchos negocios que proveían empleo a miles de hondureños. Un resultado evidente de esta problemática se refleja en el incremento de padecimientos o suicidios derivados del estrés laboral, dado que por el incremento al desempleo "las atenciones por estrés y ansiedad han aumentado en el país. A diario recibimos de 5 a 10 personas que vienen a la emergencia con múltiples dolencias, como ser infartos, dolor en el pecho y aumento del ritmo cardiaco" según expone la especialista en Psicología Mirella Hernández ("TVC", 2022).

Adicionalmente, es importante reconocer que las diferencias son significativas entre las oportunidades y condiciones de empleo del área urbana y rural en el país, donde las oportunidades de acceso son limitadas, obligando a las personas a conformarse con empleos de carga laboral elevada y bajos ingresos económicos por temor a carecer de una fuente de ingresos estable.

### 2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

American Brokers es una empresa de servicio que se encarga de proteger a las personas y su patrimonio asumiendo el compromiso y logrando que ha nuestros asegurados se les indemnice las pérdidas cubiertas por las pólizas, ofreciendo productos innovadores, atención personalizada y excelente servicio. Referente a lo anterior realizaremos un análisis interno para examinar la interacción entre las fortalezas y debilidades que tiene a través del FODA:

#### 1. Fortalezas:

- a) Servicio al cliente
- b) Posicionamiento de marca
- c) Calidad de los productos
- d) Alianzas empresariales
- e) Amplia cartera de clientes
- f) Poder de negociación de los clientes

#### 2. Oportunidades:

- g) Nuevas tecnologías
- h) Creación de nuevo productos
- i) Expansión a nuevos mercados (mercado regional)
- j) Crecimiento de cartera de clientes
- k) Crecimiento fuerte del rubro de Seguros

#### 3. Debilidades:

- l) Competencias Gerenciales
- m) Tecnología Limitada
- n) La falta de un departamento de ventas
- o) Poca inversión en publicidad



- p) Falta de liquidez
- q) Personal desmotivado
- r) Poca Estructura Administrativa (Descriptorios de Puestos)

#### 4. Amenazas

- s) Alta competencia
- t) Productos sustitutos
- u) Aumento de precios anual
- v) Políticas de cumplimiento de CNBS

En los últimos años el desempeño de los colaboradores ha sufrido una baja considerable por varios factores que influyen en sus actividades diarias, de acuerdo como lo enumeramos en las debilidades antes mencionadas. Factores como falta de competencias gerenciales, motivaciones deficientes, las funciones contradictorias del patrono, tecnología limitada, jornadas de trabajo excesivas, e implementación de nuevos procesos debido a la pandemia Covid, son algunos de los factores que han generado una sobrecarga de trabajo que de forma indirecta afectan la salud mental y física de los colaboradores en American Brokers. Creando efectos no deseados en el rendimiento de cada colaborador, como dificultad de concentración, memorización, un bajo nivel de productividad y desorganización laboral.

Recientemente en American Brokers se han implementado nuevos procesos que permiten digitalizar las solicitudes y demás gestiones de los clientes, agilizando de esta manera los tiempos de respuesta en el servicio brindado, sin embargo, esto ha incrementado el volumen de las tareas realizadas y que deben ejecutarse fuera del horario laboral, generando mayor tensión en el colaborador que debe ofrecer respuesta inmediata, sin importar el horario. Adicionalmente, se cuenta con una plantilla reducida de personal, en relación a la cantidad de tareas que se desarrollan en la institución, orillando a los colaboradores a extender sus jornadas de trabajo con frecuencia, generando cansancio, insatisfacción y estrés. La ausencia de descriptorios de puestos en la organización, por su parte, favorece una distribución desigual de las funciones, factor determinante al momento de sobrellevar la magnitud de tareas que surgen día a día, provocando que algunos miembros del personal se desenvuelvan por debajo de sus capacidades, generando pérdida de interés y/o eficiencia durante el desempeño de sus labores. Por otro lado, la toma de decisiones en American Brokers se encuentra fuertemente ligada a los altos mandos de la institución, razón por la cual existe falta de autonomía entre los colaboradores para poder decidir sobre ciertos aspectos o situaciones de su entorno, derivando

en pérdida de la confianza y un sentimiento de falta de propiedad y poco desarrollo de las capacidades y/o habilidades que el colaborador posee. Como consecuencia de los nuevos procesos incorporados y el cambio que ha sufrido la fuerza laboral, existe mayor demanda del tiempo que debe destinarse al cumplimiento de las tareas, ya que estas poseen mayor complejidad para su ejecución. Adicional a los procedimientos actuales, se deben atender y brindar respuesta a cada una de las gestiones que surgen día a día. Finalmente, es evidente que, en muchas ocasiones, los colaboradores no son capaces de distribuir de manera adecuada el tiempo para la ejecución eficaz de sus labores, derivando en una mala administración del tiempo que genera la acumulación de sus actividades, retrasando la resolución de cada caso.

## 2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

Existen diversos sustentos teóricos que permiten conocer información fidedigna sobre el estrés laboral, con la finalidad de argumentar y dar soporte a los datos y resultados obtenidos expuestos en la presente investigación.

### 2.2.1 MODELO DE INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS Y CONTROL

El Modelo de Demanda-Control establecido por Robert Karasek en 1979 y estudiado en sujetos de sexo masculino en Estados Unidos y Suecia, ha sido uno de los más populares y utilizados en investigaciones sobre estrés laboral a nivel mundial, gracias a su amigable análisis sobre las características psicosociales que influyen en el entorno laboral, relacionando las demandas psicológicas del trabajo y el grado de control de estas, haciendo referencia a las oportunidades para desarrollar habilidades y el nivel de autonomía que se ejerce sobre las funciones laborales (Guía del Delegado y Delegada de Prevención para la Intervención Sindical).

Este modelo sostiene que la tensión mental y demás afecciones psicológicas o físicas relacionadas al trabajo son consecuencia de la relación entre las demandas en el trabajo y el nivel de control que un individuo posee sobre las mismas. Es decir, la influencia de factores del entorno, como la sobrecarga de funciones, malas condiciones laborales o remuneración económica baja, sobre la capacidad que tiene el individuo para controlarlas o sobreponerse a las mismas, así como la autonomía que posea para realizar sus tareas, en función de los recursos, habilidades o aptitudes que este posee (Guía del Delegado y Delegada de Prevención para la Intervención Sindical).

En la relación demanda-control se analizan las implicaciones psicológicas que conllevan el nivel de la carga laboral, con el tiempo disponible para poder ejecutarlo, por lo que, este modelo teórico define 4 grupos de ocupaciones: “activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda, bajo control), de baja tensión (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control). La situación más negativa para la salud se caracteriza por unas altas exigencias psicológicas y un bajo control (alta tensión).” (Guía del Delegado y Delegada de Prevención para la Intervención Sindical).

El componente social es indispensable para cualquier ser humano, y en un ambiente de trabajo el principal apoyo social proviene del jefe y de los pares, por lo que, juega un rol determinante en la funcionalidad del colaborador y la forma en que el mismo afronta una situación tensa o estresante. Un entorno con altos niveles de estrés laboral genera un gran número de sintomatología y enfermedades serias del corazón o trastornos psicológicos. Por otra parte, un colaborador puede sentirse fuertemente motivado y retado si las demandas son altas, pero con ello también el nivel de control que este puede ejercer en su trabajo.

### 2.2.2 FASES DE DESARROLLO DEL ESTRÉS: SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN (SAG)

El estrés fue definido por Selye en 1983 como “respuesta inespecífica del organismo ante la presencia de un evento desencadenante que atenta contra la homeostasis o el equilibrio del organismo” a esta respuesta la denominó Síndrome General de Adaptación (Guerri, 2013).

La Teoría sobre el Síndrome General de Adaptación fue desarrollada por Hans Selye en el año 1926 mientras cursaba su segundo año de medicina, producto de su interés por descubrir la relación entre los padecimientos de muchos enfermos, cuyos síntomas eran similares (cefaleas, fiebre, cambios en el peso corporal) independientemente del diagnóstico clínico que estos tuvieran, surgiendo la idea que eran mecanismos de respuesta del cuerpo humano ante la situación estresante de estar enfermo. Esta teoría sostiene que el organismo reacciona ante los estímulos de estrés en el ambiente ocasionando diversas respuestas fisiológicas, que se van desarrollando a lo largo de tres fases:

- a) **Fase de Alarma:** Al percibir una posible situación de estrés, el organismo comienza a desarrollar una gran cantidad de alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.) que predisponen al individuo para poder enfrentarse a la

situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental (p.e. intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación.

- b) **Fase de Resistencia:** En esta fase da inicio la adaptación a la situación estresante. Durante esta etapa surgen un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y de comportamiento, que pretenden “acomodar” esta situación estresante de forma que no sea tan agresiva para el individuo. En caso de producirse la adaptación a la situación, se pueden producir algunas respuestas no del todo favorables como ser, disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático.
- c) **Fase de Agotamiento:** Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles. (Barcelona, 2022).

## 2.3 CONCEPTUALIZACIONES

- 1) **Estrés Laboral:** Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación en la organización. (Instituto de trabajo, Organización Mundial de la Salud, 2004).
- 2) **Evaluación de Desempeño:** Es una valoración sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo en la organización. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. (Chiavenato, 2009).
- 3) **Estresores:** Son los estímulos, condiciones, todo tipo de exigencias y características del trabajo que pueden ser desencadenantes del estrés laboral. Entre algunos estresores se encuentran (sobrecarga de trabajo, ritmo de trabajo excesivo, infratrabajo, horario de trabajos inadecuados, etc) (Chiavenato, 2009).
- 4) **Capacitación laboral:** Es un método utilizado por las organizaciones para fomentar el aprendizaje de nuevos conocimientos profesionales a sus colaboradores, según el área

en que se desempeñan, o bien, en otras porque cuentan con el potencial y las herramientas para incrementar su preparación (Chiavenato, 2009).

- 5) **Fases del estrés:** Etapas en el Síndrome de Adaptación General de Selye, basadas en las diferentes respuestas del organismo ante una situación estresante (Chiavenato, 2009).
- 6) **Motivación:** Consiste en el proceso mediante el cual los colaboradores, al ejecutar una actividad específica en su trabajo, desarrollan unas capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer necesidades y/o expectativas. De ahí su importancia en el ámbito profesional, donde aspectos como la relación con los superiores, el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento, el ambiente de trabajo y la flexibilidad laboral, se vuelven elementos importantes en la motivación. (Santander, 2020)
- 7) **Factores psicosociales del entorno:** Conjunto de factores psicológicos del entorno que afectan en mayor o menor medida a todas las organizaciones, independientemente del sector o industria en el que se sitúa la empresa, que influyen sobre el ambiente laboral (medio ambiente de trabajo, satisfacción en el trabajo, costumbres y cultura, condiciones personales fuera del trabajo, capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, etc).

## 2.4 INSTRUMENTOS

Para fines de este proyecto no se estará utilizando un instrumento ya existente, será desarrollado por los investigadores que será un cuestionario de acuerdo a la operacionalización de las variables.

## 2.5 MARCO LEGAL

Con la finalidad de velar por el bienestar de los colaboradores en los lugares de trabajo, La Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras, establece el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, publicado en la Gaceta No. 30,523. El Capítulo IV sobre las Obligaciones de los Empleadores y sus Organizaciones comprende en el artículo 9 que:

Ademas de los contenidos en el Código del Trabajo y en las leyes de Seguridad Social y sus reglamentos, todos los empleadores están obligados a:

- a) Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todas las actividades relacionados con la empresa.

- b) Garantizar el desarrollo de programas permanentes de seguridad y salud en el trabajo encaminado a proteger y mantener la salud de los trabajadores; sin perjuicio del normal funcionamiento de sus actividades.
- c) Observar en todas las actividades que realizan en su empresa, las disposiciones legales y las normas y medidas de seguridad y salud aplicables.
- d) Adoptar medidas apropiadas para proteger, fomentar y promocionar la salud de los trabajadores, mediante la instalación, operación y mantenimiento eficiente, de los sistemas y equipos de control necesarios para prevenir los riesgos profesionales en los centros de trabajo. (Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, 2004).

## CAPÍTULO III: METODOLOGIA

Para comprender la conexión existente entre el problema, objetivos y las variables del estudio, se muestra un conglomerado que abarca los principales elementos de la investigación en cuestión, facilitando una visión amplia y válida de la congruencia de la misma.

### 3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Para comprender la conexión existente entre el problema, objetivos y las variables del estudio, se muestra un conglomerado que abarca los principales elementos de la investigación en cuestión, facilitando una visión amplia y válida de la congruencia de la misma.

#### 3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

Es la que permite mantener una secuencia lógica, que une cada elemento de la investigación para que el problema, objetivos, preguntas de investigación, variables independientes y dependientes mantengan correlación.

**Tabla 1 - Matriz Metodológica**

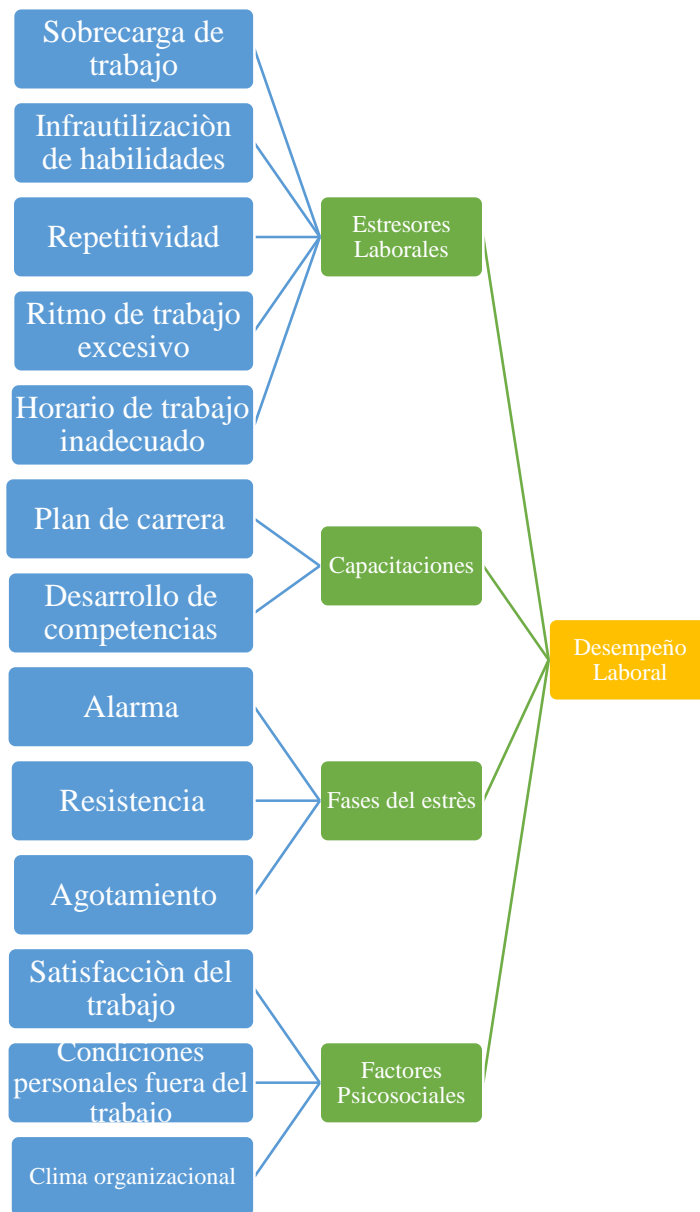
<b>El efecto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores del departamento de personas de American Brokers.</b>					
<b>Problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Preguntas de Investigación</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables Independientes</b>	<b>Variable Dependiente</b>
¿Cuál es el efecto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de American Brokers, San Pedro Sula, Honduras?	Analizar el efecto del estrés laboral mediante la aplicación de instrumentos, para diseñar una propuesta que permita mejorar el desempeño de los colaboradores de American Brokers, San Pedro Sula.	¿Cuáles son los estresores organizacionales que generan estrés laboral en los colaboradores de American Brokers?	Identificar los estresores organizacionales que generan estrés laboral en los colaboradores de American Brokers.	Estresores Laboral	Desempeño Laboral
		¿Cuál es la relación existente entre las capacitaciones brindadas con el desempeño de los colaboradores de American Brokers?	Examinar cómo se relacionan las capacitaciones brindadas con el desempeño de los colaboradores de American Brokers.	Capacitaciones	
		¿Cuáles son las fases de estrés laboral que experimentan los colaboradores del Departamento de Personas de American Brokers?	Comprender las fases de estrés laboral que experimentan los colaboradores de American Brokers.	Fases del estrés	
		¿Cuál es la influencia que tienen los factores psicosociales del entorno	Conocer la influencia que tienen los factores psicosociales del entorno sobre el desempeño de	Factores Psicosociales	

		en el desempeño de los colaboradores?	los colaboradores de American Brokers.		
--	--	---------------------------------------	--	--	--

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

### 3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DEL ESTUDIO

Es un diagrama que permite relacionar ideas, conceptos y variables que sustentan el proceso de la investigación. El esquema de variables facilita reconocer la relación que existe entre las variables de la investigación.



**Grafico 55 - Esquema de Variables 1**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)



### 3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Se encarga de definir la manera en que se observará y medirá cada variable del estudio. Las variables deben ser definidas conceptual y operacionalmente, conociendo sus dimensiones e indicadores.

**Tabla 2 - Operacionalización de Variables**

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>
Estresores Laborales	Los estresores laborales se refieren a todo tipo de exigencia y características del trabajo que pueden ser los desencadenantes del estrés laboral, es decir son los estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés. (Ministerio de Sanidad, 2020)	Opinión de los colaboradores respecto a los estresores laborales que influyen en su desempeño laboral.	Sobrecarga de trabajo	Volumen de tareas	1
				División de tareas	2
				Complejidad de los deberes	3
			Infrautilización de habilidades	Necesidad de reconocimiento	4
				Valoración de la profesión	5
			Repetitividad	Variedad de Funciones	6
				Procesos rutinarios	7
			Ritmo de trabajo excesivo	Requerimientos del puesto	8
				Autonomía en el trabajo	9
			Horario de trabajo inadecuado	Duración de la jornada	10
				Cantidad y duración de los descansos	11
Capacitaciones	La capacitación laboral es un método aplicado para que el personal adquiera nuevos conocimientos profesionales, dentro del área en la que se desempeña. Lo ideal es que las empresas desarrollen este método de forma continua, ya que la constante formación de su personal deriva en resultados positivos tanto para el grupo de trabajo como para la organización.	Opinión del colaborador respecto a la importancia del plan de capacitaciones que tiene la empresa actualmente respecto al conocimiento que se maneja.	Plan de carrera	Utilidad	12
				Calidad	13
				Crecimiento Profesional	14
			Desarrollo de competencias	Habilidades	15
				Destrezas	16
				Actualización en los temas	17
				Facilidad de aprendizaje	18
Fases del estrés	Son las etapas en las que se desarrolla el estrés, generando diferentes	Opinión de los colaboradores respecto a las fases de estrés que atraviesan al	Alarma	Magnitud de la amenaza	19
				Reacciones físicas	20
				Reacciones psicológicas	21
			Resistencia	Adaptación a la situación	22
				Duración de la amenaza	23

	estímulos, reacciones tanto físicas como mentales en los colaboradores de una organización.	realizar sus funciones.	Agotamiento	Resolución de la amenaza	24
				Consecuencias a la salud	25
Factores Psicosociales	Conjunto de factores psicológicos del entorno que afectan en mayor o menor medida a todas las organizaciones, independientemente del sector o industria en el que se sitúa la empresa, que influyen sobre el ambiente laboral (medio ambiente de trabajo, satisfacción en el trabajo, costumbres y cultura, condiciones personales fuera del trabajo, capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, etc)	Opinión de los colaboradores respecto a los factores psicológicos y sociales que influyen en su lugar de trabajo.	Satisfacción del trabajo	Seguridad Laboral	26
				Sentido de pertenencia	27
			Condiciones Personales Fuera del Trabajo	Relaciones Familiares	28
				Situación Económica	29
			Clima Organizacional	Relaciones interpersonales	30
				Condiciones laborales	31
			Comunicación	32	
Desempeño Laboral	Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. (QuestionPro, 2022)	Opinión de los colaboradores respecto a su propio rendimiento al momento de realizar las funciones.	Productividad	Eficacia	33
				Eficiencia	34
			Compromiso con la organización	Responsabilidad	35
				Dedicación	36

Fuente: (Elaboracion propia, 2022)

### 3.1.4 HIPÓTESIS

“La hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación” (Sampieri, Metodología de la Investigación 6ta Edición, 2014).

**H1.** El desempeño laboral de los colaboradores de American Brokers se ve afectado por los diferentes estresores, la fase de estrés que tenga el colaborador, capacitaciones y factores psicosociales del entorno.

**Ho.** El desempeño laboral de los colaboradores de American Brokers No se ve afectado por los diferentes estresores, la fase de estrés que tenga el colaborador, capacitaciones y factores psicosociales del entorno.

### 3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

La investigación es de corte cuantitativo, ya que pretende recolectar datos de los colaboradores para probar hipótesis con base al análisis estadístico y obtener una serie de conclusiones.

Este estudio cuenta con un alcance descriptivo-correlacional, pues asocia diversas variables con la finalidad de dar respuesta a las preguntas de investigación, sustentadas en hipótesis, para un grupo o población.

Además, responde a un diseño No experimental de tipo transversal correlacional, ya que no cuenta con la manipulación deliberada de las variables, sólo se efectúa el análisis del fenómeno en su ambiente natural, cuyos datos se recolectan en un momento determinado, describiendo la relación entre dos o más categorías.

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio tiene un diseño Correlacional Descriptivo. En una muestra se entrevistará una sola vez a colaboradores de American Brokers y se revisaran los documentos disponibles para analizar y describir los comportamientos actuales en los colaboradores por estrés laboral y diseñar opciones de mejora.

#### 3.3.1 POBLACIÓN

Para conocer el tamaño de la población se solicitó directamente el dato a American Brokers, y se obtuvo información proporcionada por la misma indicando la cantidad de colaboradores que manejan, por lo que nuestra población sujeta de estudio comprende a todo el personal que labora en American Brokers, donde el tamaño de la población total suma a 24 colaboradores en febrero del 2021.

### 3.3.2 MUESTRA

Es un subgrupo de la población o universo del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta. Se utiliza por economía de tiempo y recursos, requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros. (Sampieri, Metodología de la Investigación Sexta Edición - Capítulo 8, 2014). Para efecto de la presente investigación, se trabajará con una muestra no probabilística, puesto que se considera el 100% de la población para la recolección de los datos.

### 3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La población de estudio corresponde a los colaboradores que se desempeña en los diferentes departamentos de American Brokers, de sexo indistinto, edades entre los 19 y 55 años, con formación académica de secundaria y pregrado completo.

### 3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

Los datos serán obtenidos a través de un cuestionario aplicado a los colaboradores de American Brokers en San Pedro Sula, con la finalidad de recoger la opinión de cada individuo referente a su percepción sobre los distintos factores que intervienen en su desempeño laboral, como ser los estresores laborales, las diferentes capacitaciones que se imparten, los factores psicosociales del entorno, y poder conocer en qué fase de estrés laboral (Alarma, Resistencia y Agotamiento) se encuentran los colaboradores de American Brokers.

## 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Para extraer información relevante sobre el problema de investigación, se hace uso del cuestionario como instrumento para la recolección de datos por parte de los colaboradores sujetos de muestra, que una vez tabulados se extraerá la información correspondiente a la opinión de los colaboradores referente al tema de investigación para analizar los resultados.

### 3.4.1 INSTRUMENTOS

El instrumento se compone de 36 ítems que pretenden evaluar la percepción del individuo respecto a las variables de estresores (ítems del 1 al 11), capacitaciones (ítems del 12 al 18), fases del estrés (ítems del 19 al 25) y factores psicosociales del entorno (ítems del 26 al 32), para ello se utiliza el método de Escalamiento de Likert, presentando los ítems en forma de afirmaciones para solicitar la reacción de los participantes escogiendo una de las cinco categorías propuestas en la escala. Cada categoría tiene asignado un valor numérico que

permite calificar el total de los puntos obtenidos por cada participante y son exactamente iguales para todas las afirmaciones.

**Tabla 3 - Instrumento de Investigación**

No.	Preguntas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	¿Considera que la cantidad de tareas que realiza actualmente están acordes a lo que puede manejar?					
2	¿Está de acuerdo con la división de tareas en la empresa?					
3	¿Considera que tiene capacidad para solucionar problemas y conflictos?					
4	¿Se reconoce el logro laboral y cumplimientos de metas?					
5	¿Se reconoce sus logros profesionales y el cumplimiento de metas?					
6	¿Considera que tiene la capacidad para realizar las diferentes funciones establecidas en el puesto?					
7	¿Considera que sus actividades diarias son variadas, innovadoras e incrementan su motivación?					
8	¿Conoce las normativas y requerimientos del puesto?					
9	¿Su jefe le permite autonomía en sus funciones?					
10	¿Considera que Cumple a cabalidad con el horario de trabajo?					
11	¿Se respeta el tiempo y duración de sus descansos?					
12	¿Se visualiza trabajando aquí en los próximos 5 años?					
13	¿Considera que posee los conocimientos necesarios para realizar su labor?					
14	¿Considera que sus funciones están acorde a su nivel profesional?					
15	¿Le resulta fácil la revisión y el análisis de documentos?					
16	¿Considera que tiene la experiencia necesaria para realizar todas las funciones del puesto?					
17	¿A menudo se informa y actualiza con temas relacionados a su puesto de trabajo?					
18	¿Tiene la capacidad de aprender fácilmente los procesos y conocimientos del puesto?					
19	Al sentir indicios de estrés, ¿considera que su reacción es controlada?					
20	Al sentir indicios de estrés, ¿no experimenta al menos uno de estos cambios como ser: pulso acelerado, respiración rápida y tensión muscular?					
21	Al sentir indicios de estrés, ¿no siente al menos uno de estos síntomas: ansiedad, inquietud, y predisposición para enfrentar una situación difícil?					

22	¿Al sentir estrés, considera que logra adaptarse rápidamente a la situación?					
23	¿Considera que las situaciones estresantes no se prolongan en su tiempo laboral?					
24	¿Al sentir estrés, no incrementa su frustración ni disminuye su rendimiento?					
25	¿El estrés no le genera problemas de salud?					
26	¿Se siente seguro trabajando en la empresa?					
27	¿Se siente identificado, cómodo, satisfecho, aceptado en el equipo de trabajo y empresa?					
28	¿Considera que sus problemas familiares no influyen en su desempeño laboral?					
29	¿Su situación financiera es factor fundamental para continuar en el puesto de trabajo?					
30	¿Considera que existe un buen ambiente laboral en el departamento?					
31	¿Considera que la empresa tiene las condiciones óptimas para desarrollar sus actividades diarias?					
32	¿Se comunica e interactúa amablemente con sus compañeros de trabajo y jefes?					
33	¿ Se dan las condiciones laborales para que realice su trabajo con eficacia?					
34	¿ Se dan las condiciones laborales para que realice su trabajo con eficiencia?					
35	¿Considera que realiza sus funciones de forma responsable?					
36	¿Siente que brinda el tiempo, atención y empeño correcto al realizar sus funciones diarias?					

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

#### 3.4.1.1 TIPO DE INSTRUMENTO

El instrumento utilizado para la recolección de datos es el cuestionario, diseñado por los investigadores y conformado por una serie de preguntas organizadas y estructuradas según los indicadores derivados de la operacionalización de las variables. La secuencia de los ítems permitirá obtener la información necesaria de la muestra poblacional para los resultados del estudio.

#### 3.4.1.2 PROCESO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

El proceso de validación de instrumentos es necesario para garantizar la confiabilidad y validez del o los instrumentos a utilizar para la medición de las variables en la investigación. Para fines de este estudio la validez será confirmada mediante el juicio de expertos en la materia y la confiabilidad será medida a través de Alvarez y Cronbach.

### 3.4.2 TÉCNICAS

Para fines de la presente investigación, la técnica de recolección de datos utilizada será la encuesta, ya que se pretende recoger las respuestas de la población estudiada mediante la aplicación de un cuestionario de manera virtual, en función de un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, las cuales son cerradas para ofrecer opciones de respuesta previamente delimitadas, con la finalidad de facilitar su codificación y analizarse estadísticamente.

### 3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

El presente estudio se nutre de información obtenida de primera mano a través del instrumento aplicado, así como de otras fuentes que funcionan de referencia para analizar y comprender a profundidad el problema objeto de la investigación.

#### 3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Para conocer, comparar, y obtener los resultados de la investigación, utilizamos un cuestionario de 36 preguntas sobre diferentes factores que inciden e influyen en el entorno laboral de los colaboradores de American Brokers. Esta herramienta nos permite determinar y recolectar los datos necesarios que serán tabulados y analizados una vez se aplique el instrumento a los colaboradores, para lograr encontrar diferentes opciones de mejora en el desempeño de los colaboradores del departamento de personas de American Brokers.

#### 3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Se consultaron diversas fuentes de investigaciones previas que abordan temas relacionados al estrés laboral y los diversos factores que influyen en el rendimiento de los colaboradores de una organización. Estas fuentes de investigación sirvieron como sustento del marco teórico de la presente investigación. Además esta modalidad de investigación permitirá recolectar u obtener información, usando diferentes tipos de documentos bajo diferentes fuentes, permitiéndonos obtener los resultados esperados como punto de partida para la presente investigación, concluyendo en una estrategia donde se observará y reflexionará sobre realidades (teóricas o no), con la finalidad de diseñar una opción de mejora, apoyándonos en la consulta, análisis y evaluación de los distintos documentos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANALISIS

En este capítulo se procesará y analizarán la información a través de los datos recogidos por el instrumento de investigación y poder presentarla de manera clara y comprensible con la finalidad de lograr determinar una conclusión basándonos en los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de American Brokers.

### 4.1 COMPARACIÓN ENTRE UNIDAD DE ANÁLISIS Y LA ENCUESTA

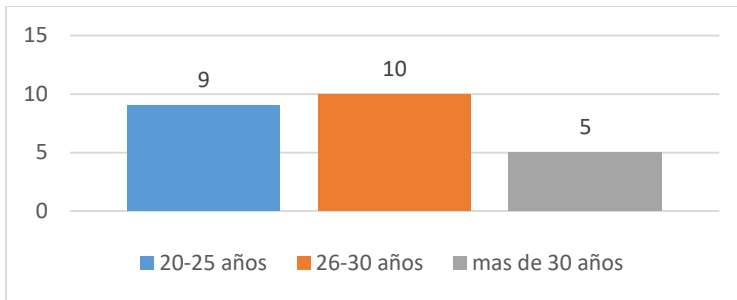
A través de los datos obtenidos por medio de la encuesta realizada, se determinará que efectivamente existe una relación entre la unidad de análisis y la opinión de los colaboradores. En este caso se determinará la edad de cada uno de los colaboradores, el sexo, es decir cuántas mujeres y cuantos hombres trabajan en American Brokers, el nivel académico que permitirá conocer el efecto de tener personal altamente preparado y colaboradores que mantienen una educación intermedia, pero con una gran experiencia debido a su antigüedad, que es otro factor que es tomado en cuenta al momento de realizar las encuestas.

Para efectos de interpretación se toma en cuenta el nivel de cada respuesta de la Escala de Likert utilizada, es decir el nivel 1 “Muy Desacuerdo” es establecido para los colaboradores que están totalmente en desacuerdo con lo preguntado, el nivel 2 “Desacuerdo” es utilizado cuando los colaboradores sienten un grado alto de insatisfacción con lo preguntado, el nivel 3 “Indiferente” se analiza como los colaboradores que no están a favor de lo encuestado, pero tampoco muestra estar en contra, es por ello que consideramos que al colocar indiferente en su respuesta el grado de insatisfacción es mayor al grado de aprobación que el colaborador pueda tener, por lo tanto se une a las respuestas en desacuerdo, el nivel 4 “De Acuerdo” es la respuesta que marcaron los colaboradores para indicar un alto nivel de aprobación a cada interrogante planteada, y el nivel 5 “Muy De Acuerdo” indica una total anuencia a cada pregunta planteada.

Para efectos del análisis se estarán consolidando las respuestas de los colaboradores de American Brokers en dos tipos de respuestas Desfavorables y Favorables, las respuestas desfavorables son todas aquellas respuestas en donde los colaboradores indicaron estar Muy Desacuerdo (1), Desacuerdo (2) e Indiferente (3), y las respuestas favorables son todas aquellas en donde los colaboradores indicaron estar Muy De acuerdo (4) y De acuerdo (5) en la Escala de Likert. Permitiendo así poder analizar, conocer y observar de una manera más clara cada uno de los indicadores de las diferentes dimensiones de las variables de investigación.



#### 4.1.1 EDAD

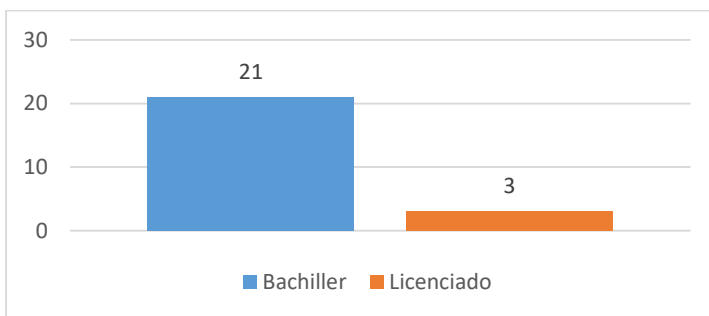


**Gráfico 1 Edad de los Colaboradores de American Brokers**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Con relación a la edad de las personas encuestadas, se aprecia que las edades de los colaboradores entre 20-25 años es de un 37.5%, los cuales están dispersos en diferentes puestos de la organización. En primer lugar, con un 41.6% de la población se encuentra el personal con 26 a 30 años de edad. En estas edades se ubican prácticamente los mandos medios de la organización los que se encargan de organizar y supervisar en la organización. Por último, con el 20% se encuentra los colaboradores con más de 30 años, en donde se encuentran las personas con más antigüedad de laborar para la empresa.

#### 4.1.2 NIVEL ACADÉMICO

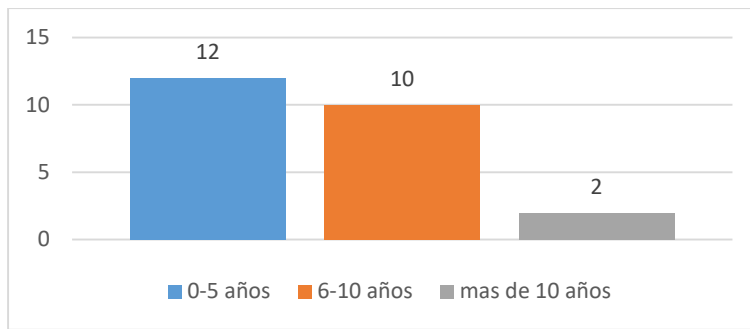


**Gráfico 2 Nivel Académico de los Colaboradores de American Brokers**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 87% de los colaboradores que laboran en American Brokers cuentan con un grado académico de bachillerato en diferentes carreras como Técnico en Computación, Ciencias y Letras y Perito y Contador Público, y solo el 13% de los colaboradores cuentan con un grado de Licenciatura e Ingeniería Completo.

#### 4.1.3 ANTIGÜEDAD

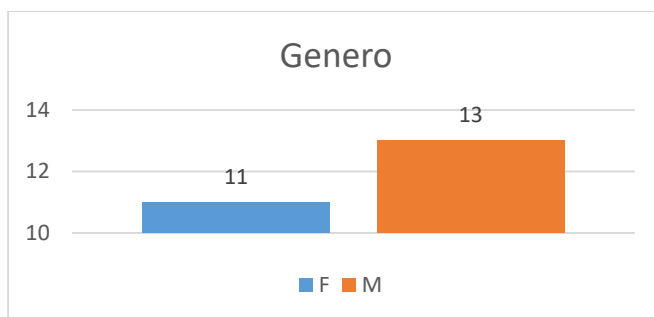


**Gráfico 3 Antigüedad de los Colaboradores de American Brokers**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 50% de los colaboradores de American Brokers cuenta con una experiencia de 0 a 5 años, son colaboradores que se encuentran en constante aprendizaje de su entorno. El 42% de los trabajadores cuentan con una antigüedad de entre 6 a 10 años de trabajar para la empresa. Teniendo una experiencia amplia en lo que respecta a diferentes puestos, actividades, tareas y asignaciones de distintos puestos en la organización. Por último, el 8% de los colaboradores cuenta con una trayectoria larga en cuanto a años de laborar para American Brokers, permitiéndoles conocer a profundidad costumbres, procedimientos, y el clima de la organización.

#### 4.1.4 SEXO

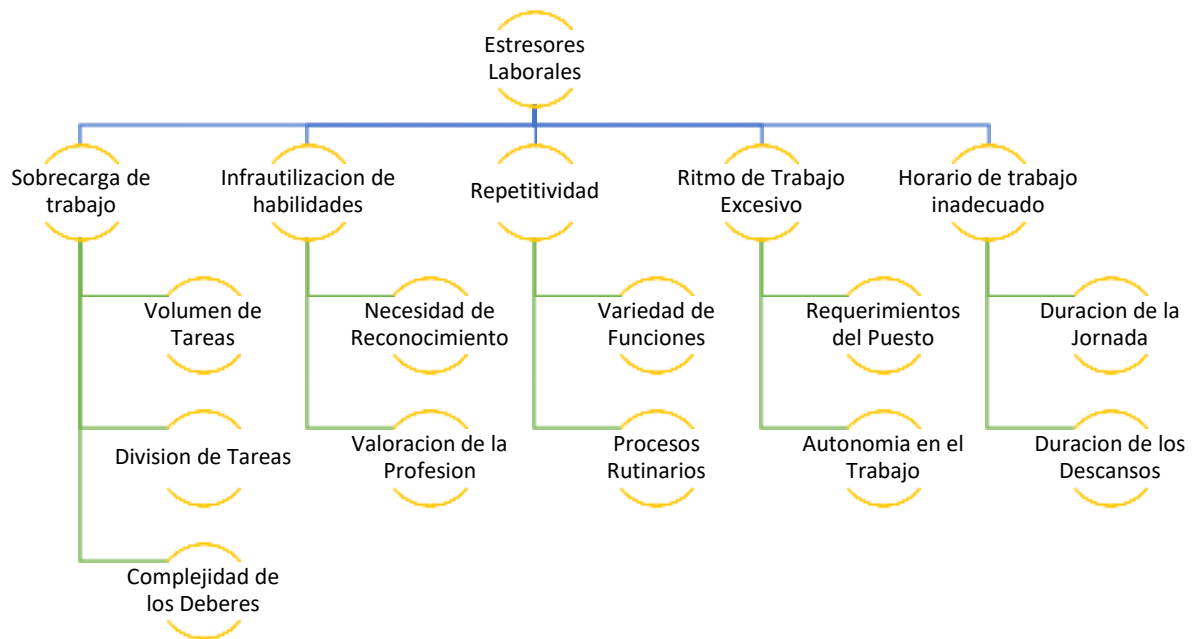


**Gráfico 4 Sexo de los Colaboradores de American Brokers**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

En American Brokers se brinda la oportunidad de laborar indistintamente de su sexo, siempre se vela por contratar el personal más calificado para desempeñarse en el puesto. El 54% de los colaboradores que trabajan en American Brokers son del sexo masculino, y un 46% está representado por las mujeres. No obstante, esto no será un factor que altere los objetivos propuestos en la investigación planeada.

## 4.2 Estresores



**Gráfico 5 Variable Estresores y sus Dimensiones**

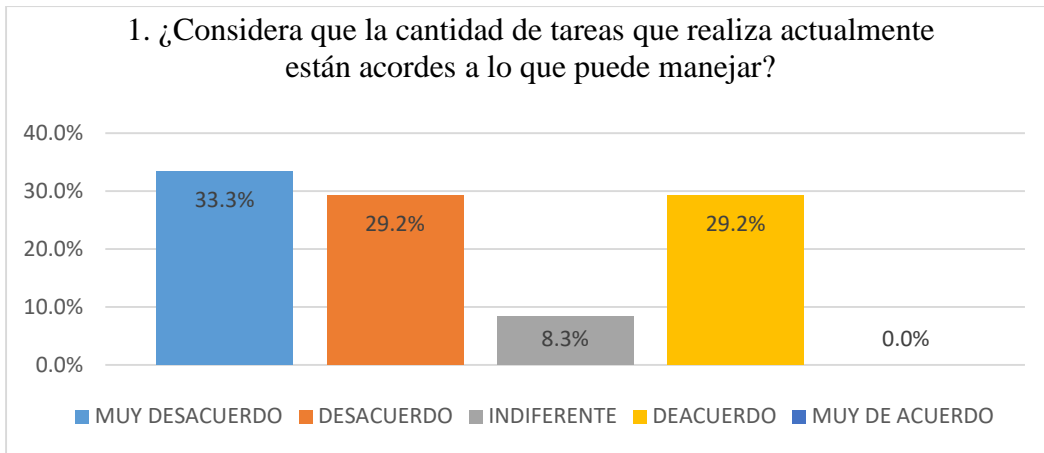
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Con el objetivo de identificar los estresores organizacionales que generan estrés laboral en los colaboradores de American Brokers, se desprende el análisis de los datos recolectados a través del cuestionario como instrumento de medición, para el estudio de la variable “Estresores”, la cual comprende cinco dimensiones, entre ellas, sobrecarga de trabajo, infrautilización de habilidades, repetitividad, ritmo de trabajo excesivo y horario de trabajo inadecuado, las cuales se encuentran divididas en once indicadores respectivamente, cuyos resultados se exponen a continuación:

### 4.2.1 SOBRECARGA DE TRABAJO

Se pretende medir la dimensión sobrecarga de trabajo para conocer el nivel de trabajo que ejercen los colaboradores de American Brokers y si este se encuentra acorde a sus funciones. El análisis se realizará a través de los siguientes indicadores:

#### 4.2.1.1 VOLUMEN DE TAREAS

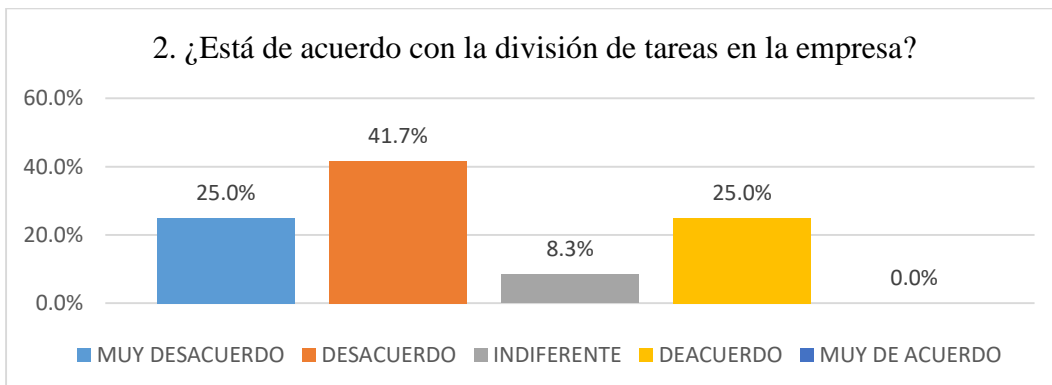


**Gráfico 6 Indicador de Volumen de Tareas**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Un 70.8% de los colaboradores tiene una opinión desfavorable respecto a que la cantidad de asignaciones que se realizan están acorde a lo que se puede manejar por cada colaborador, y un 29.2% está de acuerdo que la cantidad de tarea está conforme a lo que un colaborador puede manejar. Desde el punto de vista del investigador, se considera que es bastante alto el porcentaje de colaboradores que no se sienten conformes con la asignación de las tareas que realizan actualmente en la organización, aspecto que debe considerarse para disminuir la sobrecarga de trabajo que manejan los colaboradores de American Brokers.

#### 4.2.1.2 DIVISION DE TAREAS



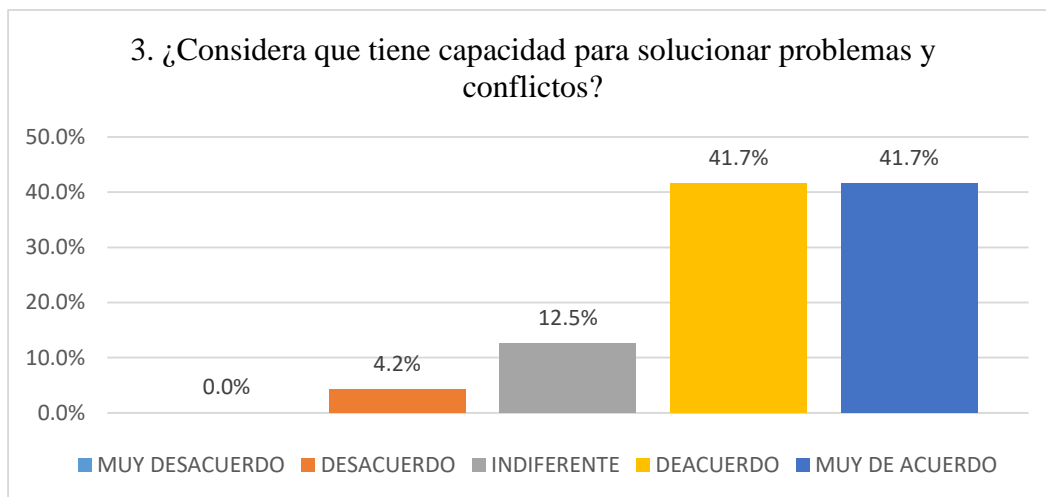
**Gráfico 7 Indicador División de tareas**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 75% de los colaboradores encuestados se muestran inconformes con la división de tareas en la empresa, y un 25% están de acuerdo, lo que genera una diferencia importante en la

percepción de los colaboradores sobre el indicador de división de tareas, lo que sugiere una desigual distribución entre las funciones asignadas por la organización a los colaboradores. Esto quiere decir que la sobrecarga de trabajo se da por el manejo erróneo de la división de funciones en la empresa, cargando a unos colaboradores más que otros.

#### 4.2.1.3 COMPLEJIDAD DE LOS DEBERES



**Gráfico 8 Indicador Complejidad de los deberes**

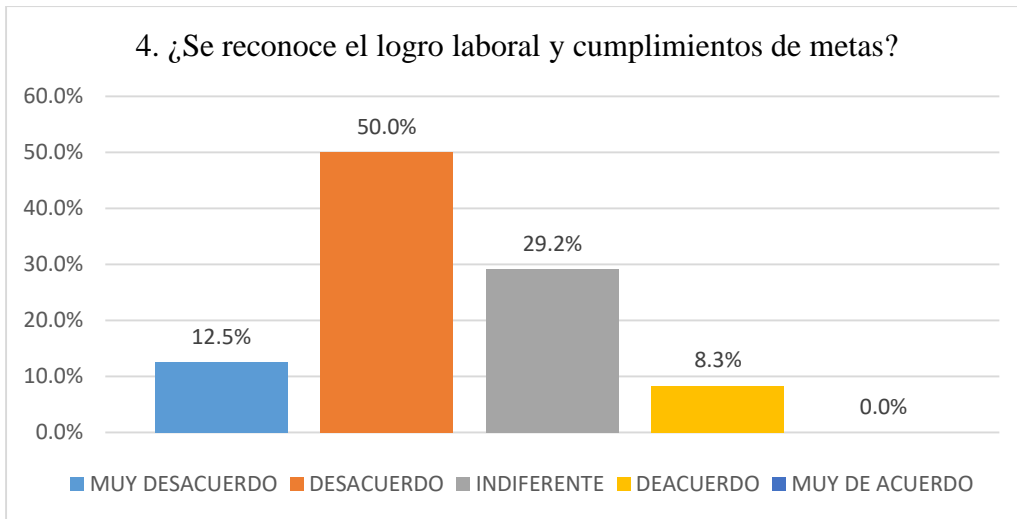
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Según la aplicación de la encuesta, el 16.7% indica una opinión desfavorable y el 83.4% se expresa de manera favorable en la relación a la complejidad de los deberes, un indicador relacionado a la capacidad para solucionar problemas derivados de la dificultad de las tareas asignadas, así como la orientación para resolver problemas y conflictos dentro de la organización. Al tener un alto porcentaje favorable en complejidad de los deberes, la sobrecarga de trabajo se vuelve un factor posible de controlar, ya que los colaboradores tienen la orientación a solucionar problemas.

#### 4.2.2 INFRAUTILIZACION DE HABILIDADES

La presente dimensión pretende analizar la percepción de los colaboradores respecto a dos indicadores, la necesidad de reconocimiento y la valoración de la profesión, mediante los cuales se permite conocer el nivel de satisfacción del colaborador en cuanto a sus logros profesionales y su reconocimiento dentro de la organización al momento de evaluar el cumplimiento de las metas, factores determinantes para un buen desempeño laboral.

#### 4.2.2.1 NECESIDAD DE RECONOCIMIENTO

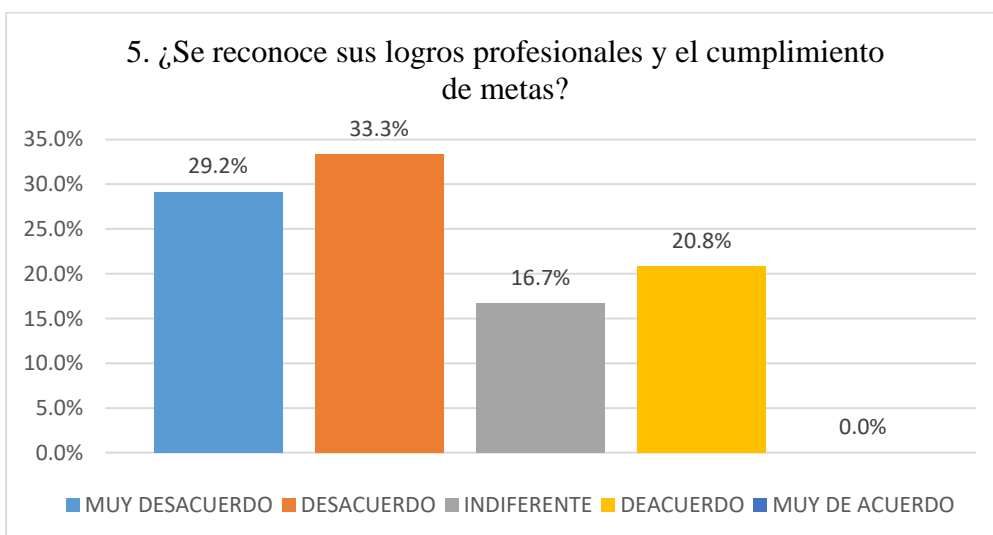


**Gráfico 9 Indicador Necesidad de reconocimiento**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 91.7% de la población encuestada respondió de manera desfavorable y solamente el 8.3% refleja una actitud favorable sobre la necesidad de reconocimiento de los logros laborales y el cumplimiento de las metas. Esta pregunta permite crear una referencia para encontrar alternativas de implementación de un mejor sistema de compensación para fortalecer el compromiso de los colaboradores.

#### 4.2.2.2 VALORACION DE PROFESION



**Gráfico 10 Indicador Valoración de la profesión**

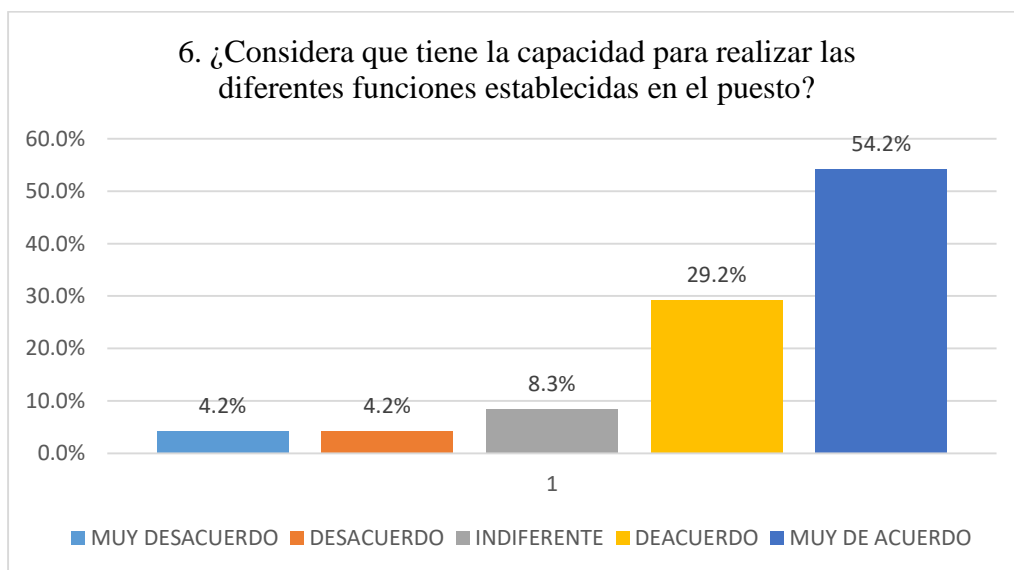
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 79.2% de los encuestados se muestra con una opinión desfavorable respecto al indicador valoración de la profesión, mientras el 20.8% expresa una opinión favorable con el reconocimiento de los logros profesionales y el cumplimiento de metas. En conclusión, la mayor parte de la población encuestada se encuentra en desacuerdo con el manejo del reconocimiento de los logros profesionales en la organización.

#### 4.2.3 REPETITIVIDAD

Los indicadores evaluados para esta dimensión corresponden a la variedad de funciones y los procesos rutinarios que se perciben en el ambiente laboral de American Brokers, los cuales tienen una significativa importancia al momento de evaluar temas de productividad, dado que, en su mayoría, las tareas diarias realizadas carecen de innovación y en ocasiones el colaborador puede no sentirse capaz de cumplir con la carga laboral asignada, incrementando el efecto de los estresores laborales.

##### 4.2.3.1 VARIEDAD DE FUNCIONES

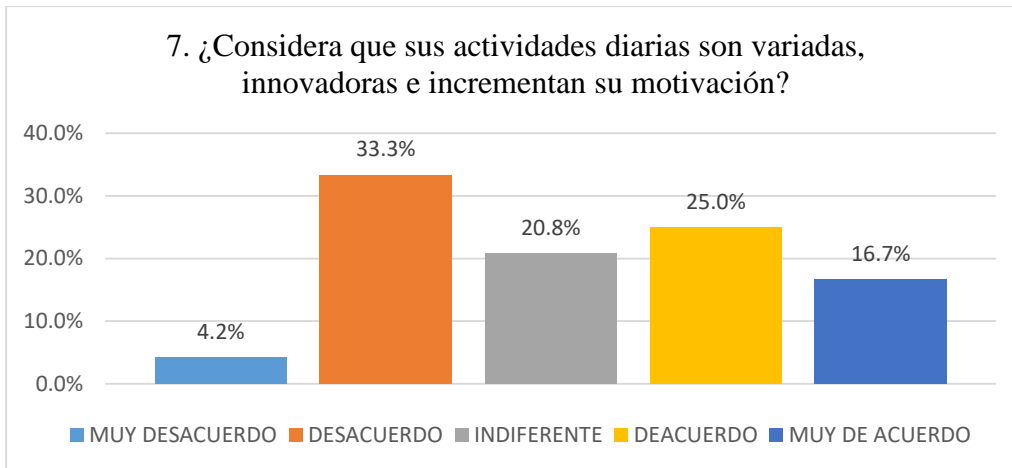


**Gráfico 11 Indicador Variedad de Funciones**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

En base a las respuestas recolectadas a través del instrumento, el 16.7% de la muestra expresa una opinión desfavorable y el 83.4% reflejan una opinión favorable sobre el indicador variedad de funciones, concluyendo así, que la mayoría de los colaboradores están de acuerdo que tienen la capacidad para realizar las diferentes funciones establecidas en el puesto de trabajo.

#### 4.2.3.2 PROCESOS RUTINARIOS



**Gráfico 12 Indicador Procesos rutinarios**

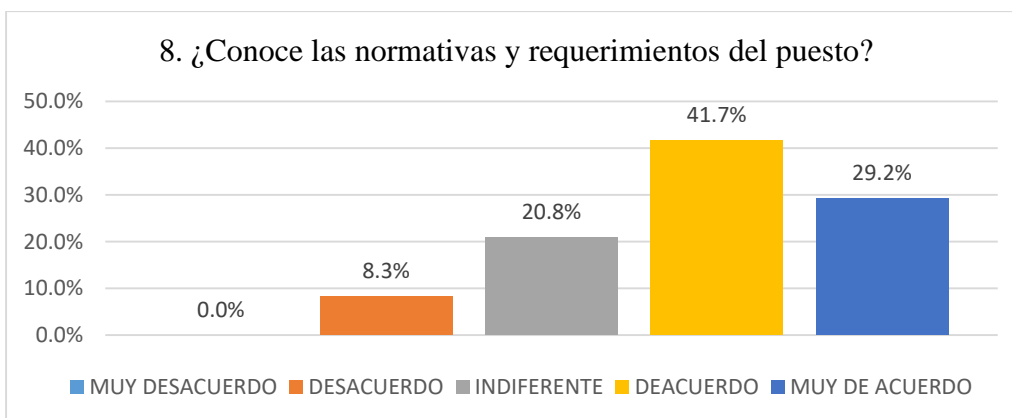
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

La apreciación de los encuestados indica que el 58.3% muestra una opinión desfavorable y el 41.7% se inclina de manera favorable respecto a los procesos rutinarios, es decir, en su mayoría los colaboradores no consideran que sus actividades sean variadas e innovadoras ni incrementan su motivación.

#### 4.2.4 RITMO DE TRABAJO EXCESIVO

A través de la siguiente dimensión se busca conocer como es el ritmo del trabajo del colaborador, tomando en cuenta que en la actualidad todos los procesos están orientados a la satisfacción del cliente, y la búsqueda de la excelencia provoca que el ritmo de trabajo incremente, y se pretende determinar si esto afecta o no al desempeño del colaborador. Se mide a través de los siguientes indicadores.

##### 4.2.4.1 REQUERIMIENTOS DEL PUESTO



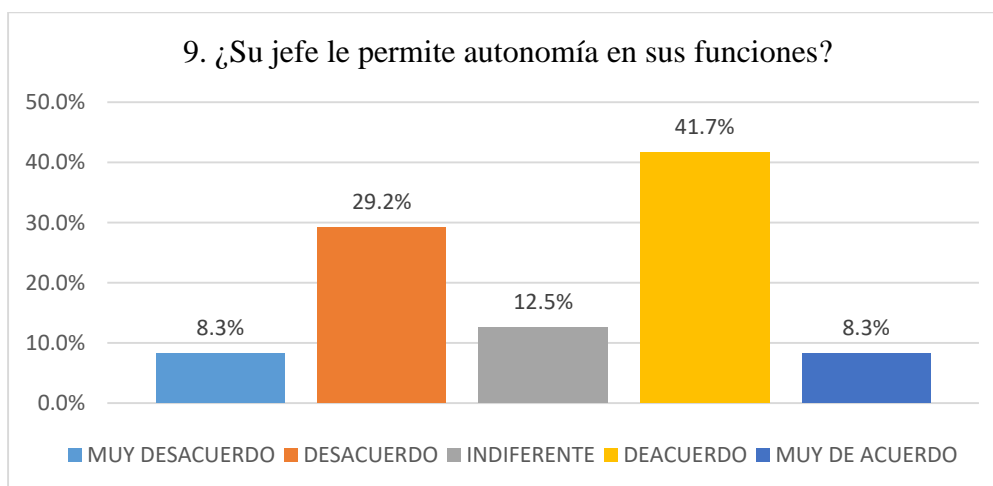


### Gráfico 13 Indicador Requerimientos del puesto

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 29.1% de los colaboradores encuestados muestran una opinión desfavorable y el 70.9% de los colaboradores encuestados consideran que efectivamente se conocen las normativas y requerimientos del puesto, logrando cubrir a la cabalidad las exigencias y contribuyen a realizar sus labores de forma profesional y responsable.

#### 4.2.4.2 AUTONOMIA EN EL TRABAJO



### Gráfico 14 Indicador Autonomía en el trabajo

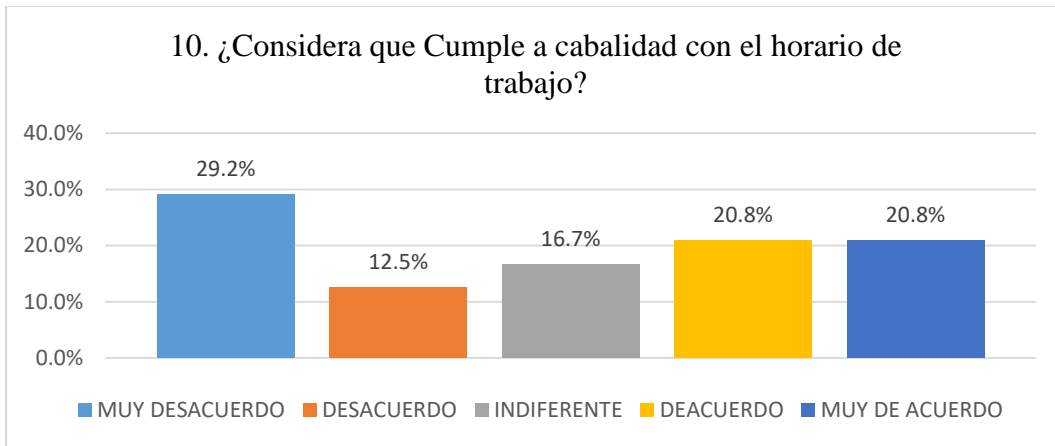
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

En relación al indicador autonomía en el trabajo, se evidencian opiniones equilibradas dado que el 50% de los colaboradores encuestados se encuentran con una opinión desfavorable y el 50% con opinión favorable. Concluyendo que la mitad de los colaboradores no percibe libertad y control al momento de ejecutar sus tareas o a la hora de tomar decisiones que agilicen los procesos y favorezcan la seguridad de cada individuo.

#### 4.2.5 HORARIO DE TRABAJO INADECUADO

La duración de la jornada así como la cantidad y duración de los descansos, constituyen la dimensión horario de trabajo inadecuado, este busca analizar la influencia que tienen los horarios extenuantes de trabajo sobre el desempeño laboral de los colaboradores en American Brokers, sumado a la falta de espacios de distracción durante la jornada, los cuales son fundamentales para el desarrollo de actividades tales como las pausas activas, permitiendo lapsos de descanso de calidad para incrementar la productividad del equipo en la organización.

#### 4.2.5.1 DURACION DE LA JORNADA

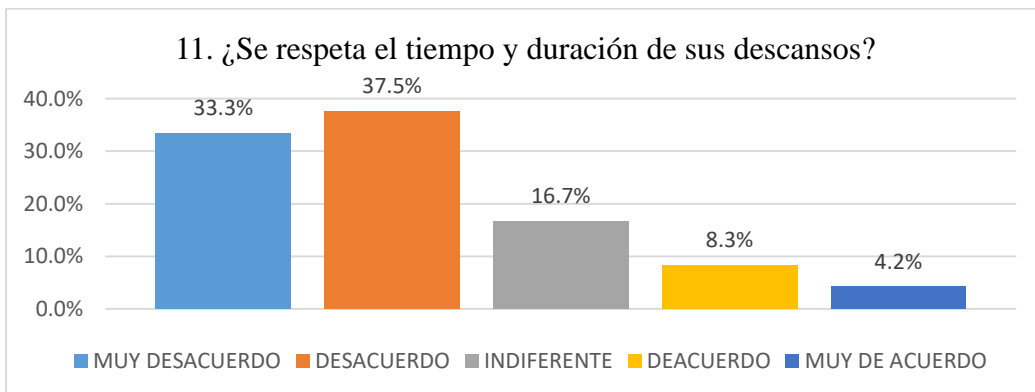


**Gráfico 15 Indicador Duración de la jornada**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 58.4% de la población encuestada, expresa una opinión desfavorable sobre el indicador de duración de la jornada, mientras el 41.6% se muestra favorable, en conclusión, la mayoría de los colaboradores percibe que no se cumplen los horarios establecidos y brindan más del tiempo solicitado en el horario de trabajo. En base a lo contestado se puede argumentar que existe una sobrecarga de trabajo en una cierta parte de la población encuestada que establece las bases para pensar que existe estrés laboral y que ya sea directa o indirectamente afecta el desempeño de los colaboradores.

#### 4.2.5.2 CANTIDAD Y DURACION DE LOS DESCANSOS



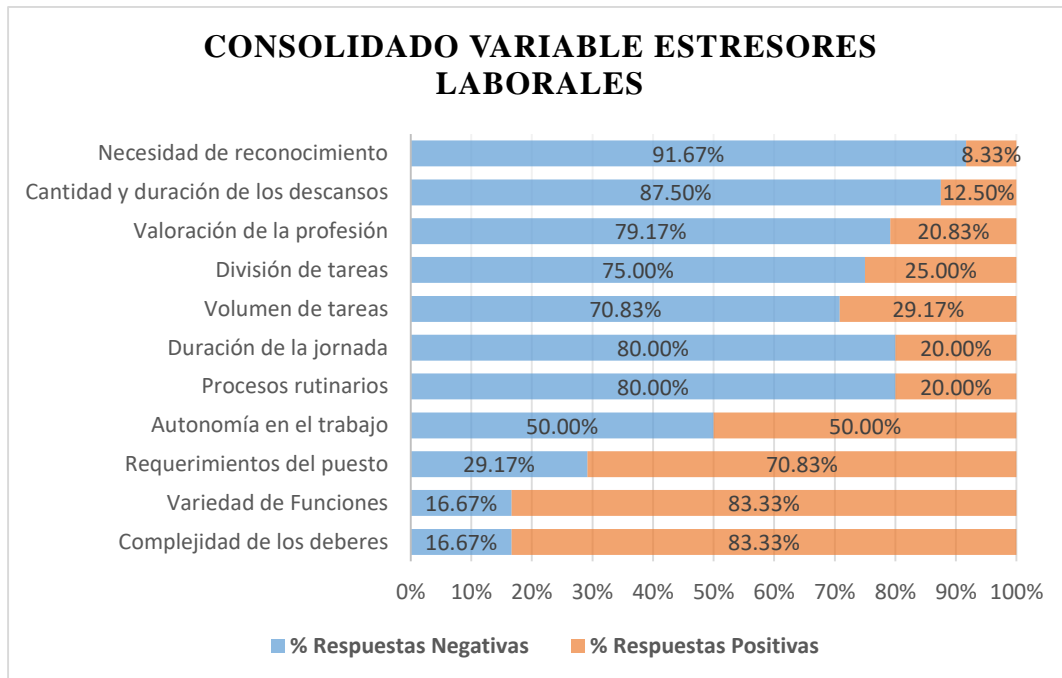
**Gráfico 16 Indicador Cantidad y Duración de los Descansos**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 87.5% de la población sostiene una opinión desfavorable y el 12.5% se encuentra con una actitud favorable sobre la cantidad y duración de los descansos. Lo que indica que gran

parte de los colaboradores no considera que se respeta el tiempo ni la duración de sus descansos, en muchas ocasiones en actividades como llamadas, atención al cliente, reuniones de trabajos, o visitas a clientes son la razón por la cual los colaboradores no pueden gozar de su tiempo de descanso a cabalidad.

#### 4.2.6 CONSOLIDADO



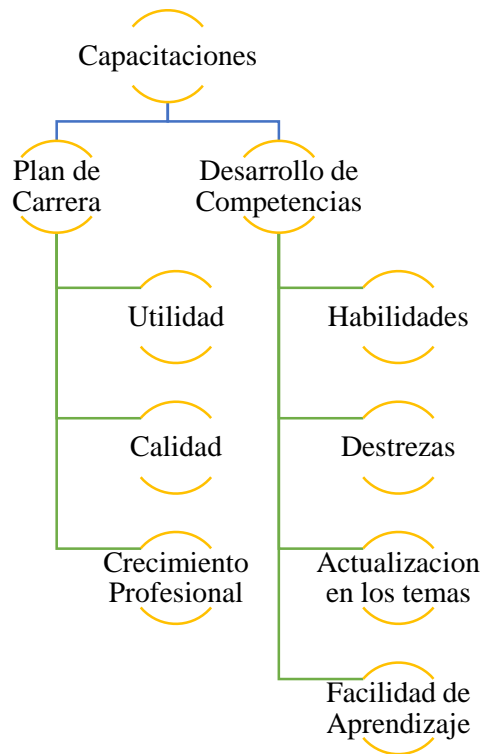
**Gráfico 17 - Consolidado Variable Estresores Laborales**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Según resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario a los colaboradores de American Brokers para conocer su percepción sobre la influencia de los estresores laborales en su ambiente, se identifican significativas oportunidades de mejora al analizar los porcentajes de respuestas con opiniones desfavorables obtenidos para cada uno de los once indicadores expuestos. El porcentaje obtenido en el indicador “Necesidad de reconocimiento” es de 91.67% lo que refleja una alta inconformidad en cuanto al reconocimiento por parte de la organización, del esfuerzo y los logros que los colaboradores demuestran al momento de ejecutar sus labores. Un 87.5% de respuestas desfavorables fue obtenido en el indicador “Cantidad y duración de los descansos”, por lo que se concluye que los colaboradores no consideran tener un espacio de tiempo adecuado para realizar pausas que les permitan gestionar de manera adecuada la presión laboral y recargar sus energías. El indicador “Valoración de la profesión” el cual busca analizar la percepción de los

colaboradores respecto al reconocimiento por sus logros profesionales y el adecuado desempeño para el cumplimiento de sus metas, obtuvo un 79.17% de opiniones desfavorables. Por otro lado, la “División de las tareas” tiene un alto porcentaje de opiniones desfavorables, con un 75%, lo que sugiere que los colaboradores no consideran justa la carga laboral para el desarrollo de todas las tareas asignadas. El 70.83% de los colaboradores encuestados considera que, respecto al indicador “Volumen de tareas”, la cantidad de asignaciones sobrepasa su capacidad, exigiendo alargar las jornadas de trabajo y afectando directamente en su rendimiento. Relacionado al indicador anterior, la “Duración de la jornada” obtuvo un 80% de respuestas desfavorables, ya que, los colaboradores consideran que el tiempo dedicado a sus labores sobrepasa los límites adecuados. Respecto a los “Procesos rutinarios” el 80% de la población encuestada considera que sus asignaciones no son variadas, innovadoras ni generan algún tipo de motivación. Mientras el 50% de los colaboradores se expresó de forma desfavorable en el indicador “Autonomía en el trabajo”, indicando una clara inconformidad sobre el nivel de control y decisión que la organización concede a sus miembros. El 29.17% de los encuestados respondió de manera desfavorable al indicador “Requerimientos del puesto”, lo que indica que, en su mayoría, conocen las normativas y demás aspectos requeridos para el desempeño de las funciones en sus puestos de trabajo. Finalmente, el 16.67% de la muestra, expresa una opinión desfavorable de los indicadores “Variedad de Funciones” y “Complejidad de los deberes”, por lo que se concluye que los colaboradores se sienten satisfechos con las funciones realizadas y consideran tener la capacidad para solucionar los problemas y conflictos derivados de los mismos.

### 4.3 CAPACITACIONES



**Gráfico 18 Variable Capacitaciones y sus Dimensiones e Indicadores**

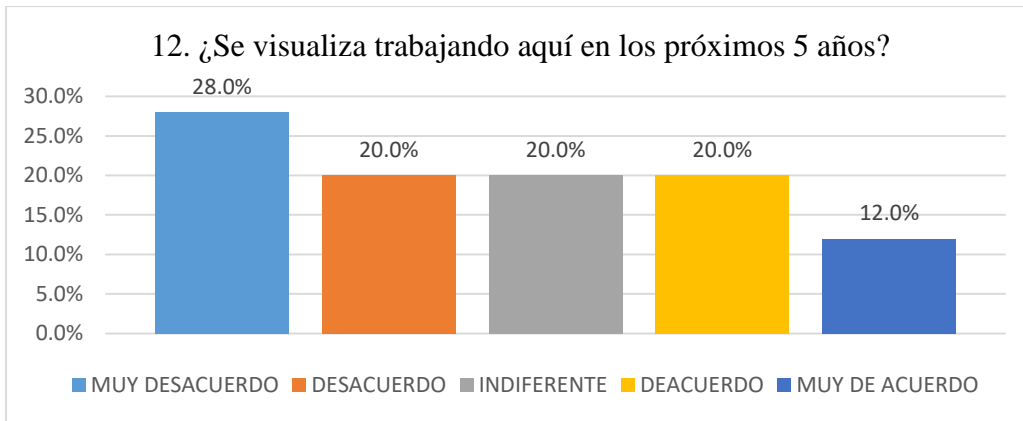
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Con el objetivo de examinar cómo se relacionan las capacitaciones con el desempeño de los colaboradores de American Brokers, se desprende el análisis de los datos recolectados a través del cuestionario como instrumento de medición, para el estudio de la variable “Capacitaciones”, la cual comprende dos dimensiones, entre ellas, plan de carrera y desarrollo de competencias, las cuales se encuentran divididas en siete indicadores respectivamente, cuyos resultados se exponen a continuación.

#### 4.3.1 PLAN DE CARRERA

Los indicadores comprendidos en la presente dimensión son la utilidad, calidad y el crecimiento profesional, los cuales buscan analizar las condiciones actuales en American Brokers, referente a la existencia de un plan de capacitaciones que se encuentre alineado a las estrategias de la organización y garantice la formación y desarrollo de conocimientos en los colaboradores, mismos que son necesarios para el desempeño óptimo de sus funciones y genera un fuerte sentido de pertenencia y permanencia en la institución.

#### 4.3.1.1 UTILIDAD

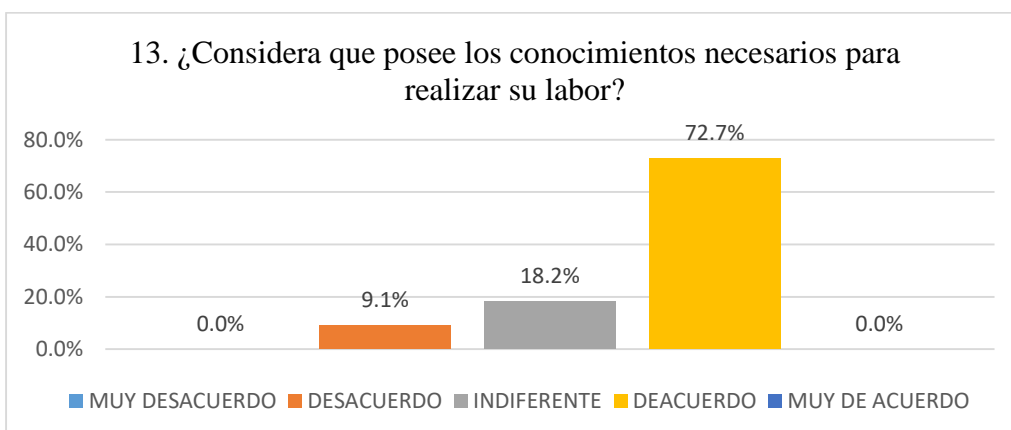


**Gráfico 19 Indicador Utilidad**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Con base al indicador de utilidad, el 68% de los colaboradores encuestados indicaron respuestas desfavorables, a diferencia del 32% que se muestra a favor de la interrogante. Por lo que se concluye que la mayoría de la población encuestada no se visualiza laborando para American Brokers e los próximos 5 años, jugando un papel importante la utilidad del contenido que se socializa con los miembros del equipo. Al evaluar los resultados de esta pregunta podemos concluir que prácticamente el 68% de los encuestados se encuentran inconformes y hay ciertos factores que pueden ser los que impulsen a este grupo a no continuar siendo parte de la empresa para un proyecto futuro.

#### 4.3.1.2 CALIDAD

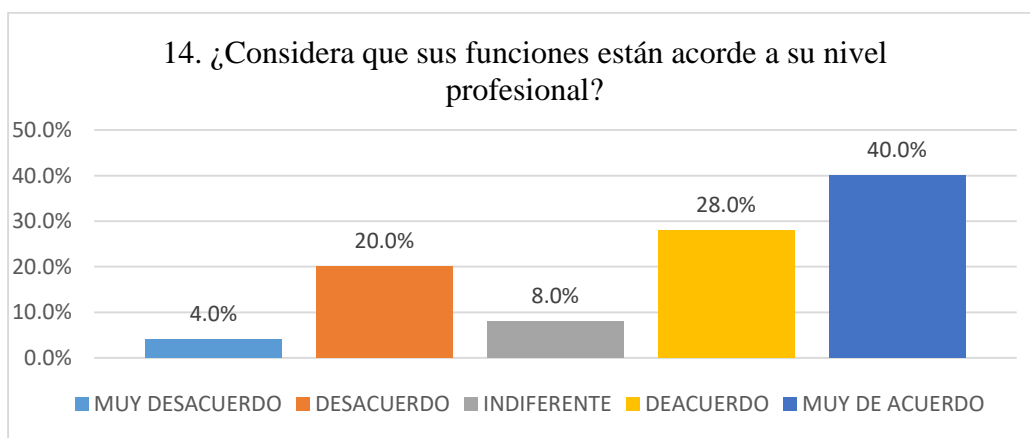


**Gráfico 20 Indicador Calidad**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

En referencia al indicador de calidad, un 27.3% tiene una opinión desfavorable, mientras el 72.7% de los colaboradores encuestados indican que consideran tener los conocimientos necesarios para poder realizar sus funciones diarias en cada uno de sus departamentos. En base al análisis de las diferentes preguntas anteriores podemos determinar que hay factores que impiden fidelidad de los colaboradores hacia la empresa, pero según la tabulación los colaboradores consideran que poseen los conocimientos necesarios para poder lograr objetivos y las metas de la empresa, sin embargo, hay que determinar qué factores impiden tener un alto nivel de compromiso.

#### 4.3.1.3 CRECIMIENTO PROFESIONAL



#### Gráfico 21 Indicador Crecimiento Profesional

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

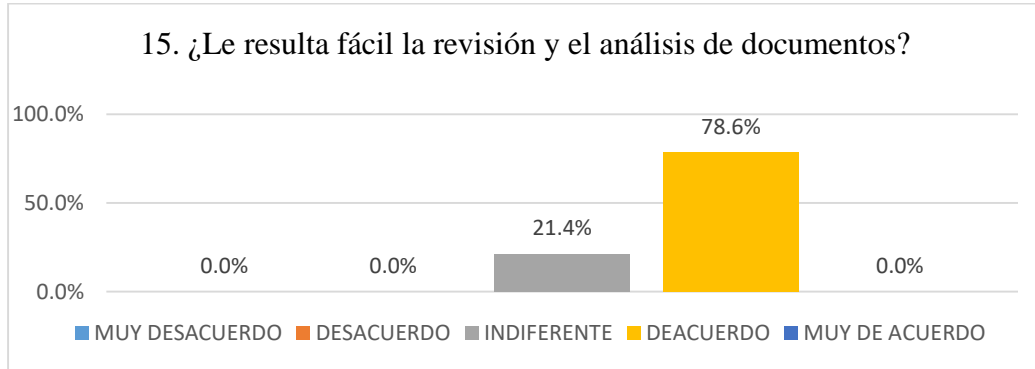
Los colaboradores de American Brokers con un 32% consideran estar en desacuerdo y el 68% están de acuerdo con la interrogante para el indicador crecimiento profesional. Estos datos les brindan la pauta a los investigadores que los colaboradores de American Brokers consideran tener el nivel profesional para realizar sus respectivas funciones, por lo que la disminución en el desempeño laboral no es influida por la falta de nivel profesional de cada colaborador.

#### 4.3.2 DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Es una dimensión conformada por cuatro indicadores, las habilidades, destrezas, actualización en los temas y facilidad de aprendizaje. Estos se encuentran directamente ligados a las capacidades y habilidades que los colaboradores consideran tener para poder llevar a cabo sus asignaciones de una manera adecuada, generando además un interés por mantenerse en constante actualización de temas relevantes a su puesto de trabajo, lo cual facilita la

comprensión de cada tarea u aumenta la experiencia y crecimiento profesional de cada miembro del equipo en la organización.

#### 4.3.2.1 HABILIDADES

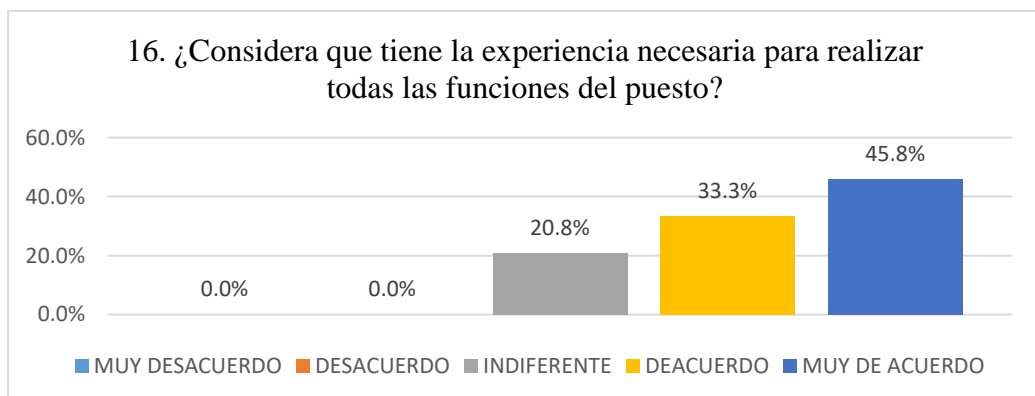


**Gráfico 22 Indicador de Habilidades**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Un 21.4% de los encuestados indicaron opiniones desfavorables y un 78.6% respuestas favorables al ser interrogados sobre si les resulta fácil la revisión y el análisis de los documentos. Sin embargo, esta es una tarea simple, pero a la vez difícil ya que las revisiones se vuelven más complejas cuando se unen varios factores como información de póliza, solicitud de clientes, y el tiempo para la revisión de cada documento. Es decir, que el personal se considera apto y con las habilidades necesarias para las tareas técnicas.

#### 4.3.2.2 DESTREZAS



**Gráfico 23 Indicador de Destrezas**

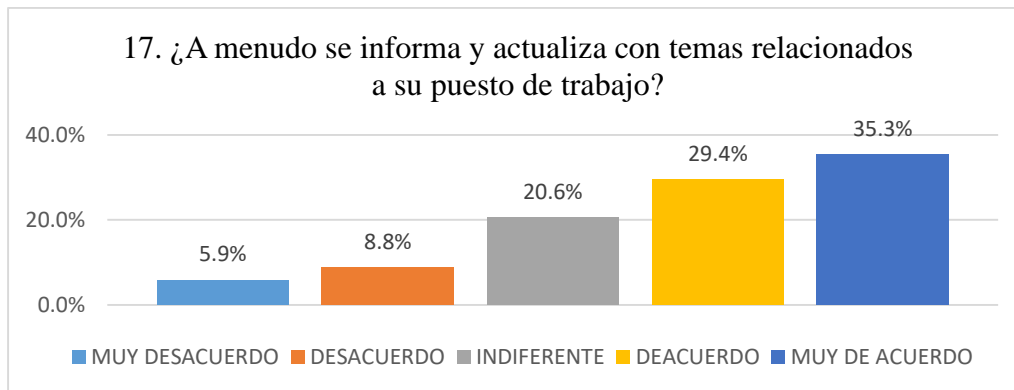
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 20.8% de la población consideran opiniones desfavorables y el 79.1% opiniones favorables sobre el indicador destrezas, teniendo en cuenta la experiencia necesaria para



realizar todas las funciones del puesto. En base a las opiniones de los colaboradores, se puede concluir que la mayor parte de los se encuentran satisfechos con la experiencia y las destrezas que poseen para realizar sus tareas diarias y rutinarias en el puesto de trabajo.

#### 4.3.2.3 ACTUALIZACION EN LOS TEMAS

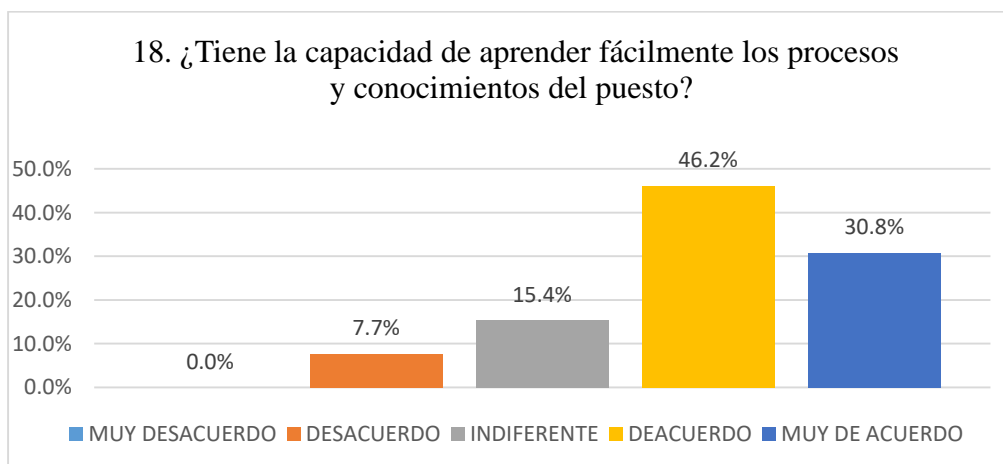


**Gráfico 24 Indicador Actualización en los temas**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 35.3% de la población encuestada sostiene una opinión desfavorable y un 64.7% indica una opinión favorable sobre el indicador actualización en los temas, y sobre si a menudo se informa y actualiza con temas relacionados a su puesto de trabajo, lo que puede ser un detonante para no realizar correctamente sus funciones y bajar el desempeño.

#### 4.3.2.4 FACILIDAD DE APRENDIZAJE

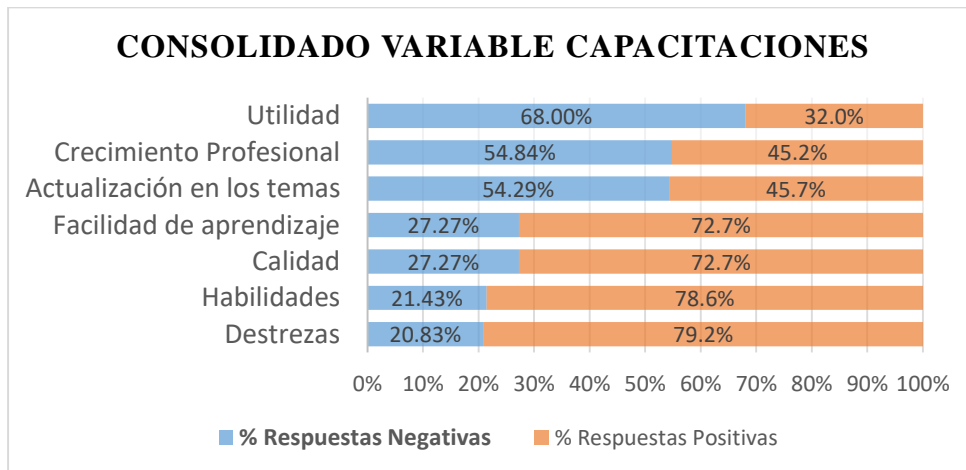


**Gráfico 25 Indicador Facilidad de Aprendizaje**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Un 77% de los encuestados contestaron que tienen la capacidad de aprender fácilmente los procesos y conocimientos del puesto, y un 23.1% se encuentra en desacuerdo, e indican que no tienen la capacidad de aprender fácilmente los procesos y conocimientos del puesto. Es decir que la mayoría de la población tiene una respuesta favorable y tienen la capacidad de aprender fácilmente los procesos y conocimientos del puesto, es decir hay un personal hábil y con la actitud de aprender para lograr los objetivos de la empresa.

#### 4.3.3 CONSOLIDADO CAPACITACIONES



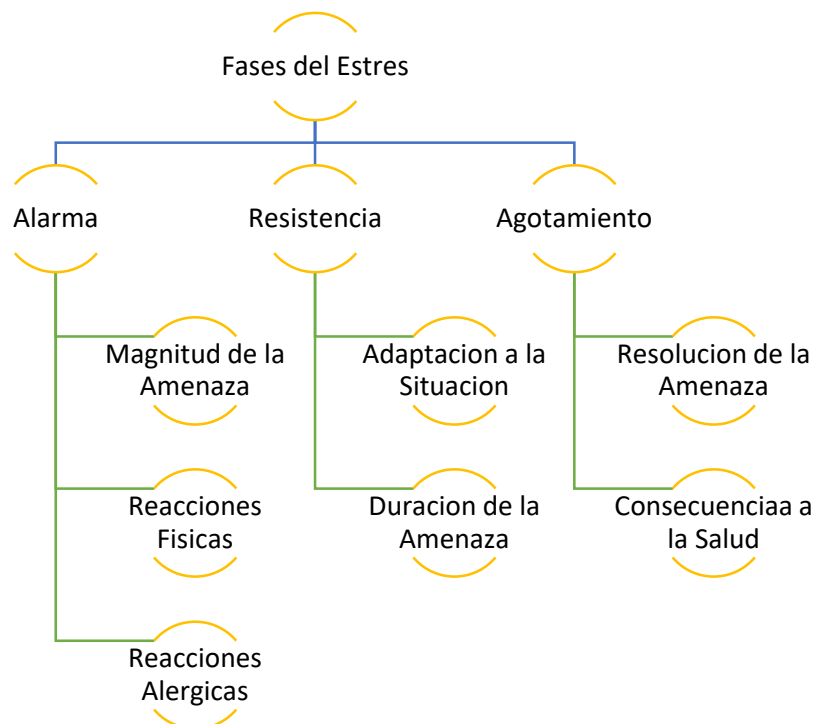
**Gráfico 26 Consolidado Variable Capacitaciones**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El análisis consolidado de la variable Capacitaciones, obtenido a través de los cuestionarios aplicados a los colaboradores de American Brokers, refleja los porcentajes de las respuestas obtenidas para cada uno de los siete indicadores evaluados. En relación al indicador “Utilidad”, el 68% de los encuestados expresa opiniones desfavorables, es decir, no perciben un beneficio recibido y, por tanto, no se visualizan laborando para la organización durante varios años. El indicador “Crecimiento Profesional” obtuvo un 54.84% de respuestas desfavorables, esto se relaciona a la inconformidad de los colaboradores sobre la relación entre las funciones que realizan y su nivel profesional, así como la oportunidad de crecimiento. El 54.29% expresó una opinión desfavorable respecto a la “Actualización de los temas”, concluyendo así que la mayoría de los colaboradores no se informa y/o actualiza con los temas relacionados a su puesto de trabajo. En el indicador “Facilidad de aprendizaje” se observa un 27.27% de reacciones desfavorables, lo que sugiere que los colaboradores no logran aprender fácilmente los procesos ni adquirir los conocimientos óptimos para desenvolverse en su puesto de trabajo. En el indicador de “Calidad” el 27.27% de la población encuestada expresa una

opinión desfavorable, lo cual refleja que la mayoría de encuestados considera tener los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus tareas diarias. En relación a las “Habilidades”, el 21.43% expresó una opinión desfavorable, interpretándose, así como una alta confianza de los colaboradores en sus habilidades al momento de cumplir con las asignaciones. Finalmente, el indicador “Destrezas” obtuvo un 20.83% de respuestas desfavorables, concluyendo que los colaboradores consideran contar con las destrezas y la experiencia necesaria para desarrollar de forma óptima todas las funciones de su puesto de trabajo.

#### 4.4 FASES DEL ESTRÉS



**Gráfico 27 Variable Fases del Estrés y sus Dimensiones e Indicadores**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

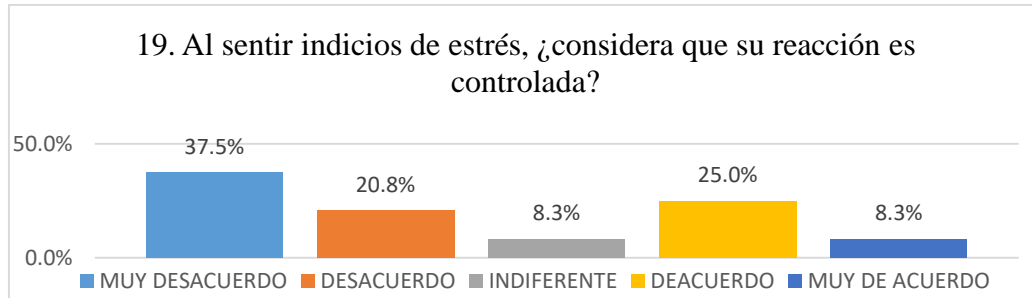
Con el objetivo de analizar cómo se relacionan las fases del estrés con el desempeño de los colaboradores de American Brokers, se toman en cuenta la opinión de los colaboradores encuestados para conocer el impacto de las diferentes fases de estrés en el desempeño de los colaboradores. Dentro de las fases de estrés se toman en cuenta las siguientes dimensiones, Alarma, Resistencia y Agotamiento, las cuales se encuentran divididas en siete indicadores respectivamente, cuyos resultados se exponen a continuación:

##### 4.4.1 FASE DE ALARMA

Es un medio de defensa ante una amenaza real, en donde el cuerpo responde incluso sin estar consciente de ello. La misma se desarrolla por situaciones que se repiten varias veces y

esta misma hace que se libere una carga de adrenalina que permiet prepararse para sortear el riesgo. En este caso se midieron diversos factores para conocer cuantos colaboradores estan pasando por una fase de alarma al momento de una situacion riesgosa.

#### 4.4.1.1 MAGNITUD DE LA AMENAZA

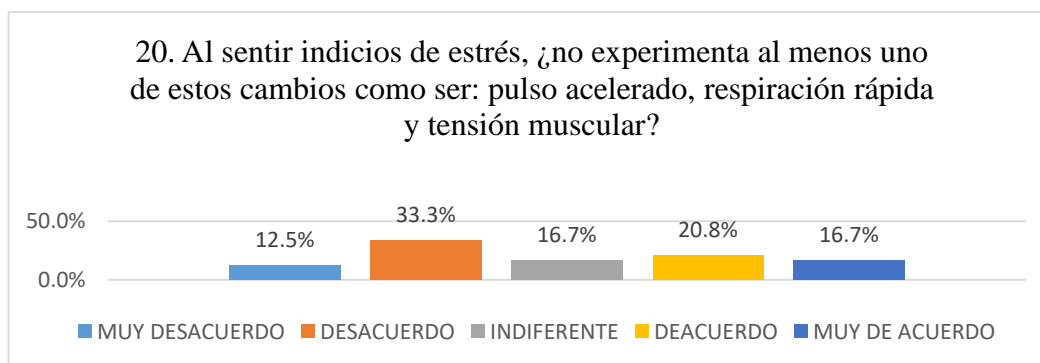


**Gráfico 28 Indicador Magnitud de la amenaza**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

En relación con el nivel de control que experimentan los encuestados, se evidencia un alto porcentaje de individuos que muestran reacciones no controladas al presentarse indicios de estrés, con un 66.6% desfavorable y un 33.4% favorable. Concluyendo que los colaboradores de American Brokers no tienen un adecuado control de sus reacciones al enfrentarse a los primeros síntomas del estrés.

#### 4.4.1.2 REACCIONES FISICAS



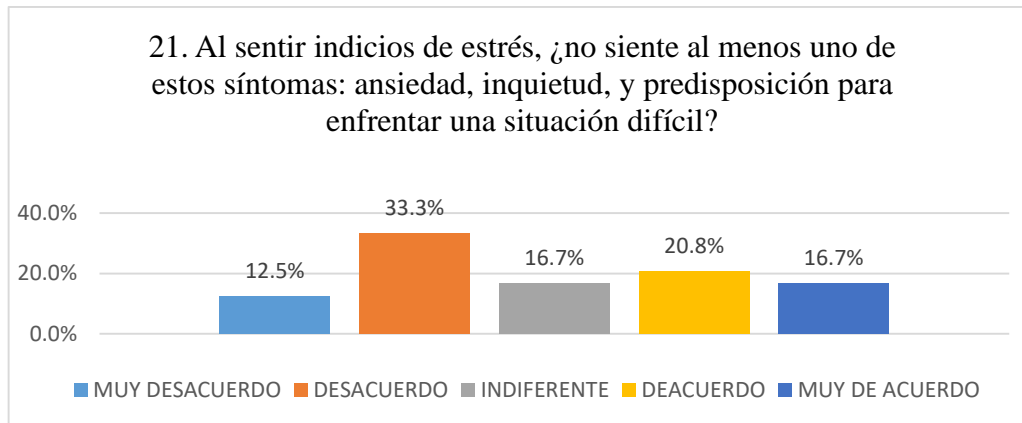
**Gráfico 29 Indicador Reacciones física**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 62.5% de los encuestados refleja estar en desacuerdo respecto a no haber experimentado en algún momento al menos un síntoma como pulso acelerado, respiración rápida o tensión muscular, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores, al sentir

indicios de estrés tiende a tener diferentes tipos de cambios en su organismo como el pulso acelerado, respiración rápida y tensión muscular. Mientras tanto el 37.5% de los encuestados tienen una opinión favorable al indicar que no sienten ningún tipo de cambio al momento de sentir estrés.

#### 4.4.1.3 REACCIONES PSICOLOGICAS



**Gráfico 30 Indicador Reacciones psicológicas**

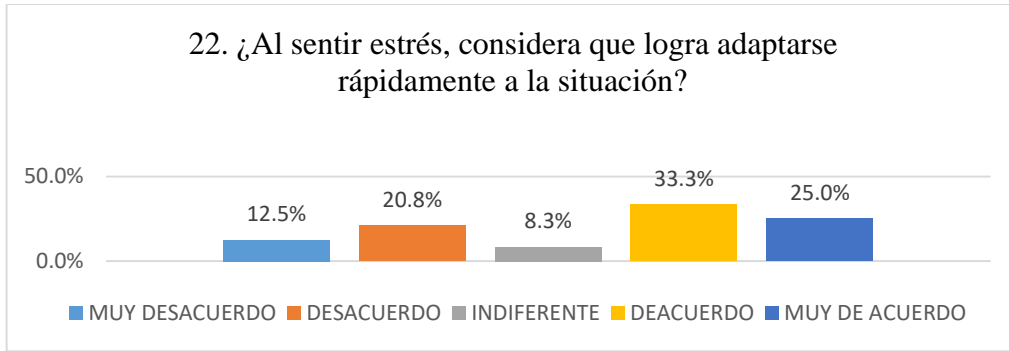
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 62.5% de los encuestados tuvieron una respuesta desfavorable cuando se les preguntó si al sentir indicios de estrés han experimentado en algún momento al menos un síntoma como ansiedad, inquietud y predisposición al enfrentar una situación difícil, mientras que el 37.5% afirma manejar favorablemente la situación de estrés y no siente algunos síntomas como ansiedad, inquietud, etc. Estos resultados indican una alta presencia de reacciones psicológicas inmediatas en los colaboradores al sentir indicios de estrés en su entorno de trabajo.

#### 4.4.2 FASE DE RESISTENCIA

Para realizar el correspondiente análisis de la dimensión resistencia, se evalúan dos indicadores, la adaptación a la situación y la duración de la amenaza, lo que permite concluir el nivel de impacto que tiene una situación estresante sobre la capacidad del colaborador para adaptar su organismo como respuesta a dichos estímulos, así también la duración de esta en el tiempo, lo cual puede llegar a ocasionar agotamiento general en el individuo.

##### 4.4.2.1 ADAPTACION A LA SITUACION

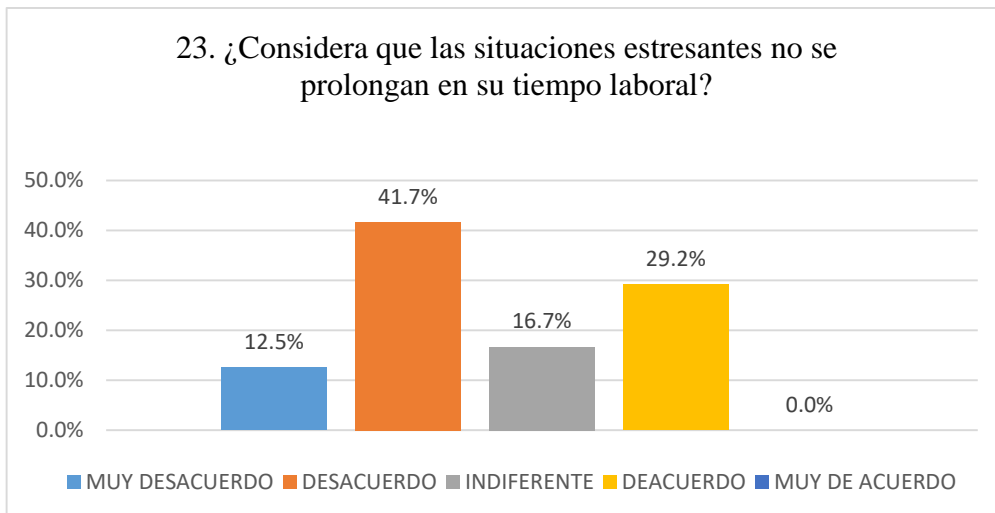


**Gráfico 31 Indicador Adaptación a la situación**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

En su mayoría, los colaboradores de American Brokers muestran una rápida adaptación a las situaciones estresantes de su ambiente. Un 41.6% de la población encuestada tiene una opinión desfavorable, es decir que no logran adaptarse rápidamente con la situación, sin embargo, el 58.3% tiene una opinión favorable, es decir que logran manejar correctamente la situación y su adaptación a la misma es rápida, permitiéndoles tener una pronta reacción al momento que experimentan una serie de procesos físicos, emocionales y conductuales, que les permiten integrarse rápidamente a la situación estresante, a manera de disminuir un impacto agresivo para el colaborador.

#### 4.4.2.2 DURACION DE LA AMENAZA



**Gráfico 32 Indicador Duración de la amenaza**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

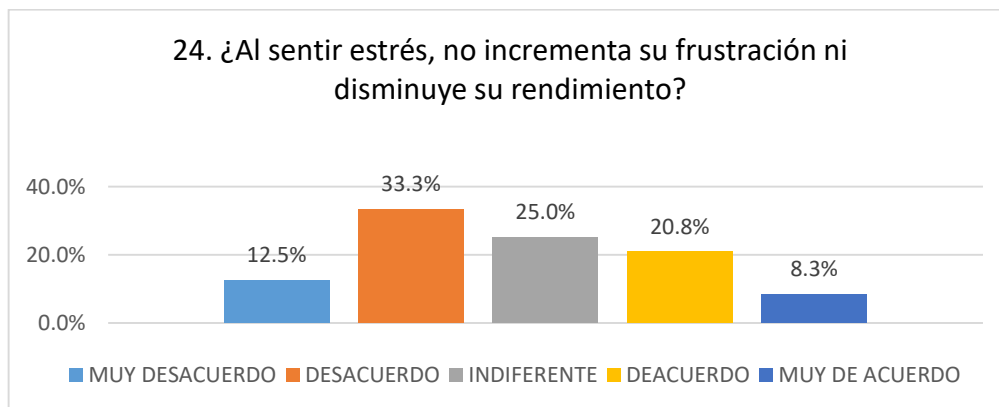
En relación con el tiempo de duración de las situaciones estresantes, se observa una significativa cantidad de colaboradores que consideran que estas se prolongan durante el

tiempo laboral, un 70.9% de los colaboradores encuestados tienen una opinión desfavorable y un 29.2% una opinión favorable, considerando que estas situaciones no tienen una larga duración en la jornada. Se puede concluir que los colaboradores a menudo experimentan momentos cargados de estrés que no desaparecen fácilmente y generan malestar continuo en el ambiente de trabajo.

#### 4.4.3 FASE DE AGOTAMIENTO

Para realizar el correspondiente análisis de la dimensión resistencia, se evalúan dos indicadores, la adaptación a la situación y la duración de la amenaza, lo que permite concluir el nivel de impacto que tiene una situación estresante sobre la capacidad del colaborador para adaptar su organismo como respuesta a dichos estímulos, así también la duración de esta en el tiempo, lo cual puede llegar a ocasionar agotamiento general en el individuo

##### 4.4.3.1 RESOLUCION DE LA AMENAZA

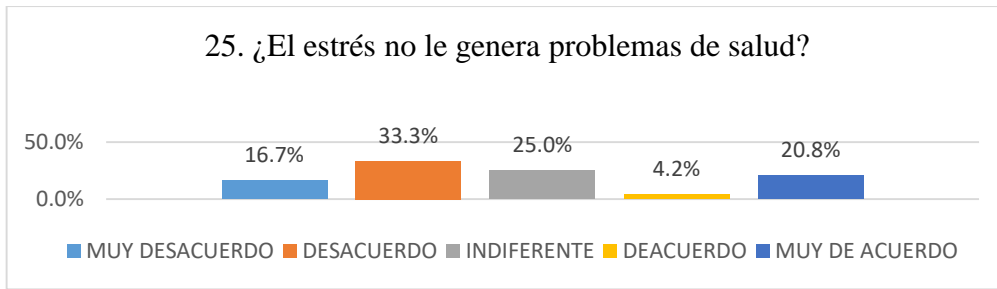


**Gráfico 33 Indicador Resolución de la amenaza**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Un 70.8% de la población encuestada tiene una opinión desfavorable y un 29.2% de los encuestados tienen una opinión favorable respecto al análisis del indicador de Resolución de la amenaza, ya que los encuestados con una opinión desfavorable consideran que al incrementarse su frustración esta disminuye su rendimiento, en cambio el 29.2% de los encuestados tienen una opinión favorable indicando que la frustración no es factor relevante para afectar su rendimiento. Con base a los resultados se concluye que la mayoría de los colaboradores sufren una importante disminución en su tolerancia a la frustración, así como en su desempeño, lo que expone una oportunidad de mejora para incluir un plan de acción que contribuya a mitigar estos efectos negativos del estrés.

#### 4.4.3.2 CONSECUENCIAS A LA SALUD

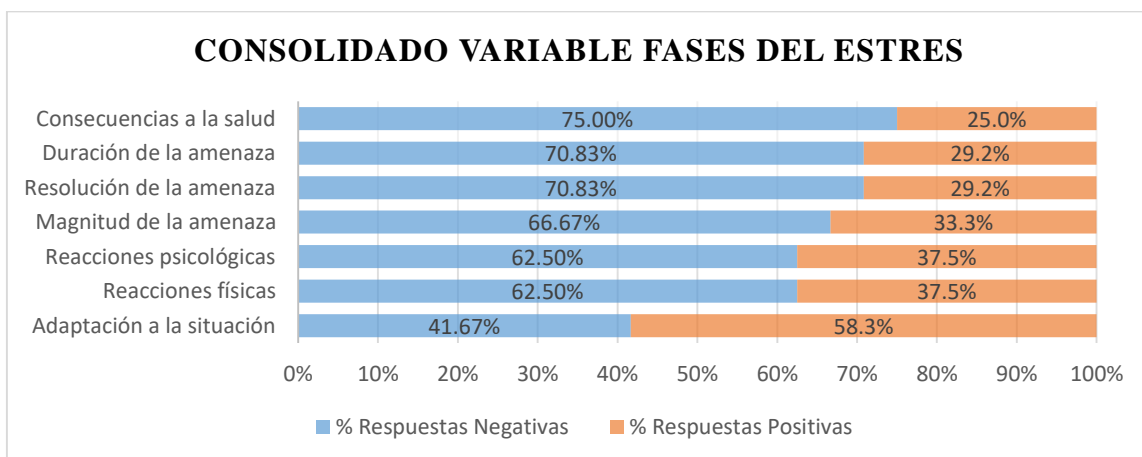


**Gráfico 34 Indicador Consecuencias a la salud**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Al analizar los resultados, se evidencia un alto porcentaje de colaboradores que niegan que el estrés no ocasiona problemas en su salud, mostrándose un 75% de las opiniones desfavorables, y un 25% de las opiniones son favorables. Se encuentra una diferencia importante entre las presentes cifras respecto a los colaboradores que sí experimentan algún tipo de afección a su salud, lo cual influye en gran medida en su desempeño laboral. En base a los resultados se puede crear un análisis más profundo respecto a las enfermedades que el estrés le genera a los colaboradores, ya que pueden existir algunas enfermedades graves que se pueden desarrollar y al detectarse cuales son se puede trabajar en atacar los factores que generan estrés para poder mantener una mejor salud tanto personal como organizacional.

#### 4.4.4 CONSOLIDADO FASES DE ESTRES



**Gráfico 35 Consolidado Variable Fases del Estrés**

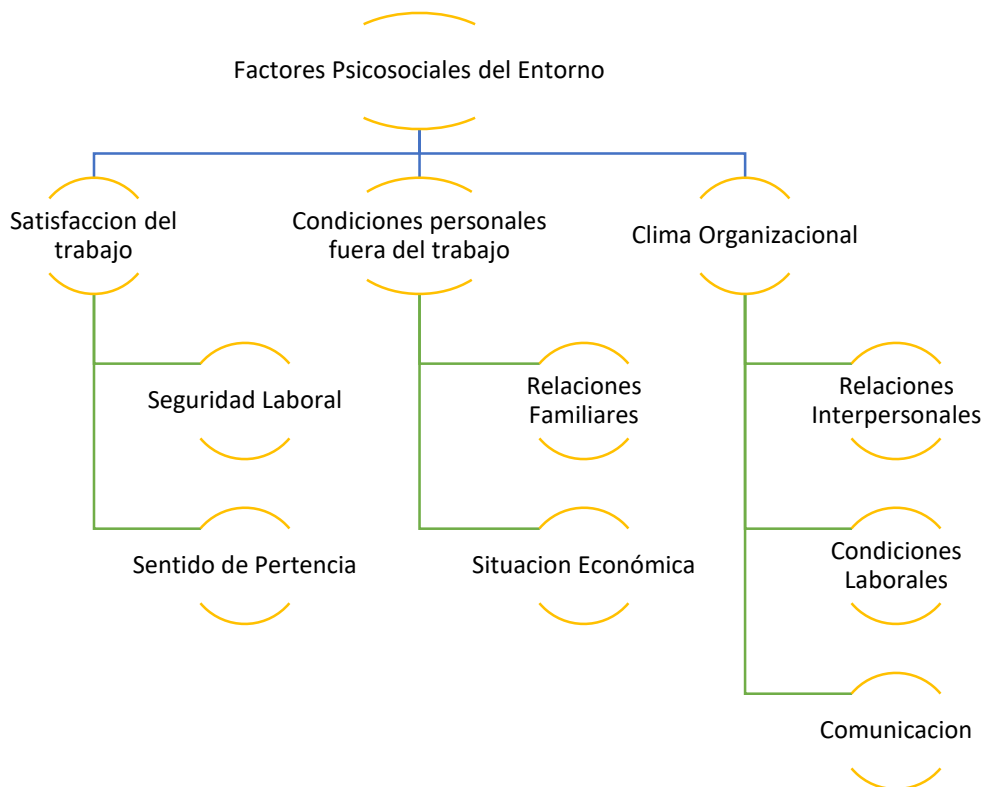
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

La variable Fases del estrés es analizada en función de siete indicadores, reflejándose los siguientes resultados. El 75% de la población encuestada expresa una postura desfavorable



respecto al indicador “Consecuencias a la salud”, lo que sugiere que la mayoría de los colaboradores experimentan una serie de consecuencias que afectan negativamente a su salud. Por otro lado, en el indicador “Duración de la amenaza”, el 70.83% de los encuestados ofrecen una opinión desfavorable, indicando que los efectos negativos ocasionados por el estrés laboral perduran por un largo periodo de tiempo influyendo sobre su desempeño laboral. El 70.83% se muestra inconforme con el indicador “Resolución de la amenaza” por lo que se evidencia un significativo efecto negativo en los colaboradores al incrementar su frustración y disminuir su rendimiento ante las dificultades de resolución de alguna situación estresante. En relación a la “Magnitud de la amenaza” el 66.67% refleja opiniones desfavorables, indicando que las situaciones estresantes generan diversas reacciones que son difíciles de controlar para los colaboradores. El indicador “Reacciones psicológicas” se encuentra con un 62.5% de respuestas desfavorables, es decir, que los colaboradores han experimentado al menos un síntoma psicológico entre los cuales se encuentran inquietud, ansiedad y predisposición para enfrentar una situación difícil. De igual manera, el 62.5% de los encuestados, expresa una postura desfavorable para el indicador “Reacciones físicas”, concluyendo así que al presentarse una situación estresante, experimentan reacciones fisiológicas derivadas, como ser pulso acelerado, respiración rápida y tensión muscular. En relación al indicador “Adaptación a la situación”, las respuestas desfavorables suponen un 41.67%, lo que refleja que los colaboradores en su mayoría buscan lograr un nivel de adaptación a la situación estresante en el entorno laboral.

## 4.5 FACTORES PSICOSOCIALES DEL ENTORNO



**Gráfico 36 Variable Factores Psicosociales del Entorno con sus Dimensiones e Indicadores**

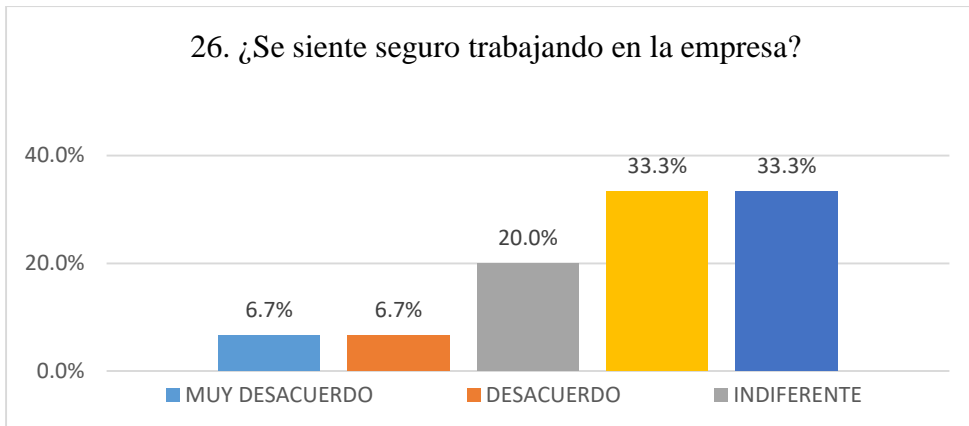
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Para analizar cómo se relacionan las Factores Psicosociales con el desempeño de los colaboradores de American Brokers, se toman en cuenta la opinión de los colaboradores encuestados a través del cuestionario aplicado, para conocer la importancia de los diferentes factores psicosociales que pueden o no afectar en el desempeño de los colaboradores. Dentro de los factores psicosociales del entorno se toman en cuenta las siguientes dimensiones como ser: Alarma, Resistencia y Agotamiento, las cuales se encuentran divididas en siete indicadores respectivamente, cuyos resultados se exponen a continuación:

### 4.5.1 SATISFACCION DE TRABAJO

La satisfaccion laboral es una de los factores que mas se investiga en las organizaciones ya que se asocia a numerosos problemas que pueden aparecer en el mundo laboral, y al estar en constante cambio, estos problemas o situaciones no favorables se vuelven cambiantes y dependeran principalmente de la percepcion que tenga el colaborador. Entorno a lo anterior, se pretende analizar la dimension a traves de los siguientes indicadores :

#### 4.5.1.1 SEGURIDAD LABORAL

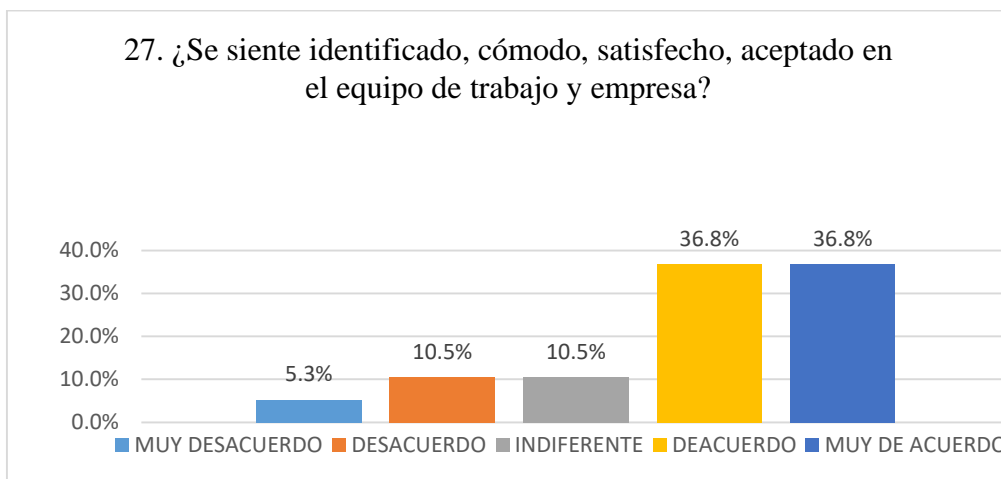


**Gráfico 37 Indicador Seguridad Laboral**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Un 66.6% de los colaboradores tiene una opinión favorable y contestaron sentirse seguro laborando en la institución, en cambio un 33.4% tiene una opinión desfavorable. Concluyendo que, en términos generales, la empresa genera una sensación de seguridad para sus colaboradores. Este indicador de Seguridad Laboral al tener un alto grado de aceptación por parte de los colaboradores, se puede valorar para poder reforzarlo y partir del mismo para crear un mayor compromiso en el resto de los colaboradores que no se sienten identificados totalmente con la visión u objetivos que la compañía se traza.

#### 4.5.1.2 SENTIDO DE PERTENENCIA



**Gráfico 38 Indicador Sentido de Pertenencia**

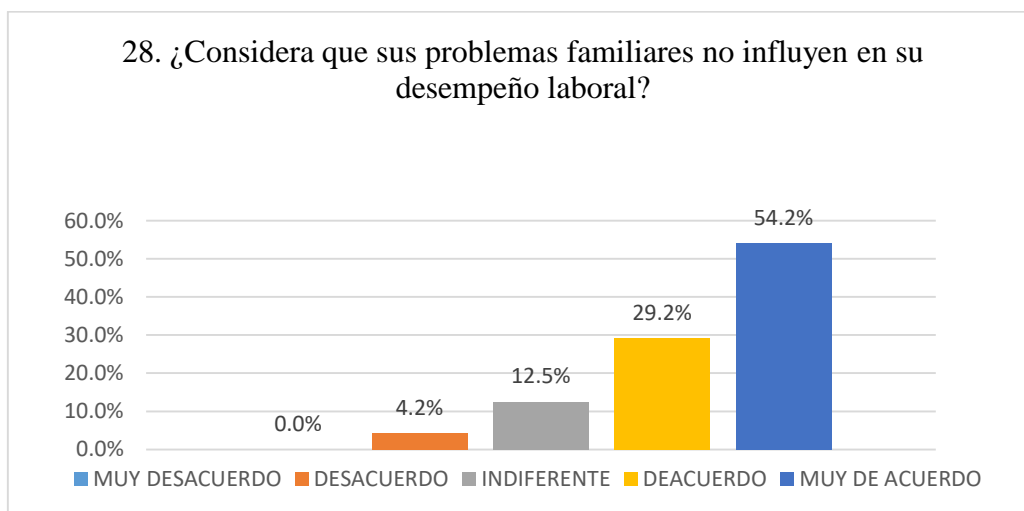
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 73.6% de los colaboradores encuestados tienen una opinión favorable y se sienten identificados, cómodos, satisfechos y aceptados en sus equipos de trabajo y en la empresa. En cambio, el 26.4% de los colaboradores encuestados tienen una opinión desfavorable, es decir que no se sienten cómodos, satisfecho o aceptados en el equipo de trabajo. En conclusión, los se puede descartar la rotación de personal como un factor determinante que crea estrés, en vista que los colaboradores sienten el respaldo y se sienten que son parte de la empresa, su sentido de pertenencia es bastante.

#### 4.5.2 CONDICIONES PERSONALES FUERA DEL TRABAJO

Es la segunda dimensión, también evaluada por dos indicadores que analizan la dinámica familiar y la influencia que esta tiene sobre el desempeño mostrado por los colaboradores durante el ejercicio de sus funciones. Así mismo, evalúa la influencia de las condiciones monetarias al momento de decidir lograr la permanencia en la organización

##### 4.5.2.1 RELACIONES FAMILIARES

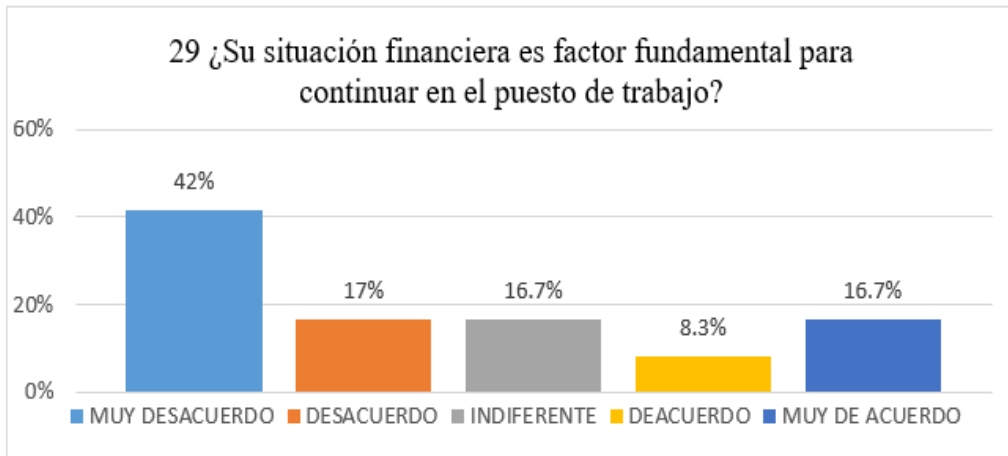


**Gráfico 39 Indicador Relaciones Familiares**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Los resultados indican que el 83.4% de los encuestados tienen una respuesta favorable, en cambio el 16.6% de la población encuestada contestado con respuestas desfavorables. Es decir que, en base a la información recolectada los problemas familiares no tienen mayor injerencia en el desempeño laboral de los colaboradores de American Brokers, concluyendo que, para el rendimiento y productividad de los individuos, no existe una influencia negativa derivada de cualquier situación familiar adversa que cualquiera de los colaboradores este atravesando.

#### 4.5.2.2 SITUACION ECONOMICA



**Gráfico 40 Indicador Situación Económica**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

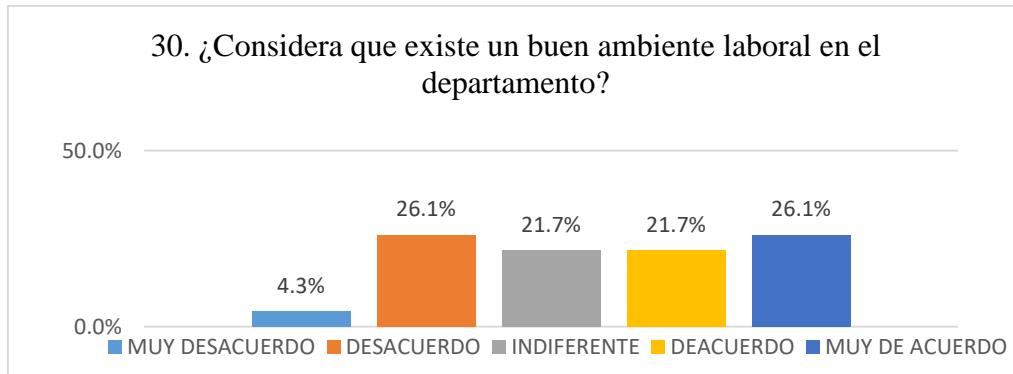
El 83.3% de la población encuestada tiene una opinión favorable, es decir que, consideran que la situación financiera que vive cada colaborador es un factor determinante para continuar en su puesto de trabajo, y el 16.7% restante tiene una opinión indiferente, y en base a nuestra estructura de análisis se toma como una opinión desfavorable. Entorno a lo anterior se concluye que la situación económica es clave para la continuidad y el compromiso del individuo con su puesto de trabajo por lo que conviene manejar estrategias en la organización que favorezcan las condiciones de los colaboradores. También se debe tomar como referencia el incremento acelerado que ha tenido el costo de vida, ya que todos los productos de la canasta básica, combustible, vestimenta, etc., van al alza y los salarios se mantienen constante si sufrir incrementos considerables, lo que provoca una dependencia obligatoria de los colaboradores hacia su puesto de trabajo.

#### 4.5.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

Es una dimension fundamental para conocer los niveles de relacion laboral que se mantiene en la organizacional. A traves de los siguientes indicadores se pretende medir que tan saludable o toxico se vuelve el ambiente laboral. Si el % mayor de la poblacion es desfavorable significa que existe conflicto y una serie de situaciones adversas que provocan un mal cliente, pero si el % es favorable se concluye que los comportamientos, los niveles de tolerancia, el

trabajo en equipo son altos y se tiene un equipo de trabajo comprometido totalmente para con los resultados de la empresa.

#### 4.5.3.1 RELACIONES INTERPERSONALES

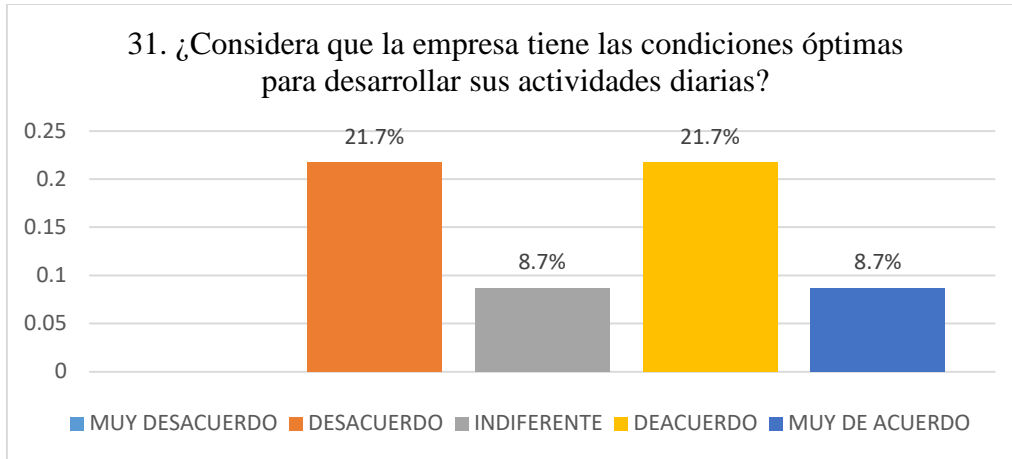


**Gráfico 41 Indicador Relaciones Interpersonales**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Con relación al indicador de Relaciones Interpersonales, el 52.1% de los encuestados tienen una opinión desfavorable a que existe un buen ambiente laboral en el departamento de trabajo, en cambio, el 47.9% de los encuestados tienen una opinión favorable. Si bien es cierto el 47.9% se encuentra de acuerdo que existe un buen ambiente laboral, el 52% equivalente a un poco más de los encuestados no consideran que el ambiente tanto con sus compañeros de línea como con su jefe inmediato es el mejor. Entorno a lo anterior, se debe tomar en cuenta la opinión establecida por los colaboradores para detectar los factores que están incidiendo en el ambiente laboral, y crear un equipo de trabajo comprometido.

#### 4.5.3.2 CONDICIONES LABORALES

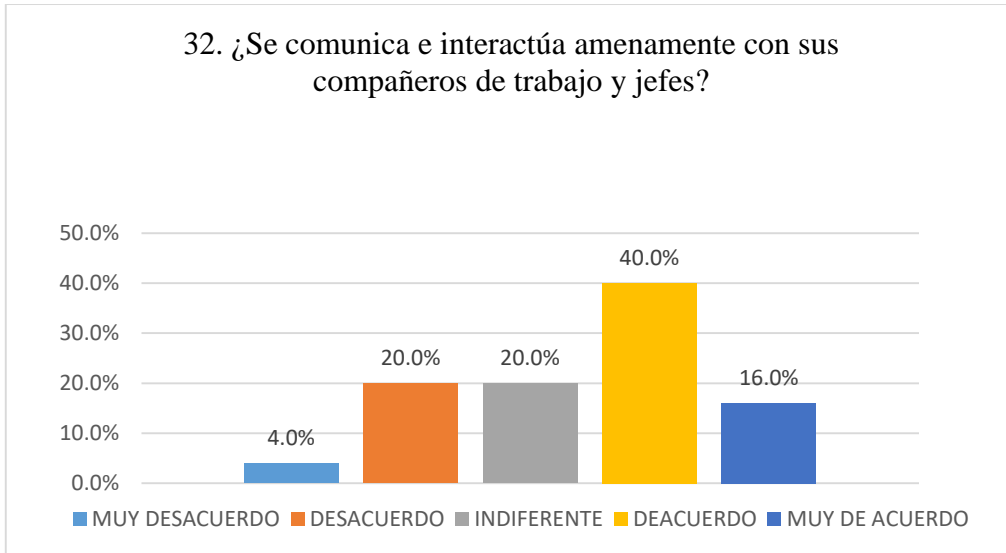


**Gráfico 42 Indicador Condiciones Laborales**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

El 30.4% de los colaboradores considera que la empresa cuenta con las condiciones necesarias para llevar a cabo sus tareas diarias, sin embargo, el 69.6% de los colaboradores encuestados tienen respuestas desfavorables. Estos resultados reflejan un nivel de satisfacción bajo, y la calidad de condiciones que ofrece la organización para impulsar un desarrollo adecuado en las funciones diarias de cada colaborador no es la óptima, y puede ser un factor que influye a que el colaborador baje su rendimiento, porque el no tener un buen nivel ergonómico en la empresa, ocasiona incomodidad en los colaboradores para realizar sus tareas, o al no tener las condiciones laborales óptimas, el resultado tardara más en recibirse y puede que no sea tan preciso como se requiere, es por ello que debe analizarse este indicador para poder crear estrategias para mejorar las condiciones laborales actuales.

#### 4.5.3.3 COMUNICACION

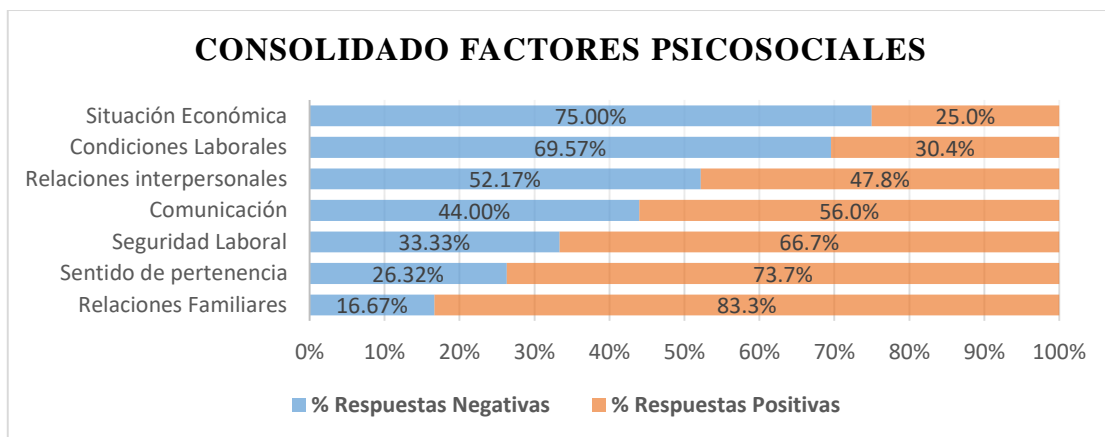


**Gráfico 43 Indicador Comunicación**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Un 44% de los colaboradores encuestados tienen una opinión desfavorable, es decir que consideran que la comunicación no es la mejor entre compañeros y con los jefes inmediatos, sin embargo, el 56% de los colaboradores tienen una opinión favorable. Esto quiere decir que tienen una mejor comunicación tanto con sus compañeros como con sus jefes. Con base a estos resultados, se concluye que en el entorno los colaboradores perciben un alto nivel entre la comunicación y las relaciones interpersonales, lo que contribuye a un óptimo clima laboral, sin embargo, el porcentaje de opiniones desfavorable es considerable y se puede tomar en cuenta para poder disminuir este indicador, teniendo una mejor comunicación en general.

#### 4.5.4 CONSOLIDADO FACTORES PSICOSOCIALES



**Gráfico 44 Consolidado Variable Factores Psicosociales del Entorno**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

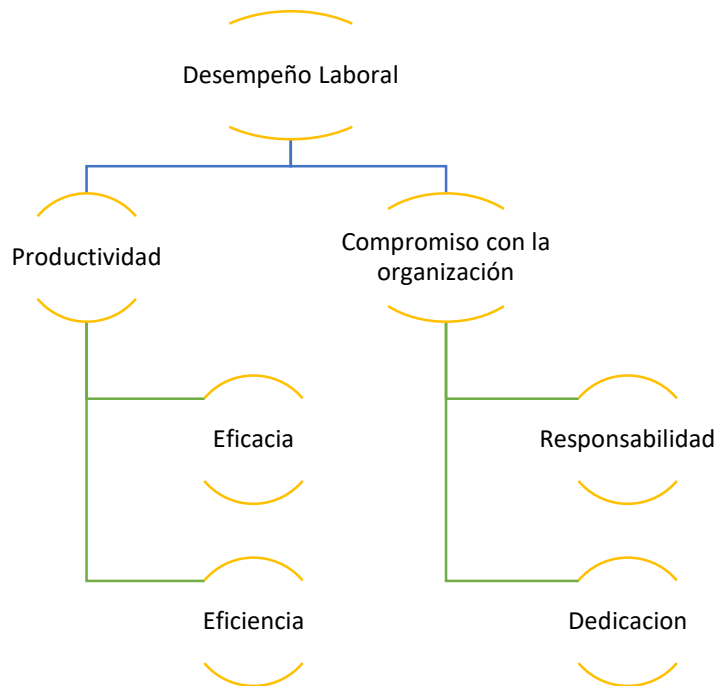


La variable Factores Psicosociales del Entorno está orientada para conocer si diferentes factores que suelen suceder en el entorno son factores detonantes del estrés laboral, y en base a la encuesta aplicada podemos indicar que: El indicador de “Situación Económica” es un factor a tomar en cuenta, ya que el 75% de los colaboradores indican que si es fundamental la situación económica que están atravesando. En muchas ocasiones el trabajo no se disfruta y suele practicarse por una necesidad, y la mezcla de hacer rutinariamente actividades que no se disfruta y con un sistema de compensación que no es competitivo, genera una baja en el desempeño de los colaboradores. La variable “Condiciones Laborales” tiene una opinión general desfavorable con un 69.57% de los encuestados indicando que las condiciones no son las óptimas para desarrollar sus funciones diariamente, esto puede ser causa de no tener horarios flexibles, formación, opciones de teletrabajo, el equipo y la tecnología necesaria, etc. Por su parte la variable “Relaciones Interpersonales” también tiene una opinión desfavorable por parte de los colaboradores, esto da la pauta que el clima laboral que se vive en el día a día no es el mejor. Tener buenas relaciones interpersonales en el trabajo permite confiar su trabajo en otra persona con la seguridad que la otra persona podrá responderle cuando se necesita, se crean vínculos de amistad, compañerismo, compromiso, lealtad, pero al tener porcentaje del 52.17% desfavorable se concluye que se deben trabajar en estos factores. La variable “Comunicación” cuenta con un 56% de las encuestas favorables, es decir que más de la mitad de los colaboradores sienten tener una buena relación ya sea con su compañero directo o con su jefe inmediato, esto permite determinar que en la parte laboral se logran los objetivos ya que existe un porcentaje relativamente positivo en comunicación. La variable “Seguridad Laboral” con un 66.7% de las respuestas favorables, refleja que existe un respaldo a la antigüedad de los colaboradores, es decir que la rotación de personal es mínima, y se mantiene la misma base de colaboradores que les permite enseñar a los más nuevos que se van agregando en las respectivas contrataciones. Las variables “ Sentido de Pertenencia” y “Relaciones Familiares” obtuvieron los porcentajes más favorables de los indicadores, un 79.7% y un 83.3% respectivamente, lo que da la pauta que en los colaboradores de American Brokers las situaciones familiares no influyen en el desempeño laboral, manteniendo un excelente equilibrio entre lo laboral y lo personal, por su parte al ser una empresa de servicio que no realiza altas o constantes rotación de personal, les permite a los colaboradores sentirse respaldados por la empresa creando un alto sentido de pertenencia.

Como conclusión, y en base a los resultados obtenidos, se determina que los “Factores Psicosociales del Entorno” no son los principales factores que generan estrés en los

colaboradores de American Brokers. Sin embargo, hay varios factores que obtuvieron una respuesta desfavorable en las encuestas, lo que permite darse cuenta que existe una brecha de mejora en los mismos para tener un mejor clima organizacional.

#### 4.6 DESEMPEÑO LABORAL



**Gráfico 45 Variable Dependiente Desempeño Laboral**

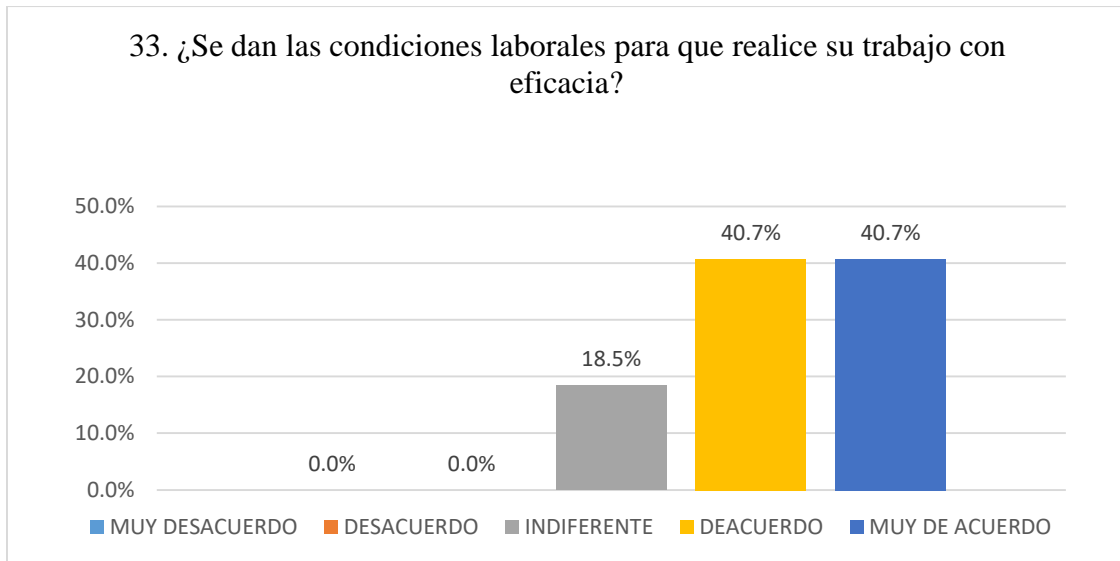
Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Para conocer el análisis de las diferentes variables independientes de investigación a través de los diversos indicadores establecidos en cada pregunta del instrumento utilizado, es importante conocer la variable dependiente y los indicadores utilizados para conocer el desempeño laboral de los colaboradores de American Brokers. La variable dependiente será analizada por medio de sus indicadores Eficacia, Eficiencia, Responsabilidad y Dedicación que exponemos a continuación:

##### 4.6.1 PRODUCTIVIDAD

Esta dimensión tiene como propósito medir la eficacia y eficiencia que tienen los colaboradores en el trabajo, es decir medir la relación entre sus funciones diarias y la calidad de los resultados, también medir la cantidad de recurso y la forma en que se usan los mismos para obtener los resultados. A través de los siguientes indicadores se intenta determinar el nivel de eficacia y eficiencia de los colaboradores.

#### 4.6.1.1 EFICACIA

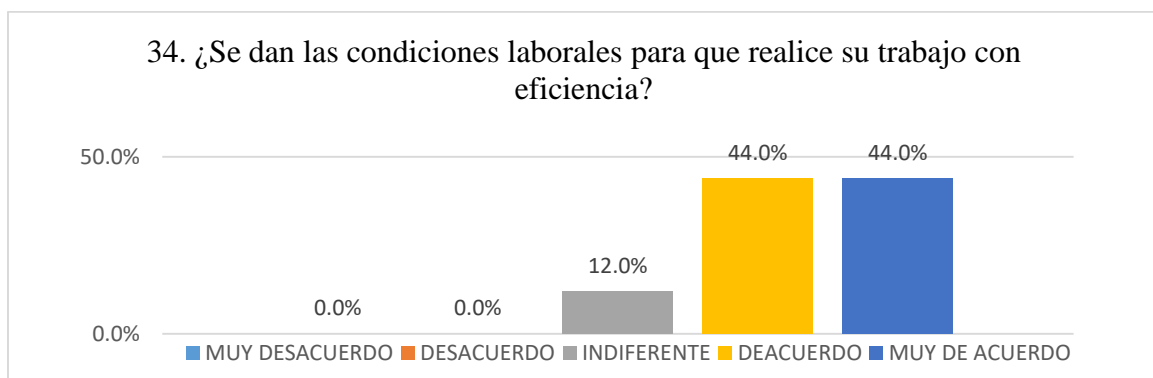


**Gráfico 46 Indicador Eficacia**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Se observan resultados favorables con un 88.1% respecto a la percepción que poseen los colaboradores sobre las condiciones laborales que ofrece la organización para permitir la ejecución de las funciones de forma eficaz, viéndose un 18.5% de colaboradores con una opinión desfavorable. En base a los resultados el indicador eficacia que es la capacidad de lograr los objetivos sin importar si se tienen los recursos necesarios o no, es un indicador que está bien evaluado por parte de los colaboradores de American Brokers.

#### 4.6.1.2 EFICIENCIA



**Gráfico 47 Indicador Eficiencia**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

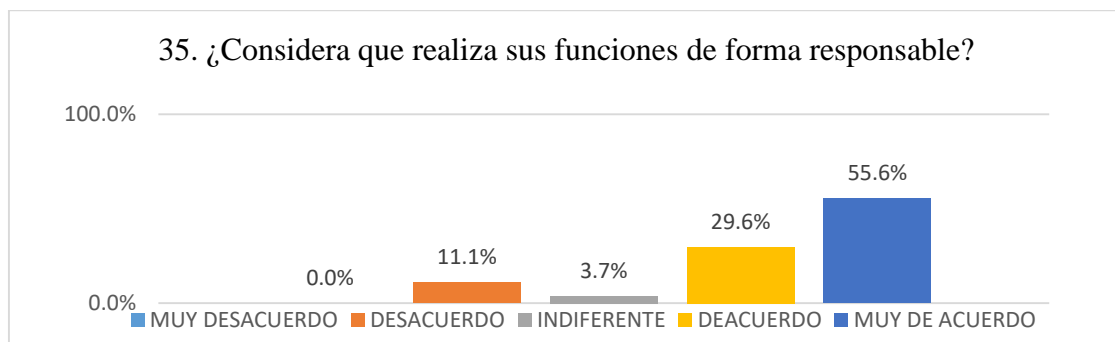
El 88% de los colaboradores encuestados tienen una opinión favorable respecto a que realizan sus funciones de trabajo con eficiencia, y el 12% tienen una opinión desfavorable. Es

decir, que los colaboradores tienen un alto grado de responsabilidad, lo que les permite completar sus funciones diarias tengan o no tengan los recursos necesarios, en este caso según la opinión de las encuestas, se concluye que los colaboradores utilizan la menor cantidad posible de recursos para cumplir sus funciones, es decir que dinamizan sus procesos de forma alternativa para lograr las metas.

#### 4.6.2 COMPROMISO CON LAS ORGANIZACION

El compromiso hacia la organización se evalúa a través de dos indicadores: responsabilidad y dedicación, los cuales dependen de las actitudes que muestren los miembros del equipo ante alguna situación referente al tiempo invertido en las labores, la atención y el empeño, los cuales son un reflejo de la satisfacción de los colaboradores de American Brokers.

##### 4.6.2.1 RESPONSABILIDAD

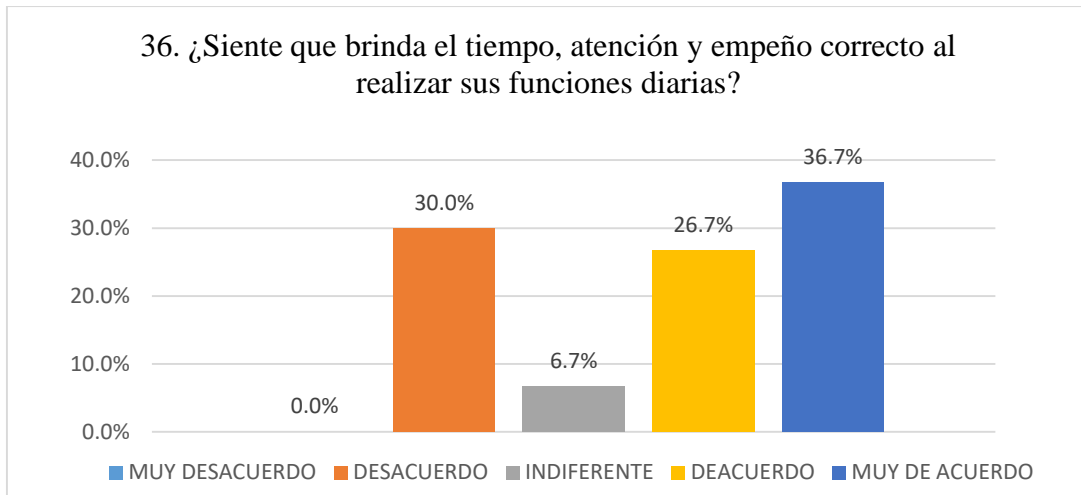


#### Gráfico 48 Indicador Responsabilidad

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

En el presente ítem, los resultados obtenidos reflejan que la mayor parte de la muestra, un 85.2% tiene una opinión favorable y un 14.8% tiene una opinión desfavorable respecto a la pregunta establecida. Con estos resultados es evidente la confianza y el compromiso con el que cuentan los colaboradores de American Brokers para desarrollar sus funciones de una manera responsable. También se puede determinar que American Brokers cuenta con un personal con un alto sentido de la responsabilidad, lo que les permite a los jefes delegar con más confianza, a sus compañeros generar mayores lazos de confianza para respaldarse mutuamente al momento de presentar las actividades que se les pida.

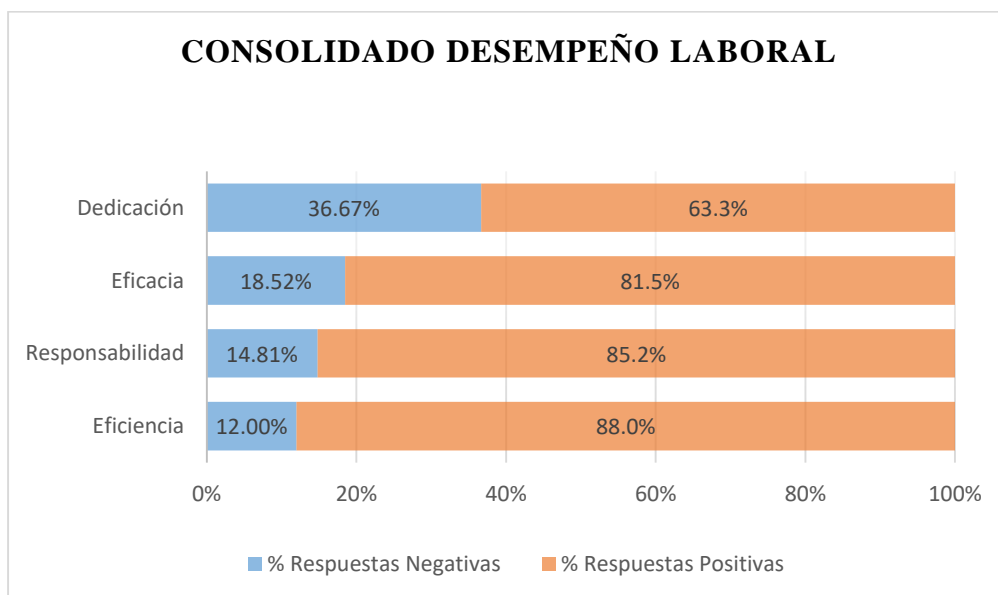
#### 4.6.2.2 DEDICACION



**Gráfico 49 Indicador Dedicación**

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

El indicador Dedicación tiene una opinión favorable con un 63.8% de los colaboradores indicando que brindan el tiempo, atención y empeño correcto al realizar sus funciones diarias. Sin embargo, un 36.7% de los colaboradores tienen una opinión desfavorable. En base a los resultados obtenidos, el indicador de dedicación se puede descartar como uno de los factores que puede estar afectando el desempeño laboral de los colaboradores, ya que se muestra que prestan el tiempo suficiente, y en muchas ocasiones hasta tiempo extra para lograr resolver las actividades, resolver problemas y mantener sus funciones de trabajo al día.



**Gráfico 50 Consolidado Variable Desempeño Laboral**

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Según los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a los colaboradores de American Brokers para conocer su percepción sobre el desempeño laboral en la organización, se analizan los porcentajes para los siguientes cuatro indicadores. El 36.67% de los encuestados refleja una postura desfavorable para el indicador “Dedicación”, esto sugiere que, en su mayoría, los colaboradores consideran que brindan el suficiente tiempo, esfuerzo, atención y empeño al realizar sus labores diarias en la organización. En relación al indicador “Eficacia”, se encuentra un 18.52% de los colaboradores con una opinión desfavorable, indicando que la mayoría realiza sus labores de manera eficaz, priorizando actividades y organizando adecuadamente su tiempo. Un 14.81% de la población encuestada refleja una postura desfavorable para el indicador “Responsabilidad”, es decir, los colaboradores en American Brokers se desempeñan de una manera diligente, comprometida y responsable en cada una de las labores que se realizan diariamente. Finalmente, para el indicador “Eficiencia” se observa un 12% de opiniones desfavorables, concluyendo así que un gran número de colaboradores consideran realizar sus labores de una manera muy competente y eficiente, obteniendo así resultados óptimos e incrementando los niveles de productividad en American Brokers.

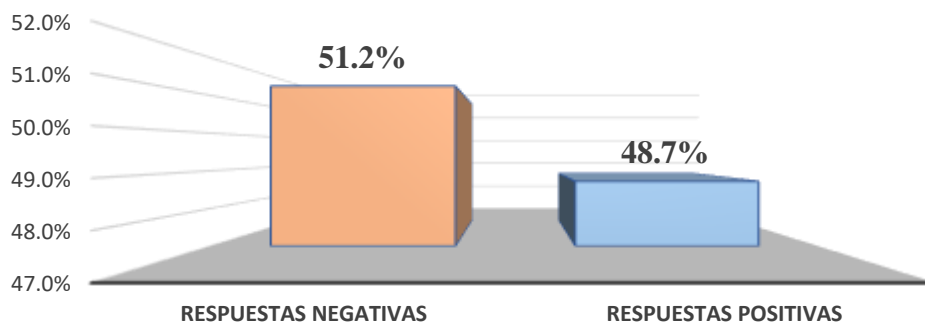
#### 4.7 COMPROBACION DE LA HIPOTESIS

**H1.** El desempeño laboral en American Brokers se ve afectado por diferentes estresores, las fases de estrés, capacitación y factores psicosociales que atraviesan los colaboradores. (P1 menor 70%)

**Ho.** El desempeño laboral de los colaboradores de American Brokers no se ve afectado por diferentes estresores, las fases de estrés, capacitación y factores psicosociales que atraviesan los colaboradores.(Po mayor o igual a 70%)

Para el primer escenario, el gráfico Comprobación de hipótesis permite observar la distribución de los datos con respecto a la hipótesis alternativa establecida, mostrando una diferencia mayor para las respuestas desfavorables respecto a las respuestas favorables establecidas en el instrumento utilizado. El porcentaje es menor a la media hipotética para el análisis (P menor a 70%), es decir que, es posible aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, demostrando que el desempeño laboral de los colaboradores de American Brokers se ve afectado por diferentes estresores, las fases de estrés, capacitación y factores psicosociales que atraviesan los colaboradores de American Brokers.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA



### Gráfico 51 Comprobación de Hipótesis

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

Para el segundo escenario, hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, ya que más de la mitad de las respuestas de las variables se cuantificaron en respuestas negativas en un 51.2%, tomando como referencias las 36 preguntas utilizadas como medición a través del cuestionario. Se toman en cuenta los datos desfavorables como favorables.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo se concluye el análisis del planteamiento del problema establecido en el capítulo I, el cual hace referencia a los diferentes factores que provocan estrés laboral afectando el desempeño de los colaboradores de los colaboradores de American Brokers, mismos que se mencionan ampliamente en el capítulo II “Marco Teórico” y se desglosan en el capítulo III “Metodología de Investigación”, donde se estudian sus dimensiones e indicadores necesarios para comprobar la hipótesis de investigación a través de la metodología aplicada.

Asimismo, se conocerá el alcance de los objetivos y en base al análisis realizado en el capítulo IV “Resultados y Análisis” se determinará si se dio respuesta a las preguntas establecidas en el capítulo I en base a los resultados obtenidos a través de la encuesta, lo que permitirá generar una serie de conclusiones y recomendación entorno a los hallazgos obtenidos a través de la tabulación de los datos de la población.

### **5.1 CONCLUSIONES**

1. Tomando como referencia los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario a los colaboradores de American Brokers, se concluye que existen diversos factores en el entorno involucrados en el desempeño laboral, que se derivan de las condiciones que propicia la organización y que, en su mayoría, han tenido una influencia desfavorable para los miembros de la misma.
2. En base a los resultados analizados a través de la encuesta y al consolidado final realizado en el capítulo IV a cada variable independiente analizada, se determina que el desempeño laboral de los colaboradores de American Brokers se ve afectado por los diferentes factores: estresores laborales, fases de estrés, capacitaciones y factores psicosociales del entorno.
3. En base a la variable estresores podemos concluir que existe insatisfacción en las funciones de las líneas de mando de la empresa, porque la mayoría de los indicadores como ser necesidad de reconocimiento, cantidad y duración de los descansos, división de tareas, volumen de tareas, procesos rutinarios, entre otros, dan la pauta que la alta gerencia no se preocupa por el bienestar laboral de sus colaboradores.
4. Con relación a la variable de fases de estrés que atraviesan los colaboradores de American Brokers en la organización, se determina que la mayoría de los colaboradores



en efecto sufren una de las diferentes fases del estrés, divididos en fase de alarma y resistencia. Indicadores como duración de la amenaza, consecuencias a la salud, magnitud de la amenaza y reacciones psicológicas lo confirman.

5. Con relación a la variable de fases de estrés que atraviesan los colaboradores de American Brokers en la organización, se determina que la mayoría de los colaboradores en efecto sufren una de las diferentes fases del estrés, divididos en fase de alarma y resistencia. Indicadores como duración de la amenaza, consecuencias a la salud, magnitud de la amenaza y reacciones psicológicas lo confirman.
6. Se concluye en base a los resultados obtenidos para la variable “Capacitaciones” que, se refleja una importante insatisfacción en varios de los indicadores evaluados, como ser: Utilidad, Crecimiento Profesional y Actualización en los temas, evidenciándose la insatisfacción de los colaboradores sobre temas relacionados a la coherencia que tienen sus funciones diarias con su desarrollo profesional, el interés a nivel organizacional e individual por mantenerse en constante actualización de los temas relevantes según su puesto de trabajo, derivado en una disminución de su atracción por permanecer en la organización por muchos años, impactando negativamente en su desempeño laboral.
7. El análisis resultante de la variable “Factores Psicosociales” refleja altos porcentajes de opiniones desfavorables, especialmente en los indicadores que evalúan la situación económica, las condiciones laborales y las relaciones interpersonales. Con esto, se puede concluir que existen diversos factores que inciden de manera negativa sobre el desempeño de los colaboradores, entre los cuales destacan la situación financiera en el hogar, el clima laboral en la organización y las condiciones propicias para la ejecución de las tareas en su área de trabajo.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- 1) En base a los indicadores con resultados desfavorables de la Variable “Estresores Laborales”, se pueden tomar acciones para mejorar la opinión de los colaboradores, por lo que se necesitará una reunión apreciativa dirigida por los altos mandos de la empresa con cada uno de sus equipos de trabajo, donde se puedan resaltar las fortalezas individuales y comportamientos positivos a nivel general, que han favorecido al cumplimiento de metas hasta ese momento, así como plantearse objetivos a corto y largo plazo, definiendo estrategias para poder alcanzarlos y que deberán ser ejecutadas con el apoyo de todos los miembros incluido el líder del área, para que generen mayor

empatía con su equipo de trabajo y puedan celebrar los logros colectivos. En muchas ocasiones el celebrar hace felices a las personas, este sentimiento aumenta cuando las felicitaciones viene de su superior, y es una buena oportunidad para reunir al equipo de trabajo y conocerlos personalmente, permitiendo así mejorar el estado de ánimo de cada colaborador e incrementar el sentido de compromiso con los resultados, trabajando de forma integrada y eficaz con los equipos de trabajo.

- 2) Otra estrategia que se puede implementar es el apoyo a la carrera profesional de los colaboradores que desean superarse, en muchas ocasiones las personas aceptan puestos de trabajo por una necesidad y no sienten su vocación hacia el puesto, sin embargo, un buen líder puede gestionar esta situación motivando y creando los elementos necesarios para que el colaborador pueda sentir el respaldo y pueda encontrar satisfacción en sus tareas, que no considere que las actividades son rutinarias, sino, al contrario pueda tener las ganas de seguir ampliando sus conocimientos y ver en su puesto de trabajo una oportunidad, siendo posible a través del reconocimiento del 30% de los gastos de mensualidad en que incurren los colaboradores que cursan una carrera universitaria, motivándoles a continuar su preparación académica, generando un fuerte vínculo y lealtad por parte del colaborador hacia la institución, ya que, los colaboradores que experimentan un alto sentido de gratitud a la organización, son más leales, trabajan con mayor compromiso y elevan su desempeño generando resultados positivos en la atención al cliente.
- 3) Ya que se analizó que los colaboradores de American Brokers experimentan diferentes fases de estrés, y además la mayor parte consideran que el estrés trae consecuencias en la salud, se debe crear un plan de trabajo para que el colaborador tenga tiempo de recreación, y pueda tomarse un descanso al momento que se sienta estresado, si no se puede mover de su puesto el descanso puede ser una serie de ejercicios en su lugar de trabajo, esto contribuye a reforzar la concentración, mejorar posturas, reducir riesgo de enfermedades y aumentar el nivel de desempeño a diario, ya que el colaborador experimenta una mayor motivación y recarga sus energías para ejecutar sus tareas de manera más eficiente. Dentro del plan de trabajo se debe establecer y crear una descripción de puesto por cada colaborador, esto le permitirá conocer mejor sus funciones y lo que espera la empresa de él, y tendrá el conocimiento de su alcance en el control de sus actividades. Por último, es muy importante establecer límites, ya que

con las nuevas herramientas tecnológicas es más difícil desconectarse del trabajo, ya que se puede salir de su horario laboral, pero este se lleva a casa contestando correos y llamadas. Para ello es necesario crear los límites para lograr desconectarse del trabajo y disfrutar de su tiempo personal con calidad.

- 4) Para contribuir al desarrollo de los colaboradores de American Brokers, se requiere de un diagnóstico adecuado de las necesidades del talento humano para lograr enlazar los objetivos de la organización con una estrategia de formación actualizada, de calidad y a la vanguardia, que contribuya a la formación y desarrollo de los colaboradores, adecuando los temas de interés en función del puesto que desempeñan, para obtener un beneficio colaborador-empresa. Las necesidades deben priorizarse en base al diagnóstico, posteriormente organizar un cronograma de capacitaciones a desarrollar, los cuales pueden ser brindadas por instructores internos o externos a la compañía, adecuando los horarios e incluyendo actividades lúdicas que resulten atractivas y faciliten la absorción de conocimiento y su próxima aplicación. Algunos temas propuestos abarcan la gestión de equipos, comunicación asertiva, liderazgo, motivación entre otros, distribuidos a lo largo de un año para potenciar los efectos positivos. Es importante, además, brindar un seguimiento a los efectos de cada capacitación a través de un proceso de evaluación que permita conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores y su impacto en la aplicabilidad de los temas. Un programa de capacitaciones implementado en términos de calidad, alimenta el crecimiento de las habilidades, conocimientos y destrezas, incrementando la motivación y el compromiso de todo el personal, ejecutando sus tareas a la altura de los requerimientos del puesto gracias a la formación personal y profesional que aportan las capacitaciones, lo cual mejora significativamente el desempeño laboral y la productividad organizacional.
- 5) Es importante reconocer que las acciones preventivas en cuanto al diagnóstico temprano de necesidades, son fundamentales para crear un clima laboral con condiciones óptimas, volviéndose necesarias para llevar a cabo cada una de las asignaciones y contribuir al desarrollo de relaciones interpersonales donde prime la inteligencia emocional y la comunicación asertiva. Se debe reforzar el reconocimiento personal y profesional para cada individuo, con acciones encaminadas a suplir las necesidades emocionales y cognitivas, tales como un plan robusto de incentivos para

reconocer la antigüedad de los colaboradores, premiar aspectos positivos como la actitud de servicio, iniciativa, puntualidad, entre otros, con cupones de estadia durante un fin de semana para el colaborador y su familia y/o bonos de consumo en supermercados, lo cual fortalece el sentido de pertenencia a la empresa ya que percibe el interés de la misma por su bienestar y el de su familia, incrementando el compromiso y el desempeño laboral del colaborador . El entorno laboral debe favorecer el desarrollo de la creatividad, la autonomía y los canales de comunicación esenciales para un trato equitativo. Los altos mandos deben ser capaces de generar un ambiente que promueva el compañerismo, el reconocimiento de logros, la resolución de conflictos, la salud y seguridad en el puesto de trabajo. Si existen condiciones adecuadas y los factores psicosociales del entorno juegan una influencia positiva en los individuos, aumentará la satisfacción, felicidad y sentido de pertenencia a la organización, logrando así incrementar los niveles de productividad y de desempeño laboral en American Brokers.

## CAPITULO VI: APLICABILIDAD PROPUESTA DE PROYECTO

En este capítulo se da a conocer la propuesta que fue elegida por los investigadores para la resolución de la hipótesis que se estableció en el capítulo IV. A la vez se indica la forma en que se realizará, el tiempo que tardará, el seguimiento necesario, y por último se establecen parámetros de control para confirmar que la aplicación de la mejora es viable y efectiva.

### 6.1 INTRODUCCION

En la actualidad las empresas de servicios se encuentran en constante cambio, y un factor determinante es la valoración que brinda el cliente por el servicio recibido. Ellos se han vuelto la prioridad y debido a todas las facilidades tecnológicas sienten que deben de recibir un servicio personalizado. En torno a lo anterior, las empresas deben enfocarse fundamentalmente en el bienestar de sus colaboradores y en brindarles los recursos necesarios, ya que ellos son las personas que viven el día a día y atienden las necesidades de los clientes.

Cuando hablamos de enfocarse en el bienestar de los colaboradores, nos referimos a tomar en cuenta aquellos factores intangibles que directa e indirectamente tienen un impacto en el rendimiento de los colaboradores, y que muchas veces pasan desapercibidos por la rutina diaria, afectando también los resultados y metas que la organización se traza.

Es por esta razón, que la propuesta del proyecto está orientada a implementarse y trabajarse en forma conjunta con un seguimiento continuo en toda su ejecución para mejorar el desempeño de los colaboradores. Los temas considerados más importantes para lograr mantener un mejor desempeño en los colaboradores y que a la fecha no tienen la suficiente atención en la organización son: la implementación de capacitaciones, establecimiento de descriptores de puesto de acuerdo al área de trabajo, programa de reconocimiento que incluya ciertos beneficios que incentiven al colaborador a esforzarse día con día, y por último pero no menos importante establecer un tiempo de recreación. Una vez aplicada se pretende mantener el control respectivo de los resultados para determinar si el funcionamiento de los colaboradores ha tenido una mejoría.

### 6.2 ACTA DE CONSTITUCION

**Tabla 4 Acta de Constitución**

Proyecto: Plan Integral Para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De American Brokers			
Encargado Del Proyecto:	José Saúl Castillo Liliam Gabriela Enamorado	Código Proyecto	Pt-Mc-001

Perfil Académico:	Lic. Ingeniería Financiera Lic. Psicología	Fecha Aprobación:	01/04/2022
Fecha Inicial Proyecto:	1/05/2022	Fecha Fin Proyecto:	01/10/2022

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

### 6.3 JUSTIFICACION

**Tabla 5 Justificación del Proyecto Plan Integrado de Mejora**

Antecedente del Proyecto	En la actualidad las empresas de servicios se encuentran en constante cambio, y un factor determinante es la valoración que brinda el cliente por el servicio recibido, este último se ha vuelto prioridad y debido a todas las facilidades tecnológicas existe la idea de recibir un servicio personalizado. En torno a lo anterior, se plantea diseñar y aplicar estrategias para disminuir el estrés laboral en los colaboradores de American Brokers.
Diagnóstico / Definición del problema	Existen diversos factores en el entorno involucrados en el desempeño laboral, que se derivan de las condiciones que propicia la organización y que, en su mayoría, han tenido una influencia desfavorable para los miembros de la misma, como ser diferentes estresores, fases de estrés, capacitaciones y factores psicosociales del entorno que terminan afectando el rendimiento de los colaboradores.

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

### 6.4 IMPACTO ESPERADO

**Tabla 6 Impacto Esperado Plan Integral**

Visión	Lograr implementar de forma efectiva el plan integral de mejora de los colaboradores de American y que se vuelva parte fundamental en la evaluación de desempeño.
Misión	Reforzar y mejorar el ambiente laboral, conocimiento técnico, reconocimiento e incentivos, y establecer controles que permitan al colaborador tener un mejor equilibrio entre sus funciones diarias y su salud mental.
Objetivo	Planificar estrategias orientadas a la creación de mejores condiciones laborales para los colaboradores de American Brokers, tomando en cuenta los factores y actividades que se realizan diariamente en la empresa con el propósito de mejorar la calidad del ambiente laboral, lo que a su vez provocaría un incremento sustancial del desempeño de los colaboradores de American Brokers que de acuerdo a la investigación realizada se ven afectados por diferentes factores. Esto no solamente serviría para mejorar la calidad del trabajo de los colaboradores sino que también provocará una mayor satisfacción del cliente por la mejora en el servicio que se está entregando.

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

## 6.5 ENUNCIADO

El proyecto esta enfocado en la creación de un plan integral que incluye un reforzamiento de temas necesarios para fortalecer el ambiente laboral, compromiso y liderazgo de los colaboradores de American Brokers, también se propone la implementación de un plan recreativo que permitirá disminuir los niveles de estrés

## 6.6 ALCANCE

El alcance se establece a través de la matriz de la trazabilidad que indica los requisitos necesarios por cada programa a realizarse en el Proyecto Plan Integral Para Mejorar el Desempeño de Colaboradores de American Brokers. El Plan Integrado se basa en tiempos de recreación, capacitaciones orientadas, creación de un plan de incentivos y descriptores de puesto.

### 6.6.1 MATRIZ DE TRAZABILIDAD DE RECURSOS

A través de la matriz de trazabilidad se establecieran la relación entre el objetivo principal del proyecto, junto con las estrategias que se implementaran y los requerimientos necesarios para llevar a cabo el proyecto.

**Tabla 7 Matriz de Trazabilidad Proyecto Plan Integral**

Objetivos	Estrategia	Meta	Actividades comprendidas	Presupuesto
Gestionar de manera integral el proceso de mejora continua de los factores que influyen en el desempeño de los colaboradores de American Brokers, con la finalidad de incrementar la motivación, el compromiso del colaborador hacia la empresa e incidir positivamente en el clima laboral, obteniendo mejores resultados en el desempeño individual, la productividad, la reputación interna y externa de la organización como empleador, la calidad	Introducir tiempos de recreación durante la jornada laboral.	Permitir la difusión de espacios apreciativos con los líderes de área, así como con actividades orientadas a la disminución del estrés y la tensión muscular, buscando mejorar la eficacia y eficiencia en las labores desempeñadas por los colaboradores.	-Pausas activas que comprenden ejercicios de activación física como estiramientos, y espacios de relajación dirigidos por el líder de cada área y que pueden ser programados a lo largo de la jornada laboral en lapsos de 5 a 10 minutos, una vez cada día por la mañana o por la tarde. -Reuniones apreciativas dirigidas por los líderes hacia los miembros de su equipo, donde se manejen charlas para valorar las acciones positivas que ha realizado el equipo, las contribuciones individuales y su impacto, así como definir hacia donde se dirigen y cómo se puede lograr la meta trazada, todo lo anterior para generar un espacio de apreciación y compromiso en los colaboradores. Es recomendable llevar a cabo estas reuniones una vez al mes durante 45 minutos.	Para realizar las actividades comprendidas no se requerirá de un presupuesto establecido, ya que las Pausas Activas y Reuniones Apreciativas será realizadas por los líderes de cada área. El tiempo establecido es el siguiente: Pausas Activas: de 5 a 10 min por día Reuniones Activas: 45 minutos (1 vez al mes).
	Creación de Descriptores de Puesto.	Fomentar una actitud de compromiso en el colaborador con los objetivos y proyectos	Levantamiento de información sobre las tareas realizadas en cada cargo, misma que deberá ser analizada por el titular, el gerente y un especialista en	La creación de perfiles no requiere de una inversión monetaria, en base a

de servicio al cliente y los resultados de negocio, a través de acciones prácticas y viables.		institucionales, al contar con una clara comprensión del impacto de su trabajo para el éxito colectivo, favoreciendo distintos aspectos como lograr menor rotación del personal reduciendo costos de selección y reducir el absentismo.	Recursos Humanos, a través de entrevistas y el método de observación, con la finalidad de estructurar datos relevantes en el descriptor de puesto, tales como el nivel jerárquico, el perfil deseado para dicho cargo, objetivo, requisitos, descripción de funciones y el nivel de competencias requeridas, para que cada colaborador esté al tanto de lo que se espera de él.	la información recolectada se generarán descriptors por departamentos que permitan conocer la finalidad de sus funciones. El formato de descriptor de puesto a utilizar es el siguiente: Ver anexo 4.
	Implementación de capacitaciones.	Gestionar el aprendizaje de los colaboradores, a fin de alinearse con los objetivos estratégicos de American Brokers, buscando distinguir y potenciar los talentos y fortalezas de los mismos, favoreciendo su autorrealización en el trabajo, autonomía en la toma de decisiones y la apertura ante los retos corporativos globales.	Realización del diagnóstico de las principales necesidades en la organización para detallar los temas importantes que deben incluirse en el plan de capacitación. Este puede contar con la presencia de instructores internos o externos e incluir actividades lúdicas para favorecer el aprendizaje y la aplicación práctica del conocimiento adquirido. Es fundamental, además, que los altos mandos sean formados por medio de talleres sobre liderazgo y comunicación. Dicho programa deberá estimarse para un tiempo de seis meses, organizando al menos dos capacitaciones cada mes con duración aproximada de dos horas cada una, seguidamente proceder a una evaluación para identificar el nivel de impacto y oportunidades de mejora para futuras capacitaciones. La propuesta de temas comprende: Taller de Liderazgo Taller de Comunicación Asertiva Capacitación sobre Gestión de Equipos Charla sobre Cambio global y sus nuevos retos Capacitación de Técnicas de Ventas Taller de Inteligencia Emocional Capacitación sobre Continuidad del Negocio.	Ver Presupuesto de Capacitaciones en Anexo 5.
	Desarrollar un programa de reconocimiento a los colaboradores.	Promover una perspectiva apreciativa del entorno laboral y la observación deliberada de los aspectos positivos para lograr la reincidencia con el tiempo, fortaleciendo la propia experiencia de bienestar dentro de la organización, demostrando interés	-Plan de Incentivos, donde se pueda reconocer el compromiso y permanencia en la institución de los colaboradores al cumplir un quinquenio de laborar para la misma, a través de un incentivo físico o monetario. -Reconocer la eficiencia y responsabilidad de los colaboradores que han presentado mejores resultados anualmente, otorgando certificados de viajes para el colaborador destacado y su familia, valorando también aspectos sobresalientes en los mismos	Ver Plan de Incentivos en Anexo 6.



		<p>por la salud integral de cada colaborador en American Brokers.</p>	<p>como puntualidad, actitud de servicio, entre otros.</p> <p>-Aplicar reembolso de cierto porcentaje por concepto de pago de estudio a los colaboradores que cursen una carrera universitaria, orientado a contribuir en su formación académica, obteniendo un beneficio mutuo con la empresa, al formarse el colaborador, a la vez que pone en práctica sus conocimientos y habilidades durante el ejercicio de sus funciones en la organización.</p>	
--	--	---	---	--

Fuente: (Elaboración propia, 2022)

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- "TVC", T. (2022). *Principales causas de suicidio en Honduras*. Obtenido de Principales causas de suicidio en Honduras: <https://www.televicentro.com/honduras-aumento-precios-combustibles-lunes-7-de-enero-gasolinas-economia>
- Barcelona, U. d. (2022). *Psicología Ambiental - Elementos Basicos*. Obtenido de El Modelo de Selye: [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)
- bizneo. (2022). *Como crear un buen plan de capacitacion laboral*. Obtenido de Como crear un buen plan de capacitacion laboral: [https://www.bizneo.com/blog/capacitacion-laboral/#Que\\_es\\_la\\_capacitacion\\_laboral](https://www.bizneo.com/blog/capacitacion-laboral/#Que_es_la_capacitacion_laboral)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Diego Bertola, S. d. (2010). *Medicina Universitaria - Elsevier*. Obtenido de Medicina Universitaria - Elsevier: <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-universitaria-304-articulo-hans-selye-sus-ratas-estresadas-X1665579610537461>
- Guerri, M. (2013). *Estres y el Síndrome General de Adaptacion de Seyle*. Obtenido de Estres y el Síndrome General de Adaptacion de Seyle: <https://www.psicoactiva.com/blog/estres-sindrome-general-de-adaptacion/>
- Guia del Delegado y Delegada de Prevencion para la Intervencion Sindical*. (s.f.). Obtenido de <http://istas.net/descargas/argumentostecnicosylegales.pdf>
- Institute of Work, Health & Organisations. (2004). Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Instituto de trabajo, Organizacion Mundial de la Salud. (2004). *La organizacion del trabajo y el estres*. Finlandia. Obtenido de La organizacion del trabajo y el estres: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Internacional, C. (abril de 2019). *Los efectos del estres y su impacto en tu salud*. Obtenido de Los efectos del estres y su impacto en tu salud: <https://www.cigna.com/es-us/individuals-families/health-wellness/effects-of-stress-and-their-impact-on-your-health>
- Laborales, F. p. (2015). *Estres Laboral*. Obtenido de Estres Laboral: <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-5-principales-estresores-laborales/>
- LaPrensa. (29 de mayo de 2009). *LaPrensahn*. Obtenido de LaPrensahn: <https://www.laprensa.hn/economia/realizan-foro-para-mejorar-salud-laboral-en-honduras-MCLP529720>
- Lazarus, R. y. (1986). *Estres y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martinez Roca. Obtenido de La Teoria del afrontamiento del estres de Lazarus y los moldes cognitivos.: <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- MedlinePlus. (2020). *Superar el Estres Laboal*. Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>
- Melgosa, J. (2006). *Sin Estres*. Colmenar Viejo, Madrid: Equipo Editoriaall Safeliz.
- Miguel, A. C.-J. (1995). El estres laboral: bases teoricas y marco de intervencion. *Ansiedad y Estres*, 113-130.

- Ministerio de Sanidad, E. (2020). *Bienestar Emocional*. Obtenido de Estresores: <https://bemocion.sanidad.gob.es/emocionEstres/estres/consecuencias/estresores/home.htm#:~:text=Los%20estresores%20son%20los%20est%C3%ADmulos,ejemplo%20es%20%C3%A9poca%20de%20ex%C3%A1menes>.
- Ministerio de Sanidad, E. (2020). *Bienestar Emocional*. Obtenido de Estresores Laborales: <https://bemocion.sanidad.gob.es/emocionEstres/estres/consecuencias/estresores/home.htm#:~:text=Los%20estresores%20son%20los%20est%C3%ADmulos,ejemplo%20es%20%C3%A9poca%20de%20ex%C3%A1menes>.
- Navarro, F. (2015). Como se origina el estrés. *Revista digital INESEM*.
- Organizacion Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el Estres Laboral en los Paises en Desarrollo*. Coyoacan, D.F.
- Paz, A. (23 de 11 de 2020). *Autoexigencia en el trabajo, ¿como afecta el rendimiento?* Obtenido de Autoexigencia en el trabajo, ¿como afecta el rendimiento?: <https://blog.sodexo.com.mx/blog/autoexigencia-en-el-trabajo>
- QuestionPro. (2022). *Como medir el desempeño laboral* . Obtenido de Como medir el desempeño laboral: <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20es%20el,no%20para%20el%20puesto%20asignado>.
- Rengifo, R. M. (2018). *Administracion del Talento Humano*. Perú.
- Salud, O. P. (28 de abril de 2016). *Estres laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de Estres laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades.: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la Investigacion 6ta Edicion*. Mexico D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la Investigacion Sexta Edicion - Capitulo 8*. Mexico: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- Sanchez, L. J. (2010). *Estres Laboral - Gestion Administrativa*. Hidrogenesis.
- Santander, B. (14 de 10 de 2020). *Motivacion Laboral: 7 tecnicas para recuperar la ilusion en el trabajo*. Obtenido de Motivacion Laboral: 7 tecnicas para recuperar la ilusion en el trabajo.: <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral-tecnicas.html#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo,la%20defini%C3%B3n%20recogida%20por%20N>
- Secretaría de Trabajo y Seguridad Social. (19 de octubre de 2004). *Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo*. Obtenido de [http://cnpml-honduras.org/wp-content/uploads/docu\\_tecnicos/doc/Reglamento\\_Gral\\_medidas\\_Preventivas\\_Accidentes\\_de\\_trabajo.pdf](http://cnpml-honduras.org/wp-content/uploads/docu_tecnicos/doc/Reglamento_Gral_medidas_Preventivas_Accidentes_de_trabajo.pdf)
- Torres, G. (9 de julio de 2018). *Estres Laboral*. Obtenido de Blog de Facultad de Ciencias Sociales: <https://blogs.unah.edu.hn/cienciassociales/estres-laboral/>
- Trabajo, O. I. (2016). *Estres en el trabajo*. Ginebra.

## ANEXOS

### ANEXO 1: CARTA DE AUTORIZACION



Estimado Lic. Jose Castillo y Lic. Liliam Enamorado:

Referente a su solicitud para el análisis de la investigación realizada en nuestros colaboradores de American Brokers enfocado en el ambiente laboral, y factores que fungen como indicadores para medir el desempeño, estamos de acuerdo en que se pueda plantear diferentes estrategias de mejoras que permitan desarrollar y mantener competitivo a nuestros colaboradores, conociendo cuales son esos procesos necesarios para elevar a un más la competitividad y conocer cuales son los efectos y factores que disminuyen el desempeño laboral, a través de su trabajo de investigación "El Efecto del Estrés Laboral en los Colaboradores de American Brokers".

Cuenten con nuestro apoyo para la aplicación del instrumento de medición como cuestionarios y encuestas para la recolección de datos referente a la cultura organizacional. Nuestra solicitud es que se mantenga la confidencialidad del caso respecto al nombre e información de la empresa.

Esperando reciban de conformidad,

Atentamente,



Edvin Ortega  
Gerente Daños - Administrativo

*Edificio Internacional Cemcol, 2da. Planta, Carretera salida a La Lima,  
Tel: 2559-2500, 2559-0420, San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C. A.*

## ANEXO 2: CARTA DE COMPROMISO PARA ASESORIA TEMÁTICA

### Carta de compromiso para asesoría temática

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo René Alcides Peña

Identidad No. 0401 1983 01035, Licenciado en Psicología

Maestría en Dirección de RRHH

Doctorado en \_\_\_\_\_

Hago constar que asumo la responsabilidad de asesorar técnicamente el trabajo

de Tesis de Maestría denominado

El efecto del estrés laboral en el desempeño de los  
colaboradores de American Brokers.

a ser desarrollado por el (los) estudiante(s):

Liliam Gabriela Enamorado

José Saúl Castillo

Para lo cual me comprometo a realizar de manera oportuna las revisiones y facilitar las observaciones que considere pertinentes a fin de que se logre finalizar el trabajo de tesis en el plazo establecido por la Facultad de Postgrado.

En la ciudad de SPS Departamento Cortés

Fecha 01.02.22

Nombre René Alcides Peña Firma: René Alcides Peña

### ANEXO 3: INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

#### Escala de Estrés Laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de American Brokers

Queremos conocer cuál es su opinión sobre las siguientes interrogantes (Por favor, marca solo una casilla para cada fila con una "X", si marcas más de una no podremos contar tu respuesta. Si es difícil elegir solo una respuesta, piense en cuál es su opinión la mayor parte del tiempo):

Edad:  20-25 años,  26 a 30 años,  más de 30 años Nivel Académico: licenciado  
 Antigüedad:  0-5 años,  6-10 años,  más de 10 años Sexo: M

No.	Preguntas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	¿Considera que la cantidad de tareas que realiza actualmente están acordes a lo que puede manejar?	X				
2	¿Está de acuerdo con la división de tareas en la empresa?	X				
3	¿Considera que tiene capacidad para solucionar problemas y conflictos?					X
4	¿Se reconoce el logro laboral y cumplimientos de metas?	X				
5	¿Se reconoce sus logros profesionales y el cumplimiento de metas?	X				
6	¿Considera que tiene la capacidad para realizar las diferentes funciones establecidas en el puesto?					X
7	¿Considera que sus actividades diarias son variadas, innovadoras e incrementan su motivación?		X			
8	¿Conoce las normativas y requerimientos del puesto?			X		
9	¿Su jefe le permite autonomía en sus funciones?					X
10	¿Considera que Cumple a cabalidad con el horario de trabajo?	X				
11	¿Se respeta el tiempo y duración de sus descansos?	X				
12	¿Se visualiza trabajando aquí en los próximos 5 años?	X				
13	¿Considera que posee los conocimientos necesarios para realizar su labor?					X
14	¿Considera que sus funciones están acorde a su nivel profesional?	X				
15	¿Le resulta fácil la revisión y el análisis de documentos?					X
16	¿Considera que tiene la experiencia necesaria para realizar todas las funciones del puesto?				X	
17	¿A menudo se informa y actualiza con temas relacionados a su puesto de trabajo?	X				
18	¿Tiene la capacidad de aprender fácilmente los procesos y conocimientos del puesto?					X
19	Al sentir indicios de estrés, ¿considera que su reacción es controlada?	X				
20	Al sentir indicios de estrés, ¿no experimenta al menos uno de estos cambios como ser: pulso acelerado, respiración rápida y tensión muscular?	X				

21	Al sentir indicios de estrés, ¿no siente al menos uno de estos síntomas: ansiedad, inquietud, y predisposición para enfrentar una situación difícil?	X				
22	¿Al sentir estrés, considera que logra adaptarse rápidamente a la situación?			X		
23	¿Considera que las situaciones estresantes no se prolongan en su tiempo laboral?	X				
24	¿Al sentir estrés, no incrementa su frustración ni disminuye su rendimiento?		X			
25	¿El estrés no le genera problemas de salud?	X				
26	¿Se siente seguro trabajando en la empresa?			X		
27	¿Se siente identificado, cómodo, satisfecho, aceptado en el equipo de trabajo y empresa?				X	
28	¿Considera que sus problemas familiares no influyen en su desempeño laboral?					X
29	¿Su situación financiera es factor fundamental para continuar en el puesto de trabajo?	X				
30	¿Considera que existe un buen ambiente laboral en el departamento?			X		
31	¿Considera que la empresa tiene las condiciones óptimas para desarrollar sus actividades diarias?	X				
32	¿Se comunica e interactúa amablemente con sus compañeros de trabajo y jefes?			X		
33	¿Se dan las condiciones laborales para que realice su trabajo con eficacia?			X		
34	¿Se dan las condiciones laborales para que realice su trabajo con eficiencia?				X	
35	¿Considera que realiza sus funciones de forma responsable?					X
36	¿Siente que brinda el tiempo, atención y empeño correcto al realizar sus funciones diarias?				X	

## ANEXO 4: FORMATO DESCRIPTOR DE PUESTO

### ANÁLISIS DE PERFIL DE CARGO

EMPRESA American Brokers SEDE/LUGAR San Pedro Sula, Cortes

#### 1. IDENTIFICACION DEL CARGO/PUESTO

POSICION Jefe Seguros de Personas

NIVEL: 2 "Jefatura" FECHA 1 de junio de 2022

DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

#### 2. MISION DEL CARGO/PUESTO

Planificar y dirigir la administracion del departamento de Seguros de Personas dentro de la gestion y vision de la empresa, con el fin de garantizar el cumplimiento de las politicas instituciones y objetivos de la organizaci3n.

#### 3. REQUISITOS MINIMOS

##### 3.1 FORMACI3N ACADÉMICA

Licenciatura en Psicología, Administraci3n, Derecho, Recursos Humanos y carreras afines. Nivel de Maestría con especialidad en el area de Finanzas, Seguros.

##### 3.2 EXPERIENCIA LABORAL PARA EL DESARROLLO ADECUADO DEL PUESTO

Conocimientos de procesos de reclutamiento y selecci3n. Compensaci3n y Beneficios, Desarrollo Organizacional, Manejo de procesos legales y laborales, elaboraci3n de planillas, analisis de estructuras organizacionales.

#### 4. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
Supervisar y velar el proceso de suscripci3n que se lleve a cabo en base a los procedimientos establecidos por American Brokers.	S (Semanal)	e y c
Supervisi3n y analisis de contrataciones de Nuevas Negcios	S (Semanal)	e,a,d, y c
Administraci3n de renovaciones de cartera de clientes cautivas, tanto las polizas individuales como colectiva	M (mensual)	e,a,d, y c
Supervisi3n de Precertificaciones y Reclamos Medicos	D (Diario)	d, a

Convenciones

TIPO DE FUNCI3N  
PERIODICIDAD

Ejecuci3n (e)	Análisis (a)	Direcci3n (d)	Control (c)
Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

#### 5. COMPETENCIAS

##### GRADO

		A	B	C	D
<b>5.1 GENERALES/ INSTITUCIONALES</b>					
1	Resoluci3n de problemas	X			
2	Responsabilidad	X			



3	Compromiso	X			
<b>5.2 ESPECIFICAS</b>					
1	Comunicación	x			
2	Liderazgo	x			
3	Disciplina	x			
4	Habilidad de Analisis	x			
5	Sentido de Urgencia	x			

6. RESPONSABILIDADES	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
a. Bienes y valores (¿cuáles?)	X		
b. Información (¿cuál?)	X		
c. Relaciones interpersonales (¿cuál?)	X		
d. Dirección y coordinación (¿de qué nivel jerárquico?)	X		

7. REQUERIMIENTOS FÍSICOS Y MENTALES	PORCENTAJE DE LA JORNADA LABORAL			
	0 - 25%	26 - 50%	51 - 75%	76 - 100%
<b>7.1 CARGA FÍSICA</b>				
a. Posición Sedente			X	
b. Posición Bípeda		X		
c. Posturas mantenidas			X	
d. Alternar posiciones			X	
e. Motricidad Gruesa		X		
f. Motricidad Fina				X
g. Destreza Manual				X
h. Levantamiento y Manejo de Cargas	X			
i. Velocidad de Reacción				X
<b>7.2 CARGA MENTAL</b>				
a. Recibir información oral/escrita				X
b. Producir información oral/escrita				X
c. Análisis de información				X
d. Emitir respuestas rápidas				X
e. Atención				X
f. Concentración				X
g. Repetitividad			X	
h. Monotonía			X	
i. Tareas de precisión visimotora	X			
j. Habilidad para solucionar problemas				X
k. Interpretación de signos y símbolos		X		
l. Percepción causa - efecto			X	
m. Valoración de la realidad			X	
<b>7.3 SENSOPERCEPCIÓN</b>				
a. Percepción Visual			X	
b. Percepción auditiva			X	
c. Percepción gustativa	X			
d. Percepción olfatoria	X			
e. Percepción táctil	X			
f. Percepción / discriminación de detalles		X		
g. Integración sensorial requerida				
h. Diferenciación figura fondo				

i. Relaciones espaciales				
j. Kinestesia				
k. Propiocepción				
l. Esterognosia				
m. Constancia de la forma				
n. Percepción del color				
o. Planificación motora				

Elaborado por: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_

Aprobado por: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO		
TIPO	REQUERIDO	NO REQUERIDO
a. Exámen Médico	X	
b. Visiometría	X	
c. Audiometría		X
d. Espirometría		X
e. Cuadro Hemático		X
f. Glicemia	X	
g. Frotis de Sangre Periférico	X	
h. Rx de columna		X

ANEXO 5: PRESUPUESTO DE CAPACITACIONES AMERICAN BROKERS

**PRESUPUESTO ANUAL DE CAPACITACIONES - AMERICAN BROKERS**

DESCRIPCION	SUB-TEMAS	CANTIDAD DE COLABORADORES	PRECIO POR CAPACITACION	TOTAL ANUAL	HRS (ANUAL)
Capacitación "Cómo ser un buen líder"	Autoconocimiento	24	Se gestionará con la Asociación Hondureña de Maquiladores	L -	48
	Gestión de Personas				
	Comunicación				
	Liderar desde la Inteligencia emocional				
Taller de Comunicación Asertiva	Habilidades técnicas para hablar	24	L 3,000.00	L 72,000.00	48
	Cómo ser un buen moderador				
	Comunicar de manera asertiva				
	Incentivar la comunicación interna				
	Retroalimentación de manera asertiva				
Capacitación sobre Gestión de Equipos	Reforzamiento del Compromiso	24	L 4,800.00	L 115,200.00	48
	Cambio Global y su constante cambio				
Capacitación "Motivación Integral" (Salud Mental, Inteligencia emocional)	Salud Mental, Inteligencia Emocional, Capacidad de Anteponerse a la Adversidad	24	Se gestionará con la Asociación Hondureña de Maquiladores	L -	48
Capacitación Gestión de Personas	Liderazgo	5	L 1,250.00	L 30,000.00	48
	Coaching				
Otros	Transporte	24		L -	
	Alimentación		L 2,880.00	L 63,360.00	
	Material de Capacitaciones		L 350.00	L 7,700.00	
	Viáticos de Capacitadores		L 1,500.00	L 33,000.00	
<b>SUB TOTAL</b>			<b>L 4,730.00</b>	<b>L 104,060.00</b>	
<b>TOTAL ANUAL</b>				<b>L 321,260.00</b>	
			TRIMESTRAL	<b>L80,315.00</b>	

**Nota Importante:** En los Talleres se considera a todos los colaboradores, jefaturas y gerencias.

ANEXO 6: PLAN DE INCENTIVOS AMERICAN BROKERS

PLAN DE INCENTIVOS - AMERICAN BROKERS

DESCRIPCION	REQUISITOS	AREA QUE APLICA	PRESUPUESTO
Beca Excelencia Academica (Maximo 1 hijos por colaborador) con Excelencia Academica	Indice arriba de 91%	Colaboradores con hijos. . Actualmente 7 de los 24 colaboradores tienen hijos.	L. 3,500.00 por hijo. Se espera autorizacion por parte de la gerencia para mantener un presupuesto mensual de L.120,000.00
	Copia de la Matricula		
	Detalle de las clases		
Convenio con Cooperativa CACEC	Tasas de Prestamos preferenciales	Opcional para los Colaboradores Afiliados	Tasas de 16%,17% y 18%
	Fondo de Empleado Acumulable con Opcion a Retiro al momento de Salir de la Empresa		Ahorro de L. 400.00 mensuales
	Otorgamiento de Prestamos en base a monto ahorrado		En base a monto ahorrado
	Aseguramiento de Vehiculo atraves de Poliza Colectiva CACEC con tarifa preferencial.		En base a Suma Asegurada del Avaluo
Bonificacion por Evaluacion de desempeño Anual	Empleados con Salario mayor al Salario Minimo correspondiente	Todos los Colaboradores	El ajuste salarial oscilara entre un 4% a un 10% en base a los resultados de la evaluacion de desempeño y el ajuste inflacionario del año en curso. El ajuste para asegurado sera autorizado por la gerencia general.
	Tener un año de antigüedad en la empresa		
	Tener un resultado mayor a 85% en las Evaluaciones		
Seguro Medico Privado	*Tener contrato con American Brokers, Coberturas: Plan No Contributorio, 24 veces el salario en Vida Colectivo, y plan de L. 2,500,000.00 para el Seguro Medico	Todos los Colaboradores	Prima Anual por Asegurado: L. 840.00 Prima Anual Grupo Familiar: L. 1,700.00 Primaje Anual por Grupo Asegurado: L. 314,160.0
Plan Telefonía Movil	Tener contacto con cliente (Visitas de Cliente) Realizar trabajo fuera de la oficina	Todos los Colaboradores	Gerencia General: \$40 mensuales Plan Ilimitado Full, Roaming, internet. Jefaturas: \$20 mensuales Plan Ilimitado Llamadas, Whatsapp, internet. Resto de Personal: \$10, llamadas limitadas, whatsapp y redes sociales. Motoristas: \$ 8 para llamadas, sin envio de mensajería. Valor Anual \$ 3,768 equivalente a L.92,692.80
Uniformes	Laborar en American Brokers	Todos los Colaboradores	5 camisas por colaborador a L.500.00 por Camisa, equivalente a L.60,000.00 en uniformes por todo los ccolaboradores, para toda la organizacion
Dia Libre de Fecha de Cumpleaños	Presentar la DNI Notificar y Coordinar previamente con la jefatura	Todos los Colaboradores	-
Cena Navideña	Celebracion Fin de Año	Todos los Colaboradores	L. 8,000.00