



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN
OFICIALES DE CRÉDITO DE UNA INSTITUCIÓN
FINANCIERA EN TEGUCIGALPA**

SUSTENTADO POR:

KAREN EUNICE GÓMEZ CABALLERO

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

MÁSTER EN

DIRECCIÓN EMPRESARIAL

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN

HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2022

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA

ROSALPINA RODRÍGUEZ

SECRETARIO GENERAL/ PRORRECTOR

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA

DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETTALLY

**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN
OFICIALES DE CRÉDITO DE UNA INSTITUCIÓN
FINANCIERA, TEGUCIGALPA.**

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

DIRECCIÓN EMPRESARIAL

ASESOR METODOLÓGICO

ABEL E. SALAZAR

ASESOR TEMÁTICO

ÓSCAR ROLANDO ÚRTECHO OSORTO

MIEMBROS DE LA TERNA

JORGE MANUEL ZELAYA FAJARDO

MARÍA ELENA MORAZÁN

ALBERTINA NAVARRO



FACULTAD DE POSTGRADO
RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN OFICIALES DE
CRÉDITO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA, TEGUCIGALPA.

Autora

Karen Eunice Gómez Caballero

Resumen

El presente trabajo se enfocó en analizar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los oficiales de créditos de una institución financiera, se planteó esta investigación con el objetivo principal de analizar la relación existente entre el estrés y desempeño laboral en los oficiales de créditos de una institución financiera.

En la metodología de la presente investigación se aplicó un diseño cuantitativo no experimental, transversal y con alcance correlacional, en la recolección de datos se usó el cuestionario de estrés laboral de elaboración propia, que para determinar la confiabilidad de los ítems de los instrumentos, se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, para la variable estrés se obtuvo un nivel de confianza de 0.894, la prueba piloto fue aplicada a una muestra de 33 colaboradores de la institución financiera y se realizó el análisis estadístico de la variable de desempeño (productividad) al mes de septiembre y acumulada de los últimos 12 meses.

La comprobación de la hipótesis ha quedado comprobada y demostrada a través del modelo estadístico utilizado, se concluye que el estrés no mejora la productividad de los oficiales de créditos, asimismo, se comprobó la existencia de problemas de estrés en los oficiales, identificándose 15 casos de estrés en niveles graves y muy graves, siendo la media de estrés de 37.72; determinando los síntomas, y factores que más afectan el rendimiento. Por lo tanto, se recomienda implementar el plan del bienestar laboral diseñado para el adecuado manejo del estrés laboral así impulsar el rendimiento, dicho plan tendrá una duración de seis meses.

Palabras claves: Desempeño laboral, Estrés, Estrés laboral, factores y síntomas causante de estrés



FACULTAD DE POSTGRADO
RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN OFICIALES DE
CRÉDITO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA, TEGUCIGALPA.

Autora

Karen Eunice Gómez Caballero

Abstract

The present work focused on analyzing the relationship between stress and job performance in the loan officers of a financial institution, this research was proposed with the main objective of analyzing the relationship between stress and job performance in the loan officers of a financial institution. a financial institution.

In the methodology of the present investigation, a non-experimental, cross-sectional quantitative design with a correlational scope was applied. In the data collection, the self-made work stress questionnaire was used, which to determine the reliability of the items of the instruments, Cronbach's Alpha coefficient was applied, for the stress variable a confidence level of 0.894 was obtained, the pilot test was applied to a sample of 33 employees of the financial institution and the statistical analysis of the performance variable (productivity) was carried out. to the month of September and accumulated for the last 12 months.

The verification of the hypothesis has been verified and demonstrated through the statistical model used, it is concluded that stress does not improve the productivity of the credit officers, likewise, the existence of stress problems in the officers was verified, identifying 15 cases of stress at serious and very serious levels, with the average stress being 37.72; determining the symptoms, and factors that most affect performance. Therefore, it is recommended to implement the work well-being plan designed for the proper management of work stress in order to boost performance, said plan will last six months.

Keywords: Work performance, Stress, Work stress, factors and symptoms that cause stress

DEDICATORÍA

A Dios, por guiarme en este camino y bendecirme a través de un nuevo logro académico.

A mi papá, Dario, por ser el principal promotor de mis sueños e inculcarme desde pequeña el deseo de superación.

A mi madre, Julia por ser mi ejemplo de determinación.

A mi esposo, Óscar, por creer en mí, por su paciencia y apoyo incondicional a lo largo de este proceso.

A mis sobrinos, Francis, Mía, Ruben, Alex y Julieta por ser mi motor para dejarle el legado que no hay barreras para alcanzar los sueños.

A mi tía Ledys y mi prima Ceida, por ser luz en mi camino.

A mi jefa, Xóchitl y mis compañeros por acompañarme siempre.

AGRADECIMIENTO

Este documento representa la culminación de dos años y medio de aprendizaje, experiencias, esfuerzo y mucha dedicación, por ello quiero expresar mi gratitud a quienes han aportado en el desarrollo de esta investigación, entre ellos:

A Óscar Urtecho, quien me enseñó y motivó a culminar.

A mi familia, por acompañarme siempre.

A mis amigas, Lisbeth, Denisse, Andrea, y Alejandra López.

A la institución financiera que me ha brindado la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y darme la oportunidad de realizar mi investigación.

A mis compañeros, maestros, y finalmente agradezco a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) mi casa de estudios.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	8
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	9
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	10
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	12
2.1.1 ANÁLISIS DE MACROENTORNO: ESTRÉS LABORAL EN EL MUNDO	12
2.1.2 ANÁLISIS MICROENTORNO: LATINOAMÉRICA	14
2.1.3 ANÁLISIS LOCAL	18
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO	21
2.2.1 ESTRÉS: LA NATURALEZA	21
2.2.2 FASES DEL ESTRÉS.....	22
2.2.2.1 FASE DE ALARMA	23
2.2.2.2 FASE DE RESISTENCIA	23
2.2.2.3 FASE DE AGOTAMIENTO	24
2.2.3 SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS	24

2.2.4	MANEJO Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS	26
2.2.5	ESTRÉS LABORAL.....	27
2.2.6	FUENTES DE ESTRÉS LABORAL.....	28
2.2.6.1	ESTRESORES PERSONALES	28
2.2.6.2	ESTRESORES LABORALES	29
2.2.6.3	CARACTERÍSTICAS LABORALES DEL PUESTO.....	29
2.2.6.4	CARACTERÍSTICAS LABORALES DE LA ORGANIZACIÓN.....	30
2.2.6.5	ESTRESORES AMBIENTALES	30
2.2.7	TRABAJOS ESTRESANTES	31
2.2.8	MEDIDAS PREVENTIVAS DEL ESTRÉS LABORAL	32
2.2.9	UTILIDAD DEL ESTRÉS: EUSTRÉS.....	33
2.2.10	EL ESTRÉS COMO PROBLEMA PELIGROSO: DISTRÉS	33
2.2.11	MODELOS TEÓRICOS DEL ESTRÉS LABORAL.....	34
2.2.11.1	MODELO DE ESFUERZO Y RECOMPENSA:.....	35
2.2.11.2	MODELO DE INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS Y CONTROL.....	36
2.2.11.3	MODELO DE INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS, CONTROL Y APOYO SOCIAL	38
2.2.12	DESEMPEÑO LABORAL	39
2.2.13	ELEMENTOS DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	40
2.2.14	ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	41
2.2.15	OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	41
2.2.16	INDICADORES QUE SE DEBEN USAR EN LA EVALUACIÓN	42
2.2.16.1	INDICADORES ESTRATÉGICOS:.....	42
2.2.16.2	INDICADORES DE GESTIÓN:.....	42
2.2.17	MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	42

2.2.18	DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL	43
2.2.19	RELACIÓN DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL	44
2.2.19.1	TEORÍA LEY YERKES- DODSON	44
2.2.20	SÍNDROME BURNOUT	47
2.2.21	CAUSA DEL SÍNDROME DE BURNOUT (SB)	48
2.2.22	FACTORES DE RIESGOS ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT (SB) ...	48
2.2.23	FASES DEL PROCESO DE BURNOUT	50
2.2.24	INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT	50
2.3	CONCEPTUALIZACIÓN	51
2.4	VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL	51
2.5	VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	52
2.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	52
2.7	TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	52
2.7.1	ENCUESTA	52
2.8	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	53
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		54
3.1	CONGRUENCIA METODOLÓGICA	54
3.1.1	MATRIZ METODOLÓGICA	54
3.1.2	ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO	57
3.1.3	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	59
3.1.4	HIPÓTESIS	65
3.2	ENFOQUE Y MÉTODOS	65
3.2.1	ENFOQUE	65
3.2.2	ALCANCE	65
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	67

3.3.1 POBLACIÓN.....	68
3.3.2 MUESTRA	68
3.3.2.1 UNIDAD DE ANÁLISIS	68
3.3.2.2 UNIDAD DE RESPUESTA	68
3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO	69
3.3.4 INSTRUMENTOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS	69
3.3.4.1 TÉCNICA:	70
3.3.5 INSTRUMENTO	70
3.4.1 CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL	70
3.4.2 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DESEMPEÑO LABORAL	75
3.4.3 PROCEDIMIENTOS	75
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	76
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS	76
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	77
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	79
4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	79
4.1.1 ANÁLISIS DEMOGRÁFICO	79
4.1.2 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.....	83
4.1.3 DATOS CORRELACIONES.....	92
4.1.4 PRUEBA DE NORMALIDAD.....	92
4.1.5 PRUEBA DE HIPÓTESIS	94
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
5.1 CONCLUSIONES	99
5.2 RECOMENDACIONES.....	100
CAPÍTULO VI: APLICABILIDAD.....	101

6.1	TITULO DE LA PROPUESTA	101
6.2	INTRODUCCIÓN	101
6.3	ALCANCE DE LA PROPUESTA	103
6.3.1	ALCANCE	103
6.3.2	OBJETIVO GENERAL	103
6.3.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	103
6.3.4	ANÁLISIS DE APLICACIÓN	103
6.4	DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	104
6.4.1	ANTECEDENTES.....	104
6.5	METODOLOGÍA	105
6.5.1	PRIMERA ETAPA: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	105
6.5.1.1	REUNIÓN INICIAL.....	105
6.5.2	SEGUNDA ETAPA: MANOS A LA OBRA, EN MARCHA CON EL MANEJO DEL ESTRÉS	106
6.5.2.1	TALLER: “GESTIONANDO EL ESTRÉS”	106
6.5.2.2	CHARLA: ¿CÓMO SER MÁS PRODUCTIVO SIN ESTRÉS?	107
6.5.2.3	PAUSA ACTIVA: TÓMATE UN TIEMPO Y RENUÉVATE DE ENERGÍA	108
6.5.2.4	PÍLDORAS INFORMATIVAS DE GESTIÓN Y BIENESTAR EMOCIONAL	109
6.5.2.5	PROGRAMAS DE DESARROLLO INDIVIDUAL (PDI)	110
6.5.2.6	UN CAFÉ CON GERENCIA	111
6.5.2.7	PLAN DE RECONOCIMIENTO	111
6.5.3	TERCERA ETAPA: AUDITORÍA DE PROCESOS.....	112
6.5.3.1	GRUPO FOCALES	112
6.5.3.2	AUDITORIA DE PROCESOS: REVISIÓN DOCUMENTAL	113
6.5.4	CUARTA ETAPA: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	114

6.6	DESARROLLO	114
6.7	MEDIDAS DE CONTROL	115
6.8	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO	119
6.9	RECOMENDACIONES PARA LA INSTITUCIÓN	120
6.10	CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA (MATRIZ)	120
	BIBLIOGRAFÍA	125
	GLOSARIO	133
	ANEXOS.....	135
	ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL (ADAPTADO).....	135
	ANEXO II: CARTA DE APROBACIÓN DE LA EMPRESA	137
	ANEXO III: CARTA DE VALIDACIÓN DEL TEMA CRAI	138
	ANEXO IV: CARTA DE ASESOR TEMÁTICO.....	139

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Descripción antecedentes del problema: rotación	4
Figura 2 Antecedentes del problema: análisis comparativo de indicador de rotación	5
Figura 3 Indicador de rotación acumulado	5
Figura 4 Antecedentes del problema ausencias asociadas al estrés	6
Figura 5 Antecedentes del problema: comparativo de ausencias por accidentes	6
Figura 6 Antecedentes del problema - indicador de productividad	7
Figura 7 Antecedentes del problema - indicador de satisfacción laboral	8
Figura 8 Elaboración propia Brechas del problema de estudio	9
Figura 9 Síndrome general de adaptación	23
Figura 10 Los factores de estrés en la vida de cada persona.	29
Figura 11 Modelo de Estrés	31
Figura 12 Modelo Esfuerzo y Recompensa	36
Figura 13 Modelo de interacción entre demandas y control	37
Figura 14 Modelo de U invertida	45
Figura 15 Esquema de Variable	57
Figura 16 Esquema de Variable	58
Figura 17 Matriz del diseño de la investigación	66
Figura 18 Alfa de Cronbach	73
Figura 19 Prueba de dos mitades de Guttman	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Trabajos estresantes.....	32
Tabla 2 Factores de riesgo a nivel de organización.....	48
Tabla 3 Factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo.....	49
Tabla 4 Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales.....	49
En su artículo (Martínez Pérez, 2010) resume diferentes metodologías de evaluación del burnout, se describen los más recientes: Tabla 5 Instrumentos para medir Síndrome de Burnout.....	50
Tabla 6 Matriz metodológica.....	55
Tabla 7 Matriz operacionalización de variables.....	60
Tabla 8 Diseño de la investigación.....	67
Tabla 9 Opciones de respuesta cuestionario.....	71
Tabla 10 Clasificación de la Escala de Estrés.....	71
Tabla 11 Preguntas - Cuestionario (Sección II).....	72
Tabla 12 Cronograma de actividades.....	75
Tabla 13 Género.....	79
Tabla 14 Edad.....	79
Tabla 15 Ubicación.....	80
Tabla 16 Estado civil.....	81
Tabla 17 Hijos.....	81
Tabla 18 Grado académico.....	81
Tabla 19 Relación género y grado académico.....	82
Tabla 20 Antigüedad laboral.....	82
Tabla 21 Total escala de estrés (agrupado).....	83
Tabla 22 Estadística escala del estrés.....	84
Tabla 23 Cuestionario: Ítems - factores físicos.....	85
Tabla 24 Cuestionario: Ítems - factores psicológicos.....	87
Tabla 25 Productividad.....	91
Tabla 26 Productividad acumulada (promedio).....	91
Tabla 27 Prueba de Kolmogórov-Smirnov.....	92
Tabla 28 Prueba de normalidad - escala estrés.....	93
Tabla 29 Prueba de normalidad – Productividad de septiembre.....	93
Tabla 30 Prueba de normalidad - productividad promedio.....	93
Tabla 31 Prueba de hipótesis: Estrés laboral y productividad (desempeño).....	95
Tabla 32 Prueba de hipótesis correlacional con datos promedio de 12 meses.....	95
Tabla 33 Correlación entre productividad de septiembre y antigüedad.....	96
Tabla 34 Correlación entre los resultados de estrés y antigüedad laboral.....	96

Tabla 35 Estadísticas de muestra única	97
Tabla 37 Presupuesto: "Taller: Gestionando la productividad y reduciendo el estrés"	107
Tabla 38 Presupuesto: Charla: ¿Como ser más productivo sin estrés?	108
Tabla 39 Presupuesto: Tómame un tiempo y renuévate de energía	109
Tabla 40 Presupuesto: Píldoras informativas.....	109
Tabla 41: Presupuesto Plan de Desarrollo Individual	110
Tabla 42 Presupuesto: Un café con gerencia	111
Tabla 43 Grupo focales	113
Tabla 44 Propuesta: Plan de actividades	116
Tabla 45 Cronograma y presupuesto.....	119
Tabla 46 Tabla de Concordancia	121

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Escala de Estrés agrupado.....	84
Gráfico 2 Factores físicos - ítems con frecuencia de respuesta.....	86
Gráfico 3 Factores físicos - resultados generales por ítems.....	87
Gráfico 4 Frecuencia de respuesta factores psicológicos	88
Gráfico 5 Factores psicológicos resultados generales por ítems	89
Gráfico 6 Factores laborales causales de estrés	90
Gráfico 7 Productividad de septiembre	91
Gráfico 8 Dispersión de los datos estrés y productividad.....	94

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este capítulo se menciona los componentes del planteamiento de la investigación, todo esto con el propósito de lograr un completo análisis del problema a tratar, como ser, la introducción al problema, los antecedentes, el enunciado del problema, así como también, se definen las preguntas de investigación y los objetivos a comprobar, dando una completa justificación acerca del problema en estudio.

1.1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad hablar del estrés laboral, es profundizar en un tema que tiene mucha importancia en la sociedad, dado que con el paso del tiempo ha tomado bastante trascendencia. No hay ninguna persona que pueda estar excepta a padecerlo. Hay muchas ramas de las ciencias que se interesado en entender como el estrés laboral se relaciona con el desempeño. Asimismo, hay muchos modelos teóricos que se han dedicado a estudiar como esos factores laborales, psicológicos, emocionales afectan la salud, estabilidad, motivación, y la productividad del colaborador en una institución financiera de Tegucigalpa. Con el desarrollo de la investigación se busca entender la relación existente entre el estrés y desempeño laboral. La razón para realizar esta investigación es porque se ha observado un personal cansado, con cierta apatía a participar en actividades institucionales, bajo cumplimiento en las metas mensuales, la tasa de accidentes y ausencias por incapacidades ha aumentado en el último año, asimismo, como la deserción laboral de los oficiales de créditos y los climas organizacionales en las oficinas son tensos. Por lo qué, se pretende con esta investigación determinar la correlación existente entre las variables del estudio.

El objetivo de este estudio es analizar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa; se utilizarán dos instrumentos de medición la escala de estrés y los resultados de rendimiento de los oficiales en los últimos meses.

La realización de esta investigación es relevante porque se determina la relación de las variables de estudio y así la institución financiera podrá tener un panorama más claro para definir acciones para reducir los efectos del estrés en la productividad y calidad de vida de los colaboradores.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Es conocido que las instituciones financieras tienen alta demanda de los clientes, logro de metas comerciales, cumplir con estándares y certificaciones de entes reguladores, todas estas presiones sobre caen en los colaboradores.

Es por ello, que esta investigación se orienta a comprender y relacionar cuales son los factores relacionados con el estrés laboral que influyen positiva o negativamente en el buen desempeño de los oficiales de créditos de las instituciones financieras.

Después de la pandemia han sido muchos los cambios que se han dado en diferentes ambientes al exterior e interior de las organizaciones. Las instituciones financieras no han estado exentas, como ser cambios tecnológicos, digitalización de procesos y desarrollo de aplicativos, también las políticas de créditos han sufrido modificaciones por las regulaciones gubernamentales, la economía misma, varias organizaciones tuvieron que cerrar operaciones y otras operar con menos capacidad instalada. Los cambios en las dinámicas internas, carga laboral, variaciones en las metas y planes de comisiones, reducción de plantilla (reestructuración, despidos) entre otros.

Ahora bien, la pandemia le ha mostrado al recurso humano que la vida es efímera, así que la perspectiva de ver el trabajo se ha transformado, las nuevas concepciones de vida están más orientadas a tener un sano equilibrio entre vida laboral y personal, solo se vive una vez, así lo indica Ruiz (2022) en su artículo.

En la actualidad encontramos diferentes estudios enfocados esclarecer la relación existente entre el estrés y desempeño laboral. Después de realizar una revisión de diferentes estudios e investigaciones que tratan sobre el estrés y desempeño laboral en instituciones financieras, se hace un resumen de las que pueden contribuir al logro del objetivo de esta investigación.

En el proyecto de investigación de tesis de Amaya Yupanki y Salvatierra Castillo (2021), titulada “El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020” llevada a cabo para obtener el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos del Perú. El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la institución financiera en estudio.

La metodología de investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, correlacional descriptivo. En la recolección de la información utilizaron dos cuestionarios, tuvieron una muestra de 92 colaboradores. La conclusión con mayor relevancia que el estrés laboral incide de manera negativa en el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución financiera.

Según el estudio de Velásquez Fuentes (2022), titulado “el estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 – 2020”, realizado en Perú, el objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena, en una Institución Financiera. El diseño de investigación es de tipo descriptivo – correlacional, tuvo la finalidad de conocer y determinar las situaciones de estrés en las que están expuestos los colaboradores.

El estudio es de tipo cuantitativo, como instrumento de recolección de datos se emplearon dos instrumentos (encuestas), uno orientado a los promotores de las agencias y el segundo a los jefes. Dentro de las conclusiones más relevante se determinó que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores.

En base al estudio realizado por Hermoza Vera & Maura (2019) sobre “el estrés y el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa – 2019”, en el Perú. El objetivo principal de esta investigación era analizar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa - 2019.

La metodología en la investigación es correlacional, no experimental, transversal, la técnica utilizada para recolectar los datos fueron una encuesta y un cuestionario para medir el estrés y desempeño. Dentro de las conclusiones más relevante, concluyeron que la relación entre el estrés y el desempeño laboral es muy alta, sin embargo los colaboradores indicaron que les agrada trabajar bajo metas, atender quejas y reclamos de los clientes, las dificultades que se encuentran a lo interno y externo los asumen de una forma positiva, lo que demuestra que hay un afrontamiento adecuado del estrés y les permite ser eficientes en base a las metas institucionales.

En el último año en la institución financiera donde se lleva a cabo este estudio ha tenido una alta rotación en los oficiales de créditos. Se han analizado diferentes indicadores, donde se observa baja productividad, mínimo cumplimiento de las metas, aumento en las ausencias por incapacidades y accidentes laborales. Asimismo, dado que la productividad ha disminuido se ha aumentado las jornadas de trabajo, vacaciones vencidas, carga laboral, alta tasa de renuncias en el semestre del presente año, este, es el indicador más alto de los últimos cuatros años. También es importante mencionar los factores psicosociales observables, cansancio, fatiga, desmotivación, conflictos en las oficinas, apatía hacia la realización del trabajo mismo, ambientes laborales tensos con poca participación entre los colaboradores.

Descripción grafica de los datos:

1. Rotación:

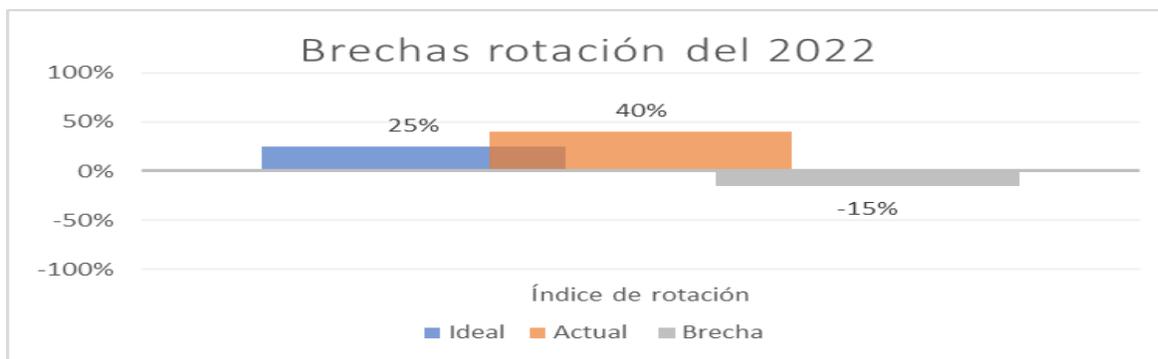


Figura 1 Descripción antecedentes del problema: rotación

Fuente: Elaboración propia

Explicación de la figura: El primer semestre del 2022 muestra que el indicador de rotación de los oficiales de créditos es de 40%, que en base a los parámetros de la institución está por arriba en un 15%, en comparación al indicador esperado del 25%.

En el siguiente grafico se describe la rotación acumulada.

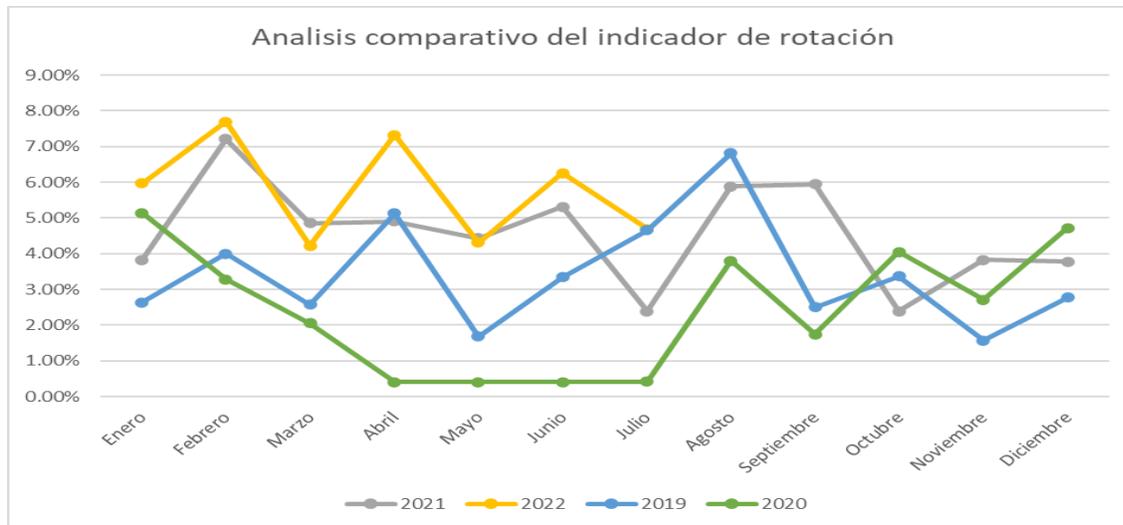


Figura 2 Antecedentes del problema: análisis comparativo de indicador de rotación

Fuente: elaboración propia

En la figura 2 se muestra la comparación del indicador acumulado de los años anteriores, a la fecha se presenta un indicador alto de oficiales de créditos se ha tenido.

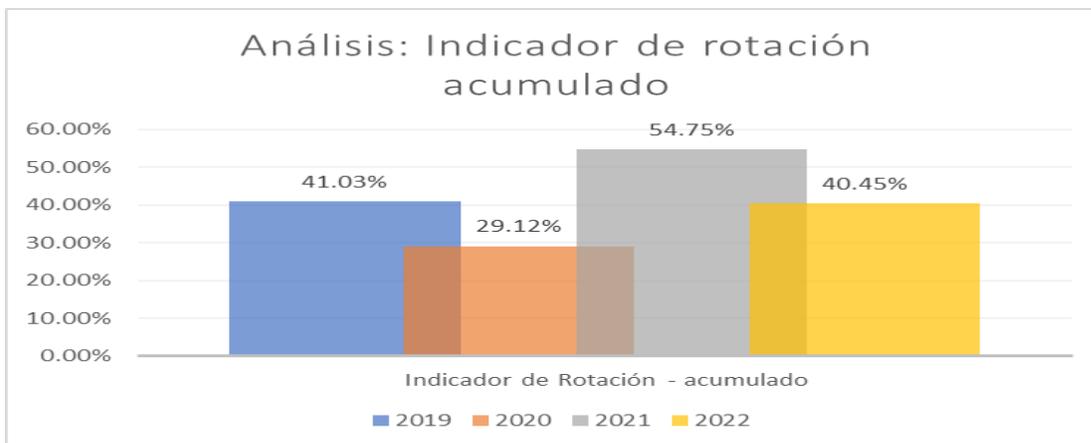


Figura 3 Indicador de rotación acumulado

Fuente: Elaboración propia

Explicación de la figura 3: En el año 2019 el indicador de rotación acumulado fue del 41.03%, en el año 2020 fue de 29.12%, en el año 2021 de 54.75% y en este año hasta julio es de 40.45%.

2. Ausencias:

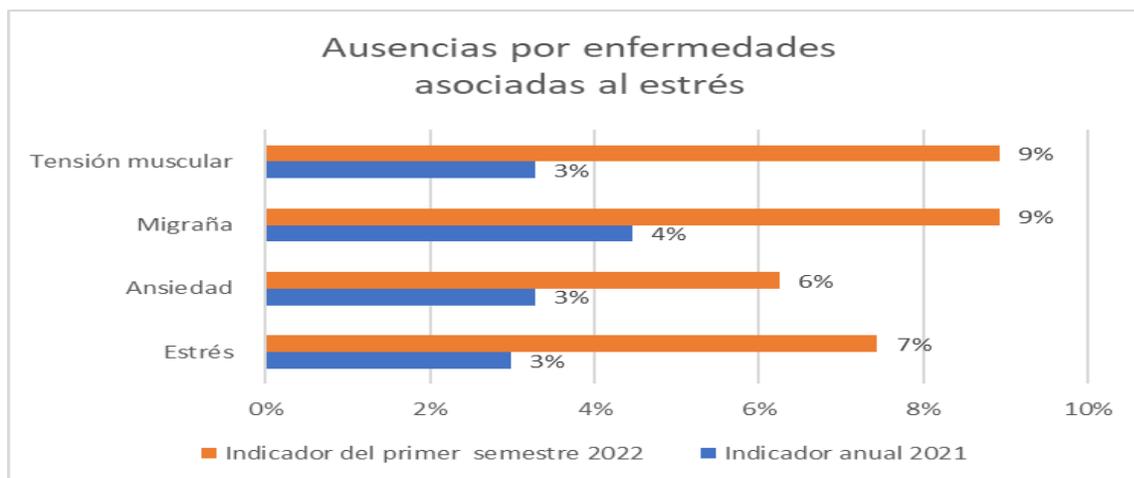


Figura 4 Antecedentes del problema ausencias asociadas al estrés

Fuente: Elaboración propia

En base a los registros de la institución al cierre del semestre se han recibido 345 incapacidades, donde encontramos diagnósticos que generan alerta, como se muestra en la figura 4, como ser: estrés laboral (7%), ansiedad (6%), migrañas (9%), tensión muscular (9%), se hace una comparativa con los registros del año 2021.

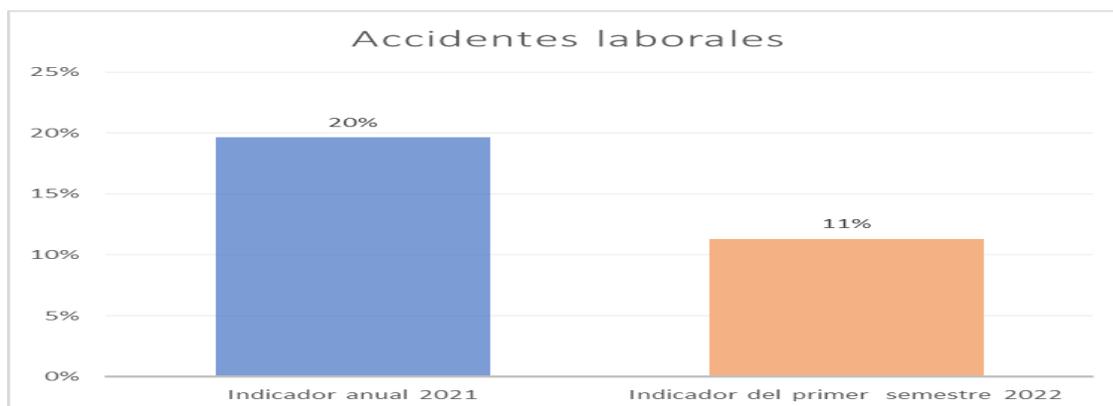


Figura 5 Antecedentes del problema: comparativo de ausencias por accidentes

Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 se muestran las ausencias por accidentes laborales (11%), en el caso de los accidentes el promedio de ausencia por incapacidad es de 35 días, situación que genera un aumento de carga laboral en el resto de las oficiales, que deben asumir la meta del compañero incapacitado.

3. Productividad

En vista de las ausencias por la movilidad e incapacidades está se ve afectada, y lo que implica el aumento de la carga laboral, extensión de la jornada laboral, adicional que los procesos de selección tardan alrededor de 21 días para encontrar a un nuevo oficial, y la curva de adaptación y aprendizaje es de cuatro meses.

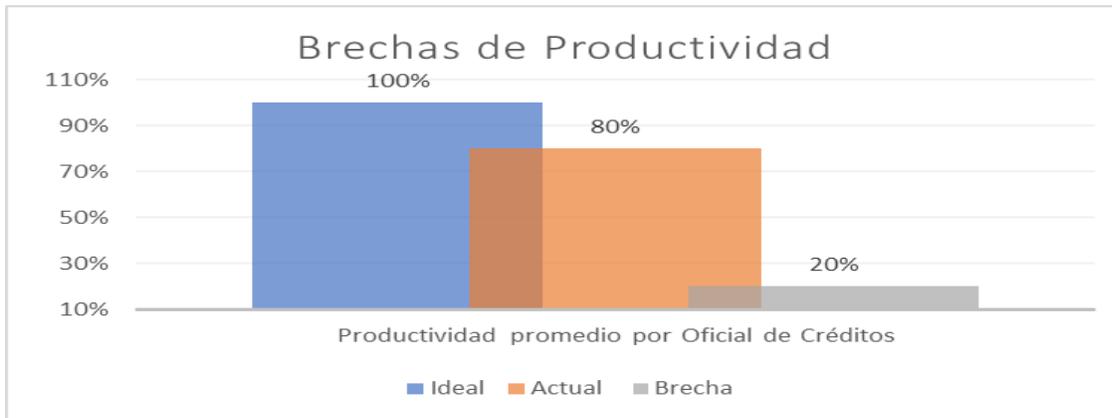


Figura 6 Antecedentes del problema - indicador de productividad

Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se muestra los resultados de los últimos 12 meses, la productividad de operaciones de créditos promedio de los oficiales del 80% conforme al plan de comisiones vigentes.

4. Nivel de satisfacción laboral

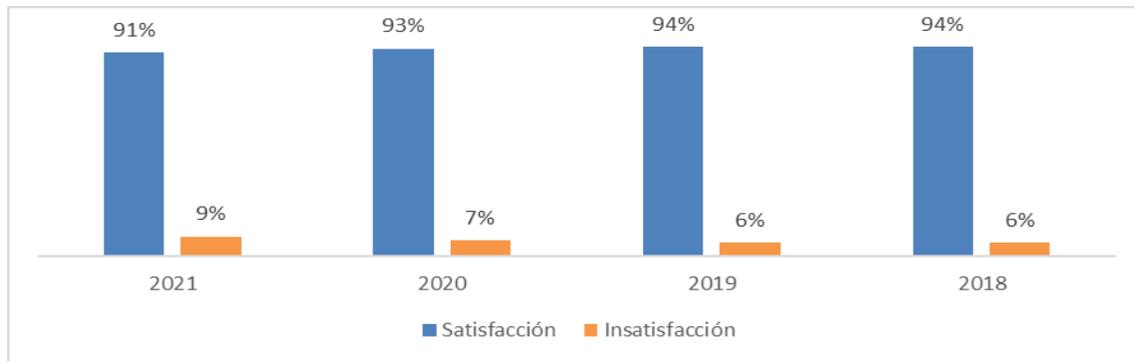


Figura 7 Antecedentes del problema - indicador de satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

En los resultados de las encuestas de clima laboral (ver figura 7): En comparación a años anteriores el resultado de la última encuesta bajó a 91%, cuando el indicador promedio de los últimos años fue de 94%, asimismo, también ha disminuido la tasa de participación un 98% a 91% de la población global.

Una persona estresada suele ser más propensa a enfermarse, presenta disminución en la motivación, baja productividad, muestra más insatisfacción general al trabajo y finalmente toma la decisión de renunciar, que esto a largo plazo suele ser una situación problema para la institución. Por todas esas razones, es que se realiza el estudio para entender la correlación del estrés y desempeño laboral en los oficiales de créditos.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La salud mental en los colaboradores de las instituciones financieras en la actualidad se ha convertido un tema importante, debido a que el estrés es una enfermedad silenciosa. Estamos en entornos laborales donde cada día hay más colaboradores que muestran afectación en la salud a causa de las exigencias y tensión que les produce la actividad laboral.

Aun cuando el estrés laboral se puede producir en cualquier puesto y nivel jerárquico, en la institución financiera donde se realiza la investigación se ha observado que los oficiales de créditos que por la naturaleza de su cargo en el cumplimiento de metas semanales, mensuales y anuales, están más expuesto a situaciones que les genera mayor estrés y por ende su desempeño puede verse afectado.

Hay muchos factores que pueden estar incidiendo, pero no cabe duda de que el estrés, trae consecuencias significativas en el desempeño laboral, es por eso, que con el desarrollo de esta investigación se pretende conocer la relación entre el estrés y desempeño laboral de los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa.

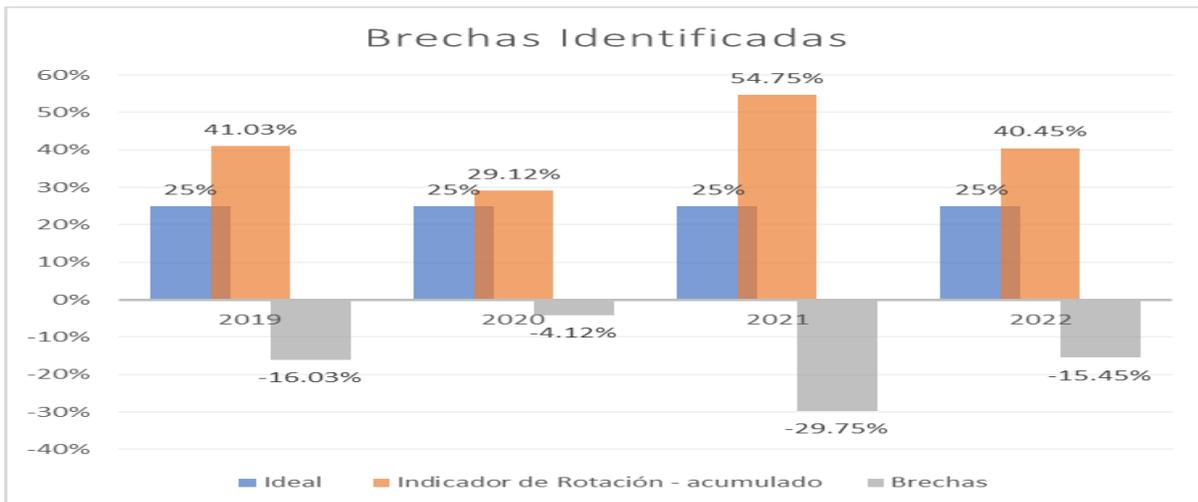


Figura 8 Elaboración propia Brechas del problema de estudio

Fuente: Elaboración propia

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Tomando en consideración los datos de la institución financiera expuesto en el apartado anterior, se muestran gráficamente la brecha de la problemática de estudio. Se define el tema de estudio “Relación entre estrés y desempeño laboral de oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa”

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Son muchos estudios sobre el estrés y desempeño que se han realizado en el mundo, pero son muy escasos en nuestro país y las instituciones financieras emplean a más de veinte mil hondureños, por lo qué, se formula la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre el estrés y desempeño laboral en oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Las preguntas de investigación provienen del planteamiento del problema y son una guía para orientar el desarrollo de la investigación (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2006), se proponen las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son los factores que causan estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa?
2. ¿Qué síntomas de estrés presentan los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa?
3. ¿Qué nivel de estrés tiene los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa?
4. ¿Existe correlación entre el nivel de estrés de los oficiales de créditos y su rendimiento laboral?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación existente entre el estrés y desempeño laboral en los oficiales de créditos de una institución financiera y elaborar una propuesta de manejo del estrés a través de estrategias de afrontamiento.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los factores que causan estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera, Tegucigalpa.
2. Determinar los síntomas del estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera, Tegucigalpa.
3. Medir el nivel de estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera Tegucigalpa
Establecer el tipo de correlación que hay entre el estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una institución financiera, Tegucigalpa.
4. Redactar una propuesta que permita a los oficiales de crédito manejar el estrés de tal forma que no afecte su desempeño laboral así como su salud física y mental.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2006) define que hay cinco criterios fundamentales para justificar una investigación, en esta investigación se consideran:

La conveniencia, esta investigación sirve como fuente de información para las próximas investigaciones que buscan conocer la relación entre el estrés y desempeño laboral de una institución financiera. Asimismo, permite entender que el estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, que trae como consecuencia repercusiones en el desempeño y limita el alcance las metas.

La relevancia social, esta investigación es de gran importancia para la sociedad, debido a que hay muchas personas que se han visto afectadas por el estrés laboral, y como resultado de esto trae afectaciones en la salud y desempeño laboral. Al identificar estas situaciones, se podrán tomar las medidas pertinentes para la prevención del estrés laboral. Permitiendo así a las organizaciones que tengan una adecuada gestión del talento humano. En vista de esta situación, es importante conocer la relación del estrés laboral con el desempeño laboral afín de conocer herramientas que ayuden a afrontar el estrés.

Implicaciones prácticas, esta investigación contribuye a la solución de un problema real de la institución financiera ubicada Tegucigalpa. Si no se toman las medidas pertinentes sobre el estrés laboral y su impacto en el desempeño de los colaboradores, podría afectar significativamente el alcance de los objetivos institucionales. Se entrega una propuesta orientada a manejar los niveles de estrés y potenciar el desempeño laboral.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En esta sección se presentan las bases que permitirá definir el contexto sobre estrés y desempeño laboral referente a las variables externas (macroentorno) e internas (microentorno) que influyen en el desarrollo de las actividades del área, a través del cual se proporcionará información para posteriormente plantear acciones acordes a su realidad.

2.1.1 ANÁLISIS DE MACROENTORNO: ESTRÉS LABORAL EN EL MUNDO

El estrés por las condiciones laborales en la actualidad está afectando a muchas personas en el mundo. Asimismo, se manifiesta de diferentes formas como ser fisiológicas, emocionales o sociales. El estrés se está convirtiendo en una de las enfermedades más estudiadas por las diferentes manifestaciones e implicaciones.

Dicha enfermedad va en aumento a nivel mundial y es de mucha preocupación porque cualquier persona puede padecer estrés sin importar la edad, el género, condición económica o raza. Sin embargo es necesario saber qué es lo que realmente es el estrés y cuáles son sus manifestaciones en el desempeño de los colaboradores. (Ávila, 2014)

Según el estudio realizado por la empresa Gallup (The Gallup Building, 2022), demuestra que el estrés en el mundo alcanzó un máximo histórico. El 44% de los 127,000 empleados encuestados de 122 países en 2021 y principios de 2022 confirmaron haberse sentido muy estresados, y que esta situación les afecta en su rendimiento laboral. Estos datos confirman que en comparación al año anterior los resultados obtenidos son altos.

En Europa y el sur de Asia se vieron particularmente afectados en el 2021 por el número de contagios y fallecimientos por la Covid-19 situación que causó estrés, problemas de ansiedad y depresión en las personas. Esta misma situación también generó problemas en el trabajo, y en el desempeño laboral. En general, la forma en que los seres humanos experimentan el estrés influye en la vida fuera del trabajo y viceversa.

Aquellas personas que experimentan altos niveles de estrés, agotamiento y cansancio consideran que el trabajo les dificulta cumplir con otras responsabilidades familiares, sociales, académicas, etc.

En Japón según los datos del ministerio de Sanidad asegura que alrededor de la mitad de los trabajadores padecen ansiedad y estrés relacionado con el trabajo, en otros estudios realizados en este país, confirman que el estrés relacionado con el trabajo es el segundo problema de salud que más afecta a los colaboradores. (PrevenSystem: Laboral group , 2022)

En China cada año mueren 600,000 personas a causa del estrés laboral, lo que apunta que la mayor causa se debe al desequilibrio en los hábitos de vida personal y laboral. Los empleos tienen mayor demanda, cargas laborales, jornadas de trabajo intensas, entre otros factores que afectan la salud de los colaboradores, son muchas las medidas que han tomado las organizaciones en este país, como mejoras salariales, fortalecer los beneficios sociales, brindar conciliación o equilibrio en la vida familiar y laboral, prácticas de meditación. (Gestion.org, 2022)

Son varias las empresas internacionales que contratan mano calificada en China, los estudios de la Universidad de Wuhan confirman que más del 80% de los colaboradores sufren estrés laboral, esto se debe al exceso de carga laboral, y jornadas de trabajo extendidas. (infobae, 2022)

En el 2011 el estrés relacionado con el trabajo era la primera causa de baja en Inglaterra, actualmente cada día más británicos sufren alteraciones de estrés relacionados con el trabajo, cambios de políticas estales y monetarias. (Prevención Integral , 2022)

En otro estudio de Gallup sobre informe de emociones globales realizada en el presente año, afirma que el mundo está más estresado que en comparación al año anterior, el 41% de los participantes manifestaron sentirse estresado el día anterior por temas relacionados al trabajo. (Gallup , 2022)

Según la confederación de salud mental de España, confirma que alrededor de 450 millones de personas en todo el mundo se ven afectadas por un problema de salud mental que dificulta gravemente su vida. (Comunicalasaludmental.org, 2022).

Se han realizado varios estudios sobre el estrés y su relación con el desempeño o rendimiento laboral en diferentes rubros o sectores económicos.

En España la Fundación Salud y Persona que brinda servicios de apoyo y atención psicológica a más de siete millones de españoles, afirmó que es de suma importancia tener una buena salud mental para ser productivos en el trabajo. En el último año el 25% de las bajas laborales se han dado por estrés, se estima que el 70% de las enfermedades comunes son ocasionadas directamente por el estrés y las enfermedades psicosociales son la principal causa de baja laboral en Europa. (Mirallas & Piñol, 2022)

En el trabajo de investigación (Osorio & Cardenas Niño, 2016) sobre el estrés laboral, donde el objetivo fue realizar una recopilación documental sobre el estrés laboral, sus modelos explicativos y variables asociadas. Dentro de la recopilación de artículos se encontraron 1082. El año con mayor frecuencia de artículos publicados fue el 2013, en su mayoría han sido escritos en inglés. Los países de Brasil y España son los que más publicaciones se encontraron.

El estudio concluye que “Son numerosos los estudios sobre estrés laboral y algunos de ellos han definido este fenómeno como la respuesta a situaciones amenazantes sin embargo, y de acuerdo con los planteamientos dados por Selye (1954) y Karasek (1979), el estrés es un estado del organismo diferente a la tensión generada por el resultado entre la interacción de las demandas externas y el nivel de control del sujeto.” (Osorio & Cardenas Niño, Estrés laboral, 2016, p. 87)

2.1.2 ANÁLISIS MICROENTORNO: LATINOAMÉRICA

En Latinoamérica la pandemia ha dejado una fuerza laboral agotada, por los cambios de paradigmas en los entornos laborales, esto ha causado estrés, agotamiento, cansancio en los colaboradores.

La firma consultora Willis Towers Watson (WTW) en los resultados obtenidos en la encuesta de tendencias de beneficios del año 2021, donde participaron 3,642 empresas que representan 14 millones de colaboradores del todo el mundo.

En la muestra de Latinoamérica participaron 892 empresas representado por dos millones de colaboradores de los países de Argentina, Brasil, América Central y Caribe, Chile, Colombia, y México, que afirman que el estrés laboral, el agotamiento, afectaciones, en la salud mental es el principal riesgo que enfrentaran los colaboradores en el 2022. (WTW, 2021)

Según WTW (2021) afirma que el estrés, el burnout y los problemas de salud mental agravados por la pandemia son los principales retos de la fuerza de trabajo en Latinoamérica.

En su trabajo de investigación (Mejía, 2019), sobre los factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica, dicha investigación buscaba determinar los factores socio – laborales asociados al estrés en los trabajadores. En este estudio participaron 2608 colaboradores de los países de Venezuela, Perú, Colombia, Ecuador, Honduras y Panamá.

En la medición del estrés laboral se usó un cuestionario adaptado, se abordaron catorce situaciones relacionadas en trabajo. En base al análisis se determinó que los participantes de Venezuela (63%) presentan mayor estrés, seguidamente Ecuador (54%) y Panamá (49%). Las mujeres tuvieron una mayor frecuencia del nivel de estrés en comparación con los hombres. La investigación concluye que los encuestados en el último mes han tenido muy a menudo sensación de estar nervioso, estresado e irritados (molestos).

En el trabajo de investigación de Humpire Ocsa, Herrera Huillca, & Flores Ticona, (2020) sobre el estrés laboral en las entidades financieras en América Latina: un desarrollo sistemático, el objetivo de estudio fue analizar y contrastar el desarrollo sistemático del estrés laboral en las entidades financieras.

Concluyeron que la banca ha tenido varios cambios en las últimas décadas, cambios tecnológicos en un ritmo acelerado, presión por el cumplimiento de metas y recientemente la pandemia de Covid –19. Estas situaciones afectan la productividad en los colaboradores, por que presentan consecuencias psicológicas y físicas provocada por estrés laboral.

En Bolivia, se realizó el estudio de Guarachi Zambrana (2019) sobre la identificación de factores de estrés laboral que afectan el desempeño en el Banco Unión S.A., se centró en

la identificación de los factores más importantes del estrés y analizó la relación de los mismos con las exigencias del trabajo. También se examinó las posibles consecuencias a nivel individual y grupal. Además, y sí está asociado con la disminución de la productividad y el bajo desempeño laboral; el caso de estudio fue realizado desde diciembre 2016 hasta diciembre 2017. (Guarachi, 2019, p.7)

Dicha investigación se utilizó el método analítico – descriptivo, donde concluyó que el principal factor estresante es la falta de claridad en las metas y objetivos en los diferentes colaboradores del área comercial, se identificaron incongruencias en las responsabilidades y funciones, carga de trabajo altas que requieren jornadas extensas y un débil plan de marketing que limita la afluencia de clientes. Todo lo anterior mencionado genera estrés laboral en los colaboradores.

En Perú, en el trabajo de investigación sobre el estrés y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras de Larico-Mamani, Machaca-Huancollo, Condori-Cari, & Apaza-Apaza (2021), utilizaron un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, de tipo básica y nivel descriptivo – correlacional.

En la recolección de datos emplearon la encuesta y cuestionario a 70 colaboradores, donde concluyeron que “el estrés laboral incide de manera negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca.” (Larico-Mamani, Machaca-Huancollo, Condori-Cari, & Apaza-Apaza, 2021, p. 357).

En Nicaragua, Suárez Duarte, Campos Sequeira, Villanueva, & Mendoza Castro (2020) realizaron la investigación de Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo en el personal de un centro de salud Adán Barillas Huete en el municipio de Juipalga.

La metodología empleada fue concluyente explicativa, de naturaleza mixta, con un muestreo probabilístico estratificado conformado por 20 colaboradores, utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos, entrevista y encuesta. Los resultados muestran que el 55% siempre y casi siempre han experimentado estrés y 45% en algunas veces. Los síntomas del estrés en un 95% son de índole fisiológica siendo la jaqueca y dolores de cabeza

el principal síntoma, condiciones labores como la limpieza del área, iluminación y el ruido no son causas para el estrés laboral. Concluyeron que las condiciones laborales no influyen en el estrés laboral de los colaboradores.

También en Costa Rica después de la pandemia se han incrementado los casos de estrés relacionados con el entorno laboral, en una serie de conferencias lideradas por el Instituto Regional de Estudios en Sustancias Tóxicas de la Universidad Nacional, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la experta Lic. Rojas Garbanzo (2020) afirma que “La exposición a altas exigencias emocionales, la poca autonomía para realizar el trabajo, la falta de liderazgo, la poca comunicación y deficientes relaciones interpersonales, son factores intralaborales que interfieren en nuestro desempeño laboral. Por su parte, la imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral, así como aspectos personales, son condiciones extralaborales e individuales, que de manera conjunta con los intralaborales contribuyen al desarrollo de un estado de estrés, y por consiguiente un efecto negativo sobre el estado de salud, lo que hace recomendable su abordaje de manera integral “ (Ortiz, 2022)

En México, la Asociación de Internet MX y OCCMundial se realizó un estudio sobre el estrés laboral en el año 2021, los hallazgos más importantes destacan que el 63% de los participantes manifestaron padecer estrés laboral en los últimos dos años. Las mujeres presentan más estrés en comparación a los hombres. Las causas más relevantes que generan estrés laboral son la falta de control (46%), exceso o escasez de trabajo (41%), jornadas laborales extendidas (35%), entre otros. Asimismo, concluyeron que el estrés afecta en factores físicos y psicológicos, como ser dolores de cabeza (73%), angustia e irritabilidad (65%), cansancio (55%), ansiedad (63%), malestares estomacales (44%), tensión muscular (42%), entre otros. (Blog OCC Mundial, 2022)

En la Primera Encuesta Centroamericana de condiciones de trabajo y salud (ECCT) el año 2012 realizada por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), se obtuvieron los siguientes resultados, entre el 12% y 16% de trabajadores consultados refirieron haber sentido estrés y tensión en sus puestos de trabajo, entre un 9% y 13% manifestaron haber

sufrido tristeza o depresión, y entre un 13% y 19% pérdida de sueño o insomnio debido precisamente a las preocupaciones asociadas en el trabajo (Bueno, 2016).

En la actualidad, a dos años de la pandemia de la Covid – 19 las organizaciones en Latinoamérica no estaban preparadas para apoyar a la fuerza laboral y evitar afectaciones como el estrés, la depresión, la ansiedad, estrés laboral o incluso el propio burnout. En base al análisis realizado en el macroentorno se evidencia un aumento considerable del estrés laboral en el mundo.

2.1.3 ANÁLISIS LOCAL

Con el propósito de fundamentar esta investigación, a continuación, se presentarán las principales ideas que han expuesto sobre el estrés y desempeño laboral en instituciones financieras en Honduras. Es necesario aclarar que son pocos los estudios serios que se han hecho sobre el estrés y su relación con el desempeño laboral en el contexto nacional.

Se describen los estudios que hablan del estrés o desempeño laboral en diferentes ámbitos para tener un contexto nacional.

El primer estudio que se encontró en la revisión bibliográfica, titulada Condiciones de trabajo, Estrés y Daños a la salud en trabajadoras de la maquila en Honduras, publicada en el 2009 en la Revista Salud de los Trabajadores de Ledesma Cano, Pulido Navarro, & Villegas Rodríguez (2009).

En esta investigación se analizaron las condiciones, presencia de estrés y daños a la salud de las obreras de maquila en San Pedro Sula, el estudio fue de tipo transversal, se utilizaron tres instrumentos, una guía de observación del proceso de trabajo, una encuesta individual y la escala sintomática de estrés. Los resultados más importantes mostraron una elevada exposición a riesgos, exigencias, y tasas altas de daños en la salud. Se destacó la presencia de estrés en las colaboradoras, como ser fatiga crónica, depresión, ansiedad, trastornos musculoesqueléticos, entre otros.

En otra investigación titulada Efectos psicológicos del confinamiento social por COVID-19 en la población hondureña de Abate Flores, Úrtecho Osorto, & Agüero, (2020), analizaron los efectos psicológicos causados por el confinamiento por la COVID-19, con un

enfoque mixto, aplicaron tres escalas tipo Likert a 487 personas las que se indagó sobre la satisfacción con la vida, síntomas depresivos y felicidad. Entre los principales resultados muestran que más del 50 % de la muestra ha experimentado problemas de sueño. En la parte cualitativa se logró identificar algunas emociones negativas que se experimentaron durante la pandemia como el miedo, impotencia, incertidumbre y nostalgia, todo esto ligado a una sensación de pérdida de control de la vida propia. Entre las preocupaciones principales están el empleo, la alimentación, salud y economía. Sin embargo, las condiciones de la cuarentena han propiciado. (Abate Flores, Úrtecho Osorto, & Agüero, 2020)

Concluyeron que la experiencia de la pandemia de COVID-19 y sus consecuencias, como la cuarentena, confrontan a las personas con la pérdida del control de sus vidas, sus rutinas laborales y personales.

Martínez & Álvarez (2021) en su investigación sobre la Salud mental de trabajadores de la salud durante la pandemia COVID-19: una revisión donde concluyó que los trabajadores de la salud se encuentran sometidos a una gran presión laboral, se identificó que ningún sistema de salud en el mundo estaba preparado para afrontar la Covid-19. Los colaboradores de salud durante la pandemia tuvieron más riesgo de presentar problemas de salud mental, como la ansiedad, depresión e insomnio, generando un impacto negativo en su rendimiento y en la calidad de atención. En algunos casos abandonaron sus puestos de trabajo.

Escobar Urtecho (2021) en su tesis de investigación Síndrome Burnout y función policial: un estudio sobre los suboficiales, clases y agentes de policía. La metodología empleada es cuantitativa, alcance descriptivo no experimental. La muestra considerada fue de 253 policías que están asignados en Tegucigalpa. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach.

La investigación concluye que un alto porcentaje de policías sufren del síndrome de burnout relacionado con las condiciones laborales, la exposición a la inseguridad, la desmotivación y convivencia familiar.

En la actualidad según la información publicada en Cifras Honduras del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) la población nacional es de 9,613,894 a agosto del 2022. Asimismo, reporta que la población activa para laboral es de 6,908,643.666 millones de habitantes. (INE, 2022)

En el país se cuenta con 15 instituciones bancarias reguladas según reporte de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, donde el sistema bancario nacional brinda empleo a 20,302 compatriotas al cierre de marzo del 2022. (CNBS, 2022)

En la actualidad las Instituciones Financieras después de la pandemia han tenido que enfrentar grandes retos para operar en una sociedad que ha sido afectada en aspectos económicos, socioculturales, ambientales, tecnológicos, y legales. Esta situación cambiante les ha dado la oportunidad a estas instituciones de encontrar la forma de seguir avanzando a grandes o pequeños pasos, sin duda que la globalización y la transformación digital han sido los mejores aliados.

Las instituciones financieras mantienen su mirada hacia el futuro y reflexionan sobre áreas estratégicas con el fin de ser productivos y rentables, pero en algunos escenarios han dejado a un lado la importancia del recurso humano, que esta situación ha generado un mayor grado de estrés laboral entre los colaboradores.

El estrés laboral y las consecuencias que este genera en el desempeño laboral, la calidad de vida, salud mental de los colaboradores, así como también la deserción laboral, agotamiento, desmotivación entre otros factores, es un tema que requiere atención y por eso que esta investigación se enfocara en definir y describir la relación existente entre el estrés en el desempeño laboral en los oficiales de créditos de una institución financiera en Honduras.

En general, todos los colaboradores están expuestos a padecer estrés laboral, pero los colaboradores del área comercial como ser los oficiales de créditos están más propensos a sufrir estrés. Esto obedece, a la responsabilidad de lograr el cumplimiento de los objetivos comerciales, como ser número de desembolsos, crecimiento en clientes, gestión de cobranza, calidad de cartera, etc.; indicadores que se mide de manera diaria, semanal, mensual, y anual.

2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

2.2.1 ESTRÉS: LA NATURALEZA

Con el propósito de fundamentar esta investigación, a continuación, se presentarán las principales ideas que han expuesto los teóricos más reconocidos sobre el tema del estrés. Antes de la exposición de ideas, es necesario aclarar qué debe entenderse cuando se habla de estrés, sobre todo si se considera que el término estrés, que etimológicamente significa tensión, ha sido utilizado para describir una variedad enorme de estados patológicos, lo que lo ha convertido un concepto demasiado amplio y ambiguo.

Desde 1935, Hans Selye (considerado padre de los estudios sobre la temática) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química (Whittaker, 1971).

Selye era un joven austriaco de apenas 20 años, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, cuando observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención de Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Después de convertirse en médico desarrolló unos experimentos de ejercicio físico extenuante, ahora famosos, con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico" (Enciclopediasalud.com, 2022).

Al continuar con sus investigaciones, Hans Selye profundizó en sus ideas que no solamente los agentes físicos nocivos provocan estrés en los hombres, sino que las demandas de carácter social y las amenazas del entorno que requieren de capacidad de adaptación provocan estrés. A partir de ahí, el estrés se ha vuelto causa de estudio de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas para entender cómo funciona este proceso en el hombre.

Poco ha variado esta definición hasta los días actuales. Eso sí, la intensidad con la que el estrés se presenta en la sociedad contemporánea se ha incrementado fuertemente. Para entender esto hay que considerar que el estrés (o stress, en inglés, idioma en el que nació la idea) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles, y para nadie es un secreto que el mundo en que se desarrolla el ser humano actualmente plantea una gran cantidad exigencias laborales, educativas y hasta familiares que son muy difíciles de satisfacer en su totalidad y con la enorme inversión de tiempo que exigen, por lo que no es extraño que los niveles de estrés se hayan incrementado en las personas.

Al estrés que generan las exigencias diarias, hay que agregar aquel que las personas sufren por vivir en una sociedad insegura y violenta, donde cada día la sobrevivencia se plantea como toda una hazaña, tal es el caso de Honduras. Pero ese es otro aspecto de la temática, en el que no se enfatizará para los efectos de este estudio.

2.2.2 FASES DEL ESTRÉS

Tal como lo menciona (Acosta, 2008) la tensión psicológica provocada por el estrés genera en nuestro cerebro una reacción similar al dolor físico. (Pasqualini, 2007) muestra que Selye definió que la respuesta habitual que resultan estresantes sigue un modelo bastante preciso que le llamo respuesta al estrés o Síndrome de Adaptación general (S.A.G).

El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase. Afortunadamente, el ser humano está dotado de la capacidad para detectar las señales que indican peligro. (Melgosa, 1999, p. 22)

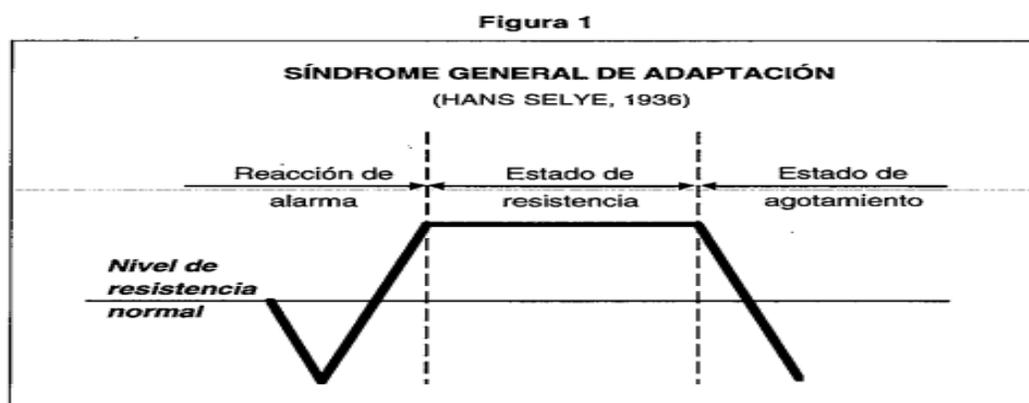


Figura 9 Síndrome general de adaptación

Fuente: (Pasqualini, 2007)

El estrés, desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto pasa por en etapas.

2.2.2.1 FASE DE ALARMA

Esta fase constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante. Una vez percibida la situación que genera estrés, como por ejemplo: exceso de trabajo o dificultad para salir de un atolladero o cualquier otra situación, los sujetos pueden enfrentarla y pueden hacerle frente y resolverla satisfactoriamente; con lo cual la verdadera señal de estrés no llega a materializarse. Tan solo cuando la barrera estresante lo supera, y se da cuenta de que sus fuerzas (Sanchez, 2022)

No dan para más, puede decirse que el individuo toma conciencia del estrés existente, de modo que se sitúa en la fase de alarma. Los eventos que producen esta alarma pueden ser: de naturaleza única: una sola fuente de estrés; o de naturaleza polimorfa: varias situaciones entremezcladas que producen estrés. (Cortés, 2022)

2.2.2.2 FASE DE RESISTENCIA

Ocurre cuando el estrés extiende su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en la fase denominada de resistencia. Cuando un empresario intenta sacar adelante él mismo todo el trabajo atrasado; pero el día solo cuenta con veinticuatro horas, y su capacidad tiene también un límite. Se frustra y sufre como consecuencia de la situación. Empieza a darse cuenta de que está perdiendo mucha energía y su rendimiento es menor. Tiene que hacer algo para salir adelante, pero no encuentra la forma, se ve envuelto en un círculo vicioso, porque su deseo de hacer el trabajo le da ánimo por afrontarlo; pero, desde un punto de vista realista, no es posible materialmente hacer tanto, sobre todo cuando la situación va acompañada de ansiedad por un posible fracaso. (Cortés, 2022)

2.2.2.3 FASE DE AGOTAMIENTO

Es la etapa terminal del estrés. Se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión, que puede aparecer por separado o simultáneamente. La fatiga en este caso no tiene nada que ver con la que siente un agricultor al final del día de labor, en el caso de este estresado empresario, la fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno, normalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira. En cuanto a la ansiedad, el sujeto la vive frente a una multitud de situaciones, no solo ante la causa estresante, sino también ante experiencias que normalmente no le producirían ansiedad. Y en lo que se refiere a la depresión, carece de motivación para encontrar placer en sus actividades, sufre de insomnio, sus pensamientos son pesimistas, y los pensamientos hacia sí mismo cada vez más negativos (Cortés, 2022).

2.2.3 SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

Entre los principales síntomas del estrés que han mencionado históricamente los estudiosos pueden mencionarse que la persona que lo padece se siente ansiosa y tensa, y que no es extraño que los latidos de su corazón permanezcan acelerados. Esta sintomatología puede derivar en un grave deterioro de la salud que, aunque no es perceptible de forma inmediata, con el tiempo puede llegar a provocar daños irreversibles e incluso la muerte.

Entre las principales alteraciones médicas que el estrés produce en el organismo pueden enlistarse las siguientes (Cid, 2022):

1. Elevación de la presión sanguínea (hipertensión arterial)
2. Gastritis y úlceras en el estómago y el intestino
3. Disminución de la función renal
4. Problemas del sueño
5. Agotamiento
6. Alteraciones del apetito
7. Derrame cerebral
8. Colapso nervioso
9. Infarto al miocardio

10. Pérdida de la memoria y la concentración
11. Deterioro del sistema inmunológico
12. Deterioro de la piel y las mucosas
13. Disparador de patologías como la esquizofrenia, histeria, paranoia o depresión

Además de lo descrito hasta aquí, la siguiente es una interesante definición de estrés:

El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior, sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro. (Alarcón, 2001, pág. 290)

Esta definición es interesante sobre todo porque “integra” el estrés como una reacción normal de las personas, y como un medio de protección del organismo contra las presiones físicas o emocionales que producen situaciones cotidianas, y aunque no siempre extremas como menciona Alarcón, si extremadamente agotadoras física y mentalmente. En este contexto, el estrés puede convertirse en un disparador de la acción que lleva a las personas a trabajar a mejor (por eso se dice de algunos que laboran más eficientemente bajo presión) o incluso a salvar la vida en ciertas situaciones, a paralizarse o incluso a que su salud colapse.

Las consecuencias del estrés, aunque todo mundo vive bajo una cierta cantidad de estrés, si éste es muy intenso y persiste un tiempo prolongado, resulta perjudicial. De hecho, el estrés podría ser tan perjudicial para un individuo como un accidente. Puede dar como resultado una asistencia deficiente, el consumo de alcohol o de otras drogas, un desempeño deficiente en el trabajo o incluso una salud general insatisfactoria. Hay una evidencia creciente que indica que el estrés severo y prolongado está relacionado con aquellas enfermedades que actualmente se consideran como las principales causas de muerte (incluyendo las enfermedades cardiovasculares, la depresión, los trastornos del sistema inmunitario, el alcoholismo y la adicción a las drogas), además de jaquecas, dolores de espalda, compulsión a comer en exceso y otros padecimientos molestos que el cuerpo suele desarrollar en respuesta al estrés. (Mondy, 2010)

El estrés encabeza la lista de riesgos para la salud que contribuyen a elevar los costos de la atención médica, por delante de otros riesgos de alto nivel como el tabaquismo, la obesidad, la falta de ejercicio, los niveles elevados de glucosa en la sangre, la depresión y la hipertensión.

2.2.4 MANEJO Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

Según Mondy (2010) no hay ningún ser humano que no esté expuesto a una situación que le provoque estrés, es por ello, que hay que saber cómo manejar el estrés, y hay algunos expertos que consideran que un cierto grado de estrés es saludable, llamado eustrés o estrés positivo. De hecho, una cantidad moderada de estrés es la clave para la supervivencia. Sin embargo, un estrés prolongado y excesivo debe tratarse de manera adecuada, y tanto el individuo como las organizaciones tienen la responsabilidad de tomar las medidas apropiadas.

Hay diversas formas en las que los individuos pueden controlar un estrés excesivo. Se recomiendan las siguientes medidas:

1. Hacer ejercicio. Uno de los medios más eficaces para combatir el estrés es el ejercicio físico. El estrés da como resultado cambios químicos en el cuerpo, y el ejercicio ofrece un medio para ayudar al cuerpo a regresar a su estado normal. La mayoría de las personas tienen una forma favorita de ejercicio; tal vez prefieran el trote, el tenis, el golf, el frontenis, la caminata o cualquier otro.
2. Seguir buenos hábitos de alimentación. Una persona bajo estrés quema energía a una velocidad más rápida de lo normal. Los hábitos de alimentación adecuados son sumamente importantes, pero por desgracia, comida chatarra está a la orden del día. Los individuos deben establecer planes dietéticos que limiten el consumo de comida chatarra y que les permitan mantenerse en su peso normal.
3. Saber cuándo hacer una pausa. El relajamiento es esencial para moderar el estrés. Algunas personas se pueden mantener bien en condiciones estresantes durante periodos prolongados, pero otras no. Sin embargo, todo mundo debe saber cuándo es conveniente hacer una pausa y tranquilizarse.

4. Poner la situación de estrés en perspectiva. Algunos individuos tienden a ver todas las situaciones como cosa de vida o muerte. Tal actitud suele originar una cantidad tremenda de estrés.
5. Encontrar a alguien que esté dispuesto a escuchar. Contar con una persona que esté dispuesta a escuchar ayuda a evitar que uno se enfrasque en un problema que consuma toda la energía interior.
6. Establecer alguna estructura en la propia vida. El estrés ocurre con frecuencia cuando un sujeto pierde el control de una situación. En muchas ocasiones, la planeación hacia el futuro es todo lo que se necesita para mantener a un individuo fuera de una situación estresante. El establecimiento de una estructura también significa dejar el trabajo en la oficina. La mayoría de la gente necesita un tiempo lejos del trabajo para reducir los niveles de estrés. (Robbins, 2009)

2.2.5 ESTRÉS LABORAL

En la actualidad el estrés laboral ha tomado gran importancia por las manifestaciones y afectaciones que se dan en la persona misma, el trabajo y el logro de objetivos institucionales, encontramos muchos teóricos y organizaciones estudiando sobre este tema.

Se ha definido “El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea y de lo cual el resultado le parece incierto e importante.” (Robbins, 2009, p. 537)

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), 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.

Según la OIT el estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, 2016)

2.2.6 FUENTES DE ESTRÉS LABORAL

Pueden existir varios eventos y factores que se pueden catalogar estresores, y como bien hemos mencionado cada persona puede reaccionar de diferentes formas a un hecho estresante, es decir que lo que es estresante para una persona puede no ser para otra (Aamodt, 2010).

Los estresores se pueden agrupar en tres grandes categorías personales, laborales y ambientales.

2.2.6.1 ESTRESORES PERSONALES

Las fuentes personales de estrés son las situaciones que no tienen que ver con el trabajo, como las relaciones familiares e íntimas, el matrimonio, el divorcio, los problemas de salud y económicos y la crianza de los hijos. Las personas difíciles e irascibles también son fuentes de estrés debido al conflicto que ocasionan en nuestra vida personal y laboral. Además, tener que lidiar con los cambios de la vida puede resultar tremendamente estresante. De hecho, muchos estresores pueden considerarse como reacción al cambio, ya sea que éste sea mudarnos a otra casa, terminar o comenzar una relación o cambiar nosotros mismos.

Según Friedman y Roseman (1959) definieron dos tipos de personalidades en función a la respuesta que se tiene bajo una misma situación de estrés:

1. Personalidad tipo “A”. Los individuos del tipo “A” son impetuosos, competentes, se fijan normas de desempeño elevadas y se someten constantemente a presiones de tiempo, debido a lo cual sufren presiones intensas que les provocan una serie de desórdenes físicos.
2. Personalidad tipo “B”. Los individuos tipo “B” muestran una actitud más relajada, aceptan las situaciones como se presentan y trabajan con ellas en lugar de enfrentarlas y son singularmente tranquilas en lo relativo a presiones de tiempo, por lo que tienen menos propensión a padecer problemas relacionados con la tensión. (Guízar Montúfar, 2013)

En la siguiente figura se muestra un resumen de los factores que inciden en el estrés:

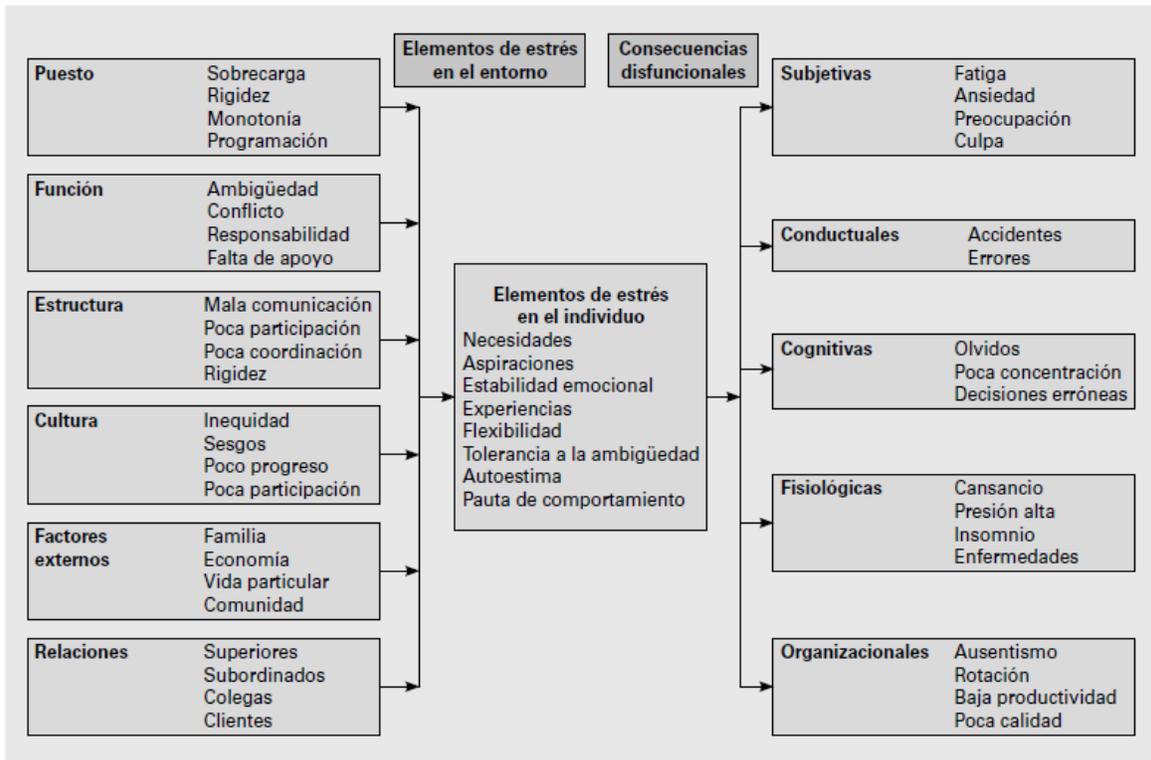


Figura 10 Los factores de estrés en la vida de cada persona.

Fuente (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2002)

2.2.6.2 ESTRESORES LABORALES

Los individuos que viven solos y que han estado en la fuerza laboral tiempo completo parecen preocupados por el estrés que provoca el trabajo. Los estresores laborales se pueden agrupar en dos grandes categorías: características del puesto y organizacionales (Cordes y Dougherty, 1993), tomado de (Aamodt, 2010).

2.2.6.3 CARACTERÍSTICAS LABORALES DEL PUESTO

Las tres características principales del puesto que provocan estrés son:

1. Conflicto de roles: ocurre cuando nuestras expectativas y lo que pensamos que debemos estar haciendo no coinciden con el trabajo que realmente tenemos que realizar.

2. La ambigüedad de roles: ocurre cuando las labores y las expectativas de desempeño de un individuo no se definen claramente.
3. La sobrecarga de roles: se desarrolla cuando los individuos sienten que carecen de las habilidades o de los recursos para realizar una tarea o perciben que el trabajo no se puede hacer en el lapso requerido. (Stavroula , Cox, & Stavroula, 2004).

2.2.6.4 CARACTERÍSTICAS LABORALES DE LA ORGANIZACIÓN

Las características organizacionales que es más probable que provoquen estrés incluyen factores como el ajuste persona-organización el cual hace referencia a factores tales como sus habilidades, conocimientos, capacidades, expectativas, personalidad, valores, cultura organizacional, liderazgo y actitudes coinciden con los de la organización.

Las reglas y la política en la organización, las relaciones administrativas y el cambio organizacional, que podríamos encontrar estresores relativos con el contenido de la tarea, carga mental, ambigüedad de roles, jornadas de trabajo extensas. (Delgado, 2018)

2.2.6.5 ESTRESORES AMBIENTALES

Además de la división que mencionamos anteriormente existen otros tipos de estresores que son ambientales, y que estos aspectos pueden ser físicos, tales como la iluminación, ruido, temperatura, ambientes contaminados, y que existe una ciencia que establece estándares y lineamientos para medir estos aspectos conocidos como ergonomía. (Grupo de Ergonomía Cognitiva de la Universidad de Granada, 2011)

En la figura 11 se resume el Modelo de Estrés, donde se identifica las fuentes potenciales de estrés y cuáles son las consecuencias en las personas

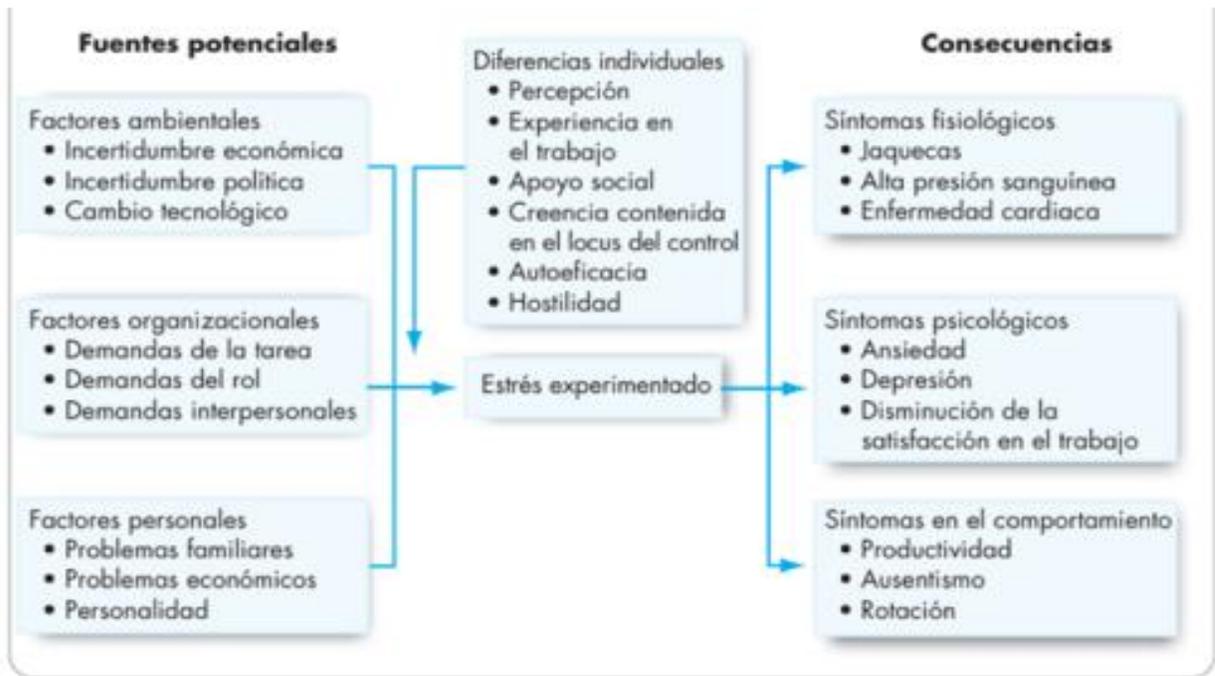


Figura 11 Modelo de Estrés

Fuente: Tomado de: Robbins, S. y Judge, T. (2009). Cambio organizacional y administración del estrés.

2.2.7 TRABAJOS ESTRESANTES

El National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) ha estudiado el estrés y su relación con el trabajo. Las investigaciones de esta organización indican que algunos trabajos se perciben por lo general como más estresantes que otros. (Publications Dissemination, 2022)

El factor común entre estos trabajos es la falta de control de los colaboradores sobre el trabajo. Quienes ocupan tales puestos pueden sentir que están atrapados, y que se les trata más bien como máquinas y no como personas. Los empleados que tienen más control sobre sus trabajos, como los profesores universitarios y los maestros en algún oficio, están sometidos a menor cantidad de estrés. El hecho de que ciertos trabajos se identifiquen como más estresantes que otros tiene importantes implicaciones administrativas. (Mondy, 2010)

En la Tabla 1 se enlistan los trabajos más estresantes del mundo:

Tabla 1 Trabajos estresantes

Trabajos estresantes	
1. Obrero	7. Gerente/administrador
2. Secretaria	8. Mesero
3. Inspector	9. Operador de máquinas
4. Técnico de laboratorios clínicos	10. Propietario de una granja
5. Administrador de oficinas	11. Minero
6. Supervisor	12. Pintor
Otros trabajos con un alto nivel de estrés (en orden alfabético)	
Asistente de enfermería	Clérigo
Asistente de la salud	Músico
Asistente de profesor	Funcionario oficial de la policía
Asistente dental	Operador de teléfonos
Bombero	Operario de cambios de vías férreas
Cajero de un banco	Peluquero
Cortador de carne	Plomero
Electricista	Programador de computadoras
Enfermera registrada	Representante de ventas
Enfermero práctico	Técnico de la salud
Gerente de ventas	Trabajador de almacén
Guardia	Trabajador estructural-mental
Maquinista	Trabajador social
Mecánico	Trabajadores de relaciones públicas

Fuente: Tomado de una clasificación de 130 ocupaciones realizada por el National Institute for Occupational Safety and Health del gobierno federal de Estados Unidos.

Fuente: Información tomada de (NIOSH), y a su vez de libro: Administración de Recursos Humanos (Mondy, 2010)

2.2.8 MEDIDAS PREVENTIVAS DEL ESTRÉS LABORAL

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE. UU. (N.I.O.S.H.). Establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo, tales como: (C.N.N.T., 2004)

1. Horario de trabajo: diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
2. Participación control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.
3. Carga de trabajo: comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.

4. Contenido: diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo. sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones. Papeles: definir claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo.
5. Entorno social: crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
6. Futuro: evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

2.2.9 UTILIDAD DEL ESTRÉS: EUSTRÉS

En condiciones apropiadas (si estamos en medio de un incendio, ataca una fiera, o un vehículo está a punto de atropellarnos), los cambios provocados por el estrés resultan muy convenientes, prepara a las personas de manera instantánea para responder oportunamente y poner nuestra vida a salvo. Muchas personas en medio de situaciones de peligro desarrollan fuerza insospechada, saltan grandes obstáculos o realizan maniobras prodigiosas, bueno, todo esto es una reacción propia del estrés.

Algunas personas, estudiantes por ejemplo, encuentran que solo pueden entender bien la temática que tienen para un examen estudiando unas horas antes, con una gran cantidad de estrés, y así se les hace más fácil comprender y memorizar. Lo mismo pasa en el trabajo. Esto se debe a que el estrés, aunque peligroso, es un muy útil disparador de la acción en los seres humanos.

Al estrés positivo, desde una perspectiva psicológica, se le denomina eustrés, como se mencionó anteriormente, puede llegar a ser, con la actitud correcta, un incentivo que hace el trabajo incluso divertido. Es más, hay personas que llegan a disfrutar profundamente el desarrollarse en situaciones de eustrés (Enciclopediasalud.com, 2022).

2.2.10 EL ESTRÉS COMO PROBLEMA PELIGROSO: DISTRÉS

Lo que en situaciones apropiadas puede salvarnos la vida, se convierte en un enemigo mortal cuando se extiende en el tiempo. Para muchos, las condiciones de hacinamiento, las presiones económicas, la sobrecarga de trabajo, el ambiente competitivo, etc., son circunstancias que se perciben inconscientemente como amenazas. Esto los lleva a reaccionar

a la defensiva, tornándose irritables y sufriendo consecuencias nocivas para el organismo, como las que ya se han enunciado en este texto.

Y es que el estrés es un enemigo insidioso, astuto, oportunista, y en este alocado vivir en el que estamos inmersos, cuando nuestra capacidad de respuesta no alcanza a contrarrestar el peso de lo que interpretamos como amenazas, su presencia se convierte en un formidable obstáculo contra la calidad de vida, minando en toda su extensión nuestra posibilidad de lograr una vida plena y armoniosa; produciendo terribles consecuencias (Goleman, 1997)

El estrés negativo, desde una perspectiva psicológica, **se denomina distrés** (Enciclopediasalud.com, 2022).

Esto lleva a otra idea muy acertada que los expertos han desarrollado sobre esta temática: el estrés es una serie de síntomas que surgen cuando la persona se enfrenta a una situación ante la que sabe que no puede dar una respuesta eficiente, es decir, una situación que sobrepasa su capacidad de afrontamiento (Definiciones ABC, 2009). Hay que decir que esta conceptualización correspondería a lo que otros estudiosos denominan *distrés*.

Lo más interesante de esta idea del estrés es que se adapta muy bien a la situación que viven quienes son objeto de esta investigación, los trabajadores, y en un plano más específico, los trabajadores en el área de la salud, por lo tanto, esta será la conceptualización que guiará este trabajo.

Es evidente que esta sobrecarga de trabajo, que sobrepasa las capacidades de afrontamiento de la mayoría de quienes la viven, expone a los trabajadores a padecer los efectos del estrés, algo que impactaría su salud y rendimiento laboral. La descripción de los efectos que padecen los trabajadores, a causa del estrés, es el motivo de este estudio.

2.2.11 MODELOS TEÓRICOS DEL ESTRÉS LABORAL

A continuación vamos a analizar brevemente algunos de estos modelos de los muchos que existen:

2.2.11.1 MODELO DE ESFUERZO Y RECOMPENSA:

En su teoría, Siegrist (1996) considera que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto control y una baja recompensa, es decir, que las altas demandas de trabajo, combinadas con el bajo control sobre las recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud psicosocial del trabajador, que provoca el deterioro de la autoestima, autoeficacia y en consecuencia estrés, a esto es lo que se le conoce a este modelo.

Según Pérez (2021) en su investigación mencionó que algunas de las variables que se encuentran en este modelo son: la amenaza de ser despedido, estar desempleado, la precariedad de los contratos de trabajo, los cambios organizacionales forzados, la degradación de categoría, la falta de expectativas y de trayectoria profesional, y la falta de consistencia del estatus

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser:

1. Extrínseco (demandas y obligaciones).
2. Intrínseco (alta motivación y deficiente afrontamiento del estrés).

La baja recompensa está en función de tres tipos de estímulos fundamentales:

1. Dinero.
2. Estima.
3. Control del estatus

De esta forma se produce estrés cuando el esfuerzo supera a la recompensa o las recompensas no contrarrestan el nivel de esfuerzo añadido, ver figura 12.

Modelo esfuerzo - recompensa J. Siegrist

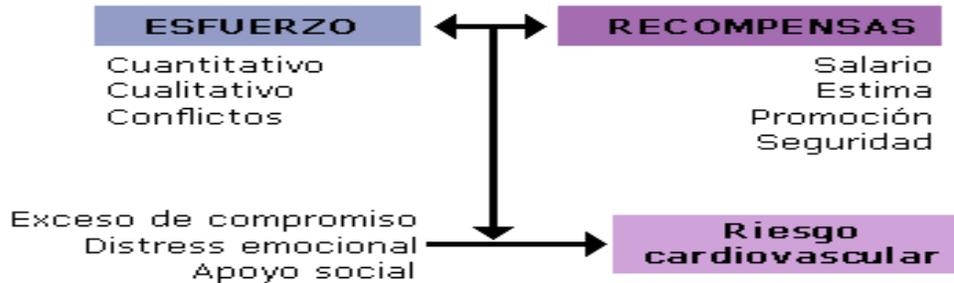


Figura 12 Modelo Esfuerzo y Recompensa

Fuente: Recuperado (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2022)

2.2.11.2 MODELO DE INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS Y CONTROL

Robert Karasek (1979) (citado en IMF Smart Education, 2022) formuló el modelo demanda - control explicativo del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas.

La dimensión de demandas psicológicas se refiere a: cuánto se trabaja, tanto en cantidad y tipo de trabajo, como volumen, ritmos de trabajo, órdenes contradictorias, órdenes incongruentes, ritmo dependiente del trabajo de los demás, nivel de atención o concentración requerido, interrupciones imprevistas, etc.

La dimensión de control está asociada a cómo se trabaja, y tiene dos componentes:|

1. La autonomía es la posibilidad que tiene el trabajador de controlar sus propias actividades, de tomar decisiones sobre su trabajo conforme este se desarrolla.
2. El desarrollo de habilidades se refiere al grado de desarrollo de las capacidades personales como el aprendizaje, la creatividad o el trabajo variado.

Se han realizado numerosos estudios que relacionan las altas demandas laborales y el bajo control por parte del trabajador con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con

trastornos psicológicos y con trastornos musculoesqueléticos (sobre todo en las extremidades superiores). (IMF Smart Education, 2022)

		DEMANDAS	
		-	+
CONTROL	+	RELAJACIÓN	ACTIVO
	-	PASIVO	ALTO ESTRÉS

Figura 13 Modelo de interacción entre demandas y control

Fuente: Recuperado (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2022)

Como observamos en la figura 13 para que se produzca una situación de estrés se tienen que dar al mismo tiempo una situación de altas demandas y de bajo control. Tal como se refleja en el cuadro, las altas demandas no generan estrés si el trabajador tiene un alto control sobre su actividad.

En esta situación, el trabajo supone un reto que proporciona un estado de activación para la consecución del objetivo. De hecho, proporciona un alto grado de motivación, que disminuye conforme baja el control sobre la actividad, fomentando un comportamiento activo o pasivo frente al trabajo.

Si un trabajador con altas demandas tiene el control sobre su actividad, esto le permite poder decidir la respuesta a esas demandas y aprender de los resultados obtenidos, favoreciendo su desarrollo profesional. Cuando no existen altas demandas y el trabajador tiene un alto grado de control, el trabajo se desarrolla con normalidad, de manera relajada, sin tensión, sin altos niveles de estrés. Mientras que si existen bajas demandas laborales y bajo nivel de control se favorecen los niveles de pasividad laboral.

Este modelo teórico define cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control:

1. Trabajos activos: alta demanda, alto control
2. Trabajos pasivos: baja demanda, bajo control
3. Trabajos de baja tensión: baja demanda, alto control
4. Trabajos 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).

2.2.11.3 MODELO DE INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS, CONTROL Y APOYO SOCIAL

Este modelo es una modificación del modelo entre demandas y control, propuesta por Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990), la ampliación propuesta es que se agrega la dimensión del apoyo social, debido a que se define este como factor modificador del estrés.

Es de vital importancia que los líderes brinde un apoyo calidad social a sus compañeros, subordinados, pares, etc. puede resultar moderador o amortiguador del efecto del estrés sobre la salud de los colaboradores. Si éste es escaso o falta, o si el entorno socio-profesional se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

La Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2022) define este modelo demandas-control-apoyo social se centra en aquello que se puede abordar desde el punto de vista de la prevención en la empresa. Se basa en factores específicos, que se pueden identificar, evaluar y son susceptibles de modificación.

Todos los cambios que se dan en la organización y las intervenciones preventivas que modifican el origen los riesgos psicosociales, afectan especialmente a las dimensiones de apoyo social y de control.

2.2.12 DESEMPEÑO LABORAL

En la sociedad que vivimos cada día se evalúa el desempeño de las cosas, y personas, la evaluación del desempeño es un hecho cotidiano en nuestra vida y las organizaciones. Se evalúa constantemente al colaborador de diferentes formas, tales como indicadores, competencias, metas. Los resultados obtenidos es lo que conocemos como Desempeño Laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (EcuRed, 2022)

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

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (EcuRed, 2022)

Según (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2002) expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con

menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento según (Araujo & Leal Guerra, 2022).

2.2.13 ELEMENTOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Dentro del entorno laboral diversos autores han estudiado cuales son los diferentes factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores, tal mencionado las siguientes, habilidades, características, competencias o destrezas que corresponden a evidenciar los conocimientos y capacidades que se esperan que una persona demuestre en la realización de las actividades y tareas.

Según Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. Al respecto, Chiavenato (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2002), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. Benavides (2002, p. 72) al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas. Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales citado en (Araujo & Leal Guerra, 2022)

2.2.14 ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Administración del desempeño es el “proceso orientando hacia metas y encaminado al aseguramiento de que los procesos organizacionales se realicen oportunamente para maximizar la productividad de los empleados, de los equipos y, en última instancia, de la organización”. (Mondy, 2010)

Según María del Carmen Alfaro (2012), define que la evaluación del desempeño es una forma de controlar los procesos de selección, entrenamiento, capacitación y desarrollo (Alfaro, 2012). Hay varias razones por las que se debe evaluar el desempeño ofrecen información importante para tomar decisiones sobre promociones y remuneraciones; también resultan útiles para conceder premios, incentivos, etc., ofrecen una oportunidad para que el supervisor y su subordinado se reúnan y revisen el comportamiento de este relacionado con el trabajo, y finalmente se puede revisar el comportamiento mismo, tomar medidas correctivas hacia aquellas personas que tienen rendimiento bajo a las cuales seguramente se deberán entrenar o cambiar de puesto (Dessler G. , 1991).

2.2.15 OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Según (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 1999) indica que la mayoría de las organizaciones utilizan la evaluación de desempeño, y los objetivos fundamentales pueden presentarse de tres maneras:

1. Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
2. Permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración.
3. Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra los objetivos individuales.

2.2.16 INDICADORES QUE SE DEBEN USAR EN LA EVALUACIÓN

Estos van a ser fundamentales para poder medir y analizar los factores representativos como las habilidades, capacidades, productividad, motivación etc., que son importantes en la motivación.

Estos son de 2 tipos:

2.2.16.1 INDICADORES ESTRATÉGICOS:

1. Medición del grado de cumplimiento de objetivos establecidos.
2. Corrección o fortalecimiento de estrategias.
3. Orientación de los recursos.
4. Estrategias de las organizaciones y formas de llevarlas a cabo.

2.2.16.2 INDICADORES DE GESTIÓN:

1. Medición de los avances logrados a través de actividades y procesos.
2. Obtención de datos sobre actividades realizadas y componentes.

2.2.17 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Según (Dessler G. &., 2010) existen diferentes métodos que se pueden usar dependiendo de cada empresa, puesto que debe tener un diseño personalizado y basado en las características y necesidades que tenga esta, a continuación se detallan algunos de los mismos:

1. Escala Gráfica de Calificaciones: Escala que enlista varias características y un rango de desempeño para cada una.
2. Método de Alternancia: clasificar a los colaboradores del mejor al peor en torno a una característica en particular.

3. Método de Comparación de pares: clasificar a los subordinados mediante una tabla de todos los pares posibles de individuos para cada característica e indicar cuál es el mejor empleado de ese par.
4. Método de distribución forzada: clasifica a los subordinados mediante una tabla de todos los pares posibles de individuo para cada característica e indicar cuál es el mejor empleado de ese par.
5. Método de incidente crítico: consiste en llevar un registro de los ejemplos comunes, buenos o indeseables, de la conducta de un colaborador relacionada con el trabajo, y revisarlo con él en momentos predeterminados. Las nuevas tendencias incluyen la evaluación 360.

2.2.18 DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

En su investigación (Barradas Martínez, Rodríguez Lázaro, & Maya Espinoza, 2021) definieron según:

Omondi (2015, p. 716) citado en (Barradas Martínez, Rodríguez Lázaro, & Maya Espinoza, 2021) señala que la mayoría de las medidas del desempeño pueden agruparse en una de las seis categorías generales: eficiencia, eficiencia, calidad, puntualidad, productividad y seguridad.

1. Eficacia define el grado en que la salida del proceso se ajusta a los requisitos.
2. Eficiencia del proceso que indica el grado en que la producción se realiza a un costo mínimo de recursos.
3. Calidad hace referencia al grado en que el producto cumple con los requisitos y expectativas de los clientes.
4. Puntualidad se refiere a la realización correcta de una unidad de trabajo en el tiempo requerido.
5. Productividad es el valor agregado por el proceso que depende de los resultados obtenidos por los insumos consumidos.
6. Seguridad mide el estado actual general de la organización y el entorno de trabajo del empleado.

2.2.19 RELACIÓN DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

2.2.19.1 TEORÍA LEY YERKES- DODSON

Esta teoría nace en el año 1908 con los psicólogos Robert Mearns Yerkes y John Dodson, como resultado de los diferentes estudios con ratas, sobre la presión en rendimiento de las tareas que implican cierta complejidad. Este modelo plantea que la relación entre el estrés y desempeño se puede representar en forma de U invertida. (Figueroba, 2022).

Para las organizaciones es muy importante entender cómo funciona esa íntima relación entre el ser humano y el trabajo. Esta actividad laboral que los colaboradores lleven sustento a casa. Por este motivo, conocer cómo esta ley afecta al desempeño es fundamental para las instituciones y para el colaborador. (Rus Arias, 2022)

Se han hecho muchos esfuerzos para investigar la relación entre el estrés y el desempeño, según Robbins y Judge (2009) identificaron las consecuencias conductuales y comportamentales que surge del estrés, estos cambios pueden reflejarles en los cambios de rendimiento, productividad, ausentismo, y rotación, en temas propiamente de los entornos laborales. También existen otras conductas como ser desórdenes alimenticios, consumo de alcohol y tabaco, alteraciones del sueño, fatiga, entre otros.

Existen diversos estudios que indican una complicada relación entre el estrés y el desempeño en los colaboradores. El patrón analizado con más amplitud en la bibliografía al respecto es la relación de la U invertida. La lógica de la U invertida es que los niveles bajos a moderados de estrés estimulan al cuerpo y aumentan su aptitud para reaccionar. Entonces, es frecuente que los individuos realicen mejor sus tareas, con más intensidad o mayor rapidez. Si los niveles son demasiado altos, el efecto se invierte, pone demandas insoportables en la persona, lo que da como resultado un bajo desempeño (Robbins, 2009), ver figura 14.



Figura 14 Modelo de U invertida

Fuente: (Guízar Montúfar, 2013)

Este patrón en forma de U invertida también describe la reacción al estrés a lo largo del tiempo, así como a los cambios en la intensidad del estrés. Es decir, aun niveles moderados de estrés tienen una influencia negativa en el desempeño a largo plazo a medida que la intensidad persistente del estrés mina al individuo y agota sus recursos de energía. Un atleta tal vez sea capaz de usar los efectos positivos del estrés para obtener un desempeño mejor durante el juego del sábado en la temporada de otoño, o una ejecutiva de ventas quizá se prepare mentalmente para su presentación en la reunión nacional anual. Pero niveles moderados de estrés experimentados continuamente durante periodos largos, como el que vive el personal de una sala de emergencias en un hospital urbano de cambio organizacional y administración del estrés importancia, dan como resultado un menor desempeño. Esto tal vez explique por qué se nota con frecuencia a esa clase de personal y por qué es raro encontrar individuos que hayan pasado toda su carrera en ese ambiente. En efecto, hacerlo habría expuesto a la persona al riesgo de “agotamiento profesional”. A pesar de la popularidad y atracción intuitiva del modelo de U invertida, no tiene mucho apoyo empírico.

Hans Selye (1964) establece una relación entre estrés y rendimiento, acuñando los dos tipos de personalidades “a” y “b” (anteriormente mencionadas) en función a la respuesta que se tiene bajo una misma situación estresante. Según Selye (1964) citado por Ramos (2015) (Onofre Pérez, 2019) definieron las siguientes tipologías:

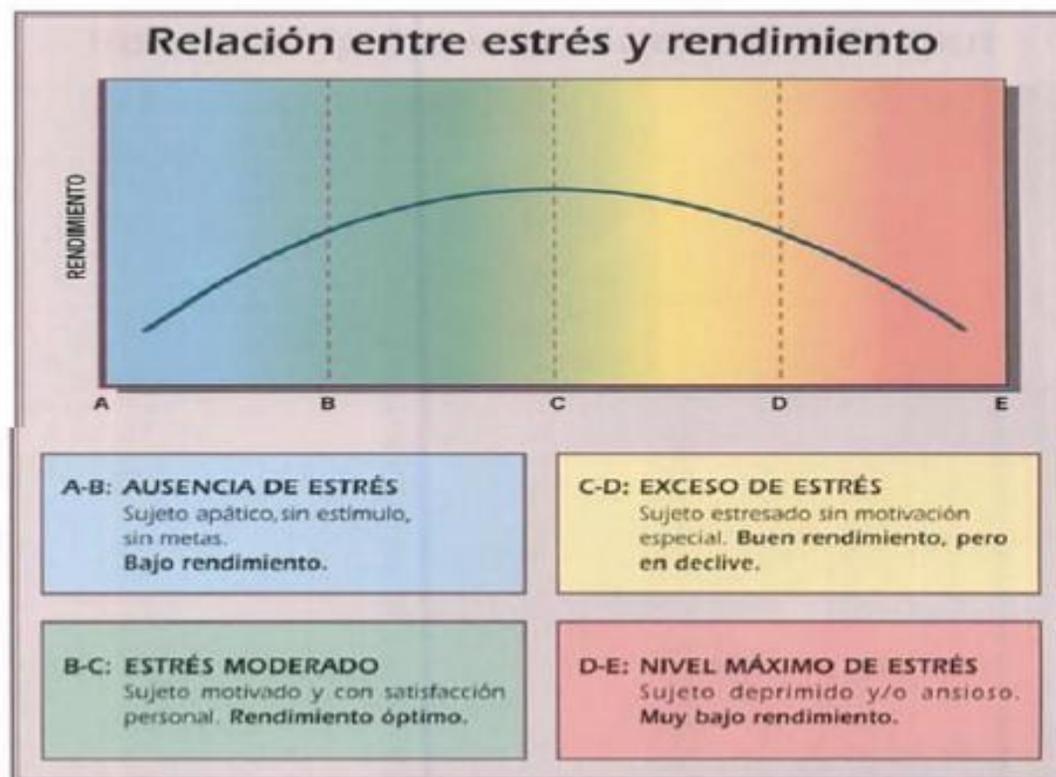


Figura 16 Relación entre estrés y rendimiento

Fuente: Selye (1964) citado por Ramos (2015) (Onofre Pérez, 2019)

A continuación se brinda un breve resumen del significado de estas tipologías.

1. El tramo (A-B); determina que en ausencia de estrés el colaborador puede presentar desmotivación laboral, ser apático, carece de estímulos y aspiraciones, pueden caer en la monotonía laboral y no salir de su zona de confort, son colaboradores con rendimiento bajo.
2. El tramo (B-C); el estrés moderado es considerado apropiado para que el colaborador desarrolle mejor sus habilidades, existe estrés, pero se considera factible de resolver

y genera confianza en el colaborador, tiene un resultado óptimo, gran parte de sus logros se deben precisamente, a la cantidad razonable de estrés con la que trabaja.

3. El tramo (C-D); en circunstancias de exceso de estrés, el colaborador puede responder a un buen nivel durante cierto tiempo, pero el sobre esfuerzo provocará que su rendimiento disminuya y de no ser tratado a tiempo causará síntomas característicos del estrés.
4. El tramo (D-E); en situaciones de estrés extremo, el trabajador se exige demasiado para la solución de conflictos y se genera estrés a corto plazo, dando como resultado bajo desempeño o rendimiento laboral acompañado de problemas de salud física y mental.

2.2.20 SÍNDROME BURNOUT

Son muchas investigaciones que se han realizado sobre el síndrome de burnout agotamiento emocional, pero en la actualidad este término se relaciona con el estrés laboral, dado que las afecciones psicológicas y emocionales se relacionan con el trabajo.

Es Herbert Freudenberger en 1974, describe por primera vez este síndrome de carácter clínico, lo definió como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". (Fidalgo Vega, 2003).

Cristina Maslach (1976) estudió lo que denominaba "pérdida de responsabilidad profesional", así, desde el ámbito psicosocial, describía el síndrome sin estigmatizar psiquiátricamente a la persona. Para Maslach el síndrome de burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda (por ejemplo, entre los sanitarios y educadores que prestan servicio al público). Son las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer las que producen la vivencia de fracaso personal, tras invertir al trabajo de una carga emocional excesiva. (Cit. en Fidalgo Vega 2003).

En 1986, Maslach y Jackson, define el síndrome como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas." En estos primeros estudios se destacaba más la

importancia de las diferencias individuales como de personalidad previa- que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo. (Cit. en Fidalgo Vega 2003).

Han sido varios teóricos que han tomado como referencia la definición de Maslach, donde define el síndrome de burnout como la respuesta extrema al estrés crónico que se origina por el ambiente de trabajo y donde se presentan repercusiones en el contexto individual, pero esto también afectan en aspectos organizacionales y sociales, es decir que la persona, se ve expuesto a un estrés laboral alto y donde las estrategias de afrontamiento no son efectivas. Actualmente ese aplica el síndrome a diversos grupos, desde directivos hasta amas de casa.

2.2.21 CAUSA DEL SÍNDROME DE BURNOUT (SB)

Los factores en el trabajo que pueden causar síndrome de burnout están muy relacionados con factores psicosociales y de carácter emocional, asimismo, se destaca la interacción dinámica entre el medio ambiente de trabajo y los factores humanos.

La OIT afirma que “Una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neurohormonales, que supongan riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas. Por el contrario, cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo produce una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y satisfacción, y mejora la salud.” (OIT, 2016).

2.2.22 FACTORES DE RIESGOS ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT (SB)

Según el (OIT - Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo, 2016) de Madrid existen diferentes factores de riesgos asociados al síndrome de burnout (SB), como ser:

Tabla 2 Factores de riesgo a nivel de organización

Factores de riesgo a nivel de organización
1. Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida

-
2. Falta de apoyo instrumental por parte de la organización
 3. Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada"
 4. Falta de participación de los trabajadores
 5. Falta de coordinación entre las unidades
 6. Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías
 7. Falta de refuerzo o recompensa
 8. Falta de desarrollo profesional
 9. Relaciones conflictivas en la organización
 10. Estilo de dirección inadecuado
 11. Desigualdad percibida en la gestión de los RR.HH.
-

Tabla 3 Factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo

Relativos al diseño del puesto de trabajo

1. Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente
 2. Descompensación entre responsabilidad y autonomía
 3. Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.
 4. Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol
 5. Carga emocional excesiva
 6. Falta de control de los resultados de la tarea
 7. Falta de apoyo social
 8. Tareas inacabadas que no tienen fin
 9. Poca autonomía decisional
 10. Estresores económicos
 11. Insatisfacción en el trabajo
-

Tabla 4 Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales

Relativos a las relaciones interpersonales

1. Trato con usuarios difíciles o problemáticos.
 2. Relaciones conflictivas con clientes.
 3. Negativa dinámica de trabajo.
 4. Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios.
-

2.2.23 FASES DEL PROCESO DE BURNOUT

Según el Centro Nacional de condiciones de Trabajo de España, ha integrado los diversos estudios sobre el síndrome, y describen que hay cinco etapas en el desarrollo (Fidalgo Vega, 2003).

1. Fase inicial (entusiasmo): En esta fase se experimenta ante el nuevo trabajo, produce entusiasmo, altos niveles de energía y mantiene altas expectativas positivas. En esta etapa no importa la duración de la jornada laboral.
2. Fase de estancamiento: En esta fase las expectativas profesionales de la persona que posee en la primera fase no se cumplen, y se empieza a valorar las contraprestaciones del trabajo. En esta fase da lugar al desequilibrio que se relaciona entre las demandas y recursos (estrés), por lo que el profesional se siente incapaz de dar una respuesta eficaz ante la situación.
3. Fase de frustración: Se describe en esta tercera fase manifestaciones y alteraciones en la salud, como ser problemas psicosociales, emocionales, fisiológicos y conductuales en la persona. En gran medida se empieza a experimentar frustración, irritabilidad y se pueden dar conflictos en el grupo de trabajo.
4. Fase de apatía: Se producen cambios actitudinales y conductuales que desembocan en un afrontamiento defensivo. Es decir, se empieza a realizar actividades de manera mecánica y distanciada, sin emoción alguna.
5. Fase de quemado: en esta última fase ya se produce un colapso emocional y cognitivo, con resultado graves en la salud. Esta fase es muy proclive para que el colaborador deje el empleo o se quede en la institución volviéndose indiferente, insatisfecho e improductivo, con un bajo rendimiento.

2.2.24 INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Para la evaluación del Síndrome de Burnout se han utilizado distintas técnicas, como ser observación sistemática, entrevistas estructuradas, tests proyectivos, y cuestionarios.

En su artículo (Martínez Pérez, 2010) resume diferentes metodologías de evaluación del burnout, se describen los más recientes: **Tabla 5 Instrumentos para medir Síndrome de Burnout**

Año	Instrumento
2020	Cuestionario de desgaste profesional en enfermería -CDPE – (Moreno, Garrosa y Gonzalez).
1996	MBI-General Survey -MBI-GS- (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson)
1995	Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo (Kompier y Levi) Escala de Burnout en directores de colegios (Friedman)
1994	Rome Burnout Inventory (Ventura, Dell'Erba y Rizzo) Holland Burnout Assessment Survey (Holland y Michael)
1993	Cuestionario de Burnout del profesorado –CBP- (Moreno y Oliver) Cuestionario breve de Burnout -CBB- (Moreno y Oliver)
1992	Escala de variables predictoras del Burnout (Aveni y Albani)

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

2.4 VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, Estrés en el trabajo: Un reto colectivo, 2016. p. 2)

Las dimensiones son:

1. Factores personales
2. Factores laborales
3. Factores ambientales
4. Síntomas psicológicos y síntomas físicos

2.5 VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. Idalberto Chiavenato (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2002

La dimensión es:

Productividad. Es el valor agregado por el proceso que depende de los resultados obtenidos por los insumos consumidos, los mismo deben presentar eficacia que indica el grado en que la salida del proceso se ajusta a los requisitos y eficiencia del proceso que indica el grado en que la producción se realiza a un costo mínimo de recursos.

2.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTO

Es muy importante tener claridad como se llevará a cabo la medición y la forma en que se recolectaran los datos, dado que es una de las etapas más importantes en la investigación, asimismo, el instrumento a utilizar debe garantizar la confiabilidad y validez del estudio.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014) indican que un instrumento de medición es un “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.”

2.7 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

2.7.1 ENCUESTA

Para efecto de este estudio se utilizará la técnica de la encuesta como el medio para recolectar los datos estadísticos válidos, y como instrumento el cuestionario, que se define como el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 217)

Dicho instrumento ha sido de elaboración propia, donde este mismo paso por un proceso de validación estadística, donde se obtuvo el visto bueno por parte de los expertos.

2.8 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

“La validez de un instrumento, se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir y la confiabilidad, grado que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 200)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

En este capítulo se abordan los aspectos metodológicos que detallan como se responderá a los objetivos y preguntas de investigación, a través de la recolección sistemática de datos por medio de los instrumentos apropiados; además de la formulación conceptual y operacional de las variables de estudio y su correlación con todos los componentes que integran el mismo. También se especifica el enfoque, alcance, componentes del diseño de la investigación y las fuentes que proporcionarán la información para el cumplimiento de los objetivos.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

La matriz metodológica es una herramienta muy útil para el investigador, por que define a modo de resumen los elementos de la investigación, en la tabla 6 se muestra esa congruencia.

Tabla 6 Matriz metodológica

Titulo	Problema de Investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Preguntas de investigación	Variables	
					Independiente	Dependiente
Relación entre estrés y desempeño laboral en oficiales de créditos de una institución financiera, Tegucigalpa.	¿Cuál es la relación entre el estrés y desempeño laboral en oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa?	Analizar la relación existente entre el estrés y desempeño laboral en los oficiales de créditos de una institución financiera y elaborar una propuesta de manejo del estrés a través de estrategias de afrontamiento.	Identificar los factores que causan estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa	¿Cuáles son los factores que causan estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa?	Estrés laboral	Desempeño Laboral
			Determinar los síntomas del estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa	¿Qué síntomas de estrés presentan los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa?		
			Medir el nivel de estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa	¿Qué nivel de estrés tiene los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa?		

Continuidad Tabla 6 Matriz metodológica

Titulo	Problema de Investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Preguntas de investigación	Variables	
			Establecer el tipo de correlación que hay entre el estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una institución financiera en Tegucigalpa	¿Existe correlación entre el nivel de estrés de los oficiales de créditos y su rendimiento laboral?		
			Redactar una propuesta que permita a los oficiales de crédito manejar el estrés de tal forma que no afecte su desempeño laboral así como su salud física y mental.			

3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

La identificación de las variables da el espacio para realizar la operacionalización, demostrando que las variables son tangibles, medibles, y de aplicabilidad para lograr los objetivos de la investigación. En esta sección se especifican las variables independientes y dependientes. En base a la teoría se han identificado varias variables independientes que afectan a la variable dependiente, para efectos descriptivos se mencionan cuáles son esas variables que afectan positiva o negativamente el desempeño laboral (productividad), en la figura 15 se muestran el esquema de variables.



Figura 15 Esquema de Variable

Fuente: Elaboración propia

Es importante mencionar que por la naturaleza de esta investigación siendo correlacional, el propósito principal identificar la relación existente entre el estrés laboral y desempeño, se toma como variable independiente únicamente el estrés laboral por el motivo de análisis y desarrollo de esta investigación.

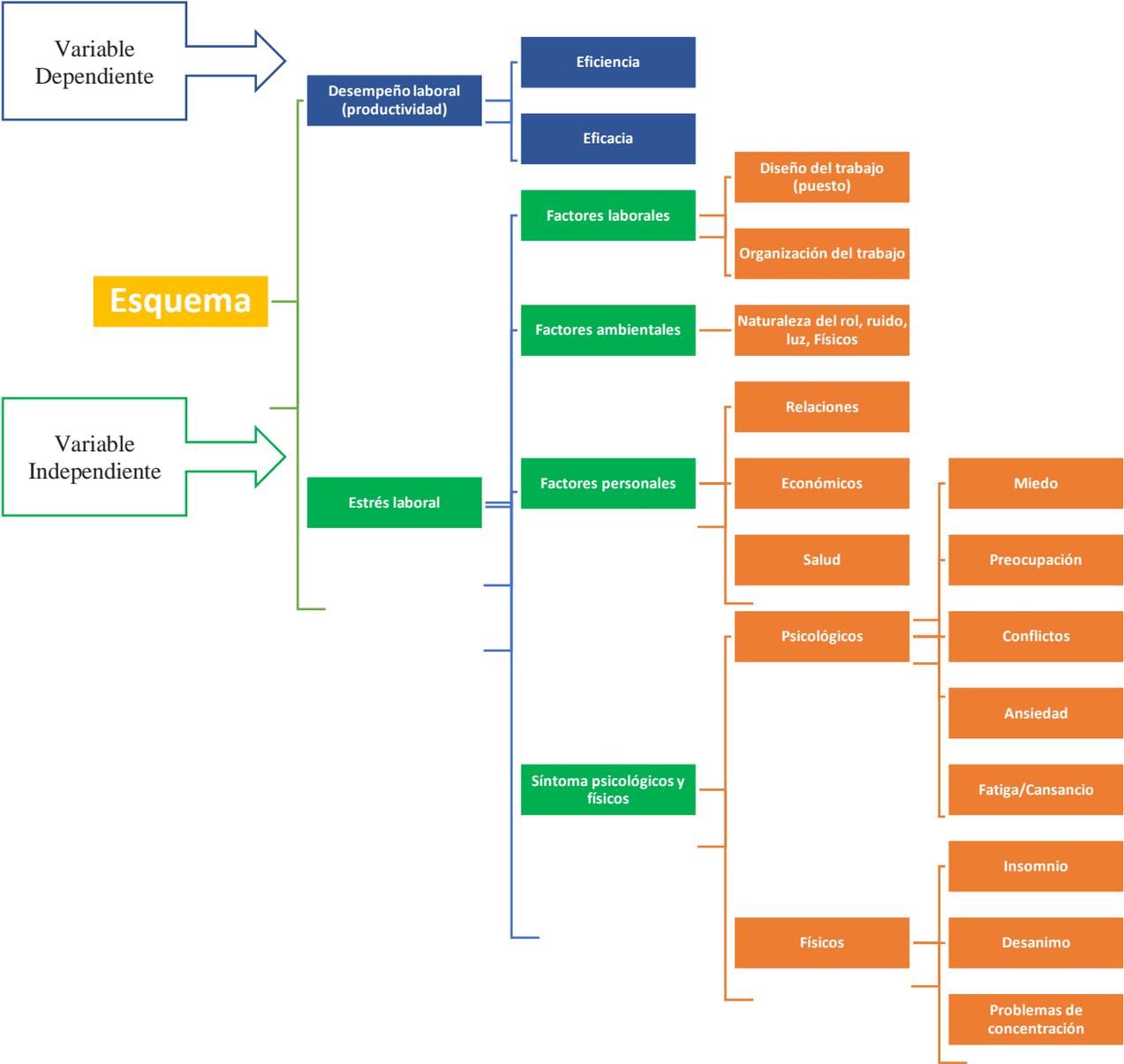


Figura 16 Esquema de Variable

Fuente: Elaboración propia

3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Finalmente identificado las variables, le damos lugar a “la operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014).

La definición operacional de la variable dependiente e independientes de la presente investigación, se describen a continuación en la Tabla 7.

Tabla 7 Matriz operacionalización de variables

Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta	Escala	Técnica
Independiente	Conceptual	Operacional	Síntomas					
Estrés laboral	El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, Estrés en el trabajo: Un reto colectivo, 2016. p. 2)	Evaluar los síntomas y efectos que pueden padecer los colaboradores al estar expuestos a ambientes estresantes.	Psicológicos	Conflictos y preocupación	Sección II: Ítems 12	Escala de Likert: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = pocas veces, 4 = algunas veces, 5 = relativamente frecuente, 6 = muy frecuente	Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Tristeza, desanimo y sensación de incapacidad	Sección II: Ítems 13		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Sensación de cansancio	Sección II: Ítems 4, Ítems 13		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario

Continuidad de la tabla 7

Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta	Escala	Técnica
	Independiente	Conceptual						
			Psicológicos	Insomnio	Sección II: Ítems 1	Escala de Likert: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = pocas veces, 4 = algunas veces, 5 = relativamente frecuente, 6 = muy frecuente	Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Dificultad para concentrarse	Sección II: Ítems 11		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Ansiedad	Sección II: Ítems 5 y 6		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
			Físicos	Hambre: Aumento o pérdida de apetito	Sección II: Ítems 5.,6 y 8		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Tensión muscular o Taquicardia/Tics	Sección II: Ítems 9		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Dolor de cabeza	Sección II: Ítems 2		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Sudoración	Sección II: Ítems 15		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Dificultad para respirar	Sección II: Ítems 7		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Malestar estomacal, mareos/Nauseas	Sección II: Ítem 3		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Dolores o pinchazos	Sección II: Ítem 10		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario

Continuidad tabla 7

Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Independiente			Síntomas					
			Físicos	Dificultad para respirar	Sección II: Ítems 7	Escala de Likert: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = pocas veces, 4 = algunas veces, 5 = relativamente frecuente, 6 = muy frecuente	Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Malestar estomacal, mareos/Nauseas	Sección II: Ítem 3		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Dolores o pinchazos	Sección II: Ítem 10		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
			Factores ambientales, laborales y personales que produce estrés	Horarios	Sección III: Ítem 1	Selección múltiple Factores asociados al estrés	Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Carga laboral	Sección III: Ítems 2 y 8		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Relación con jefe y compañeros	Sección III: Ítems 4 y 5		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario

Continuidad de la tabla 7

Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta	Escala	Técnica
	Independiente	Operacional						
	Conceptual	Operacional	Factores ambientales, laborales y personales que produce estrés	Conciliación o equilibrio	Sección I: Ítems 6, 7, y 8 Sección III: Ítems 5 y 9		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Salario	Sección III: Ítem 7		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario
				Cultura /Demandas del rol	Sección III: Ítems 2, 3 y 10		Cuantitativa-Intervalo	Encuesta/ Instrumento: Cuestionario

Continuidad de la tabla 7

Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta	Escala	Técnica
	Dependiente	Conceptual						
Desempeño laboral	El desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. Idalberto Chiavenato (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2002	Es el resultado mensual del colaborador conforme a las metas establecidas.	Productividad Eficacia Eficiencia	Número de operaciones de créditos alcanzadas en el mes.	Análisis de matriz de productividad	Rendimiento	Cuantitativa-Razón	Análisis Estadístico

3.1.4 HIPÓTESIS

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2010) define que la hipótesis “son las guías para una investigación o estudio. Las 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”. Se definen las hipótesis de la presente investigación:

Hi: El estrés mejora la productividad de los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa.

Ho: El estrés no mejora la productividad de los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

3.2.1 ENFOQUE

Con base en el problema y los objetivos, esta investigación utiliza un enfoque cuantitativo ya que es un proceso que recolecta, analiza y relaciona datos cuantitativos.

El diseño de investigación es no experimental, es apropiado para observar las variables en su contexto natural sin la manipulación.

La investigación es transversal pues los datos son recolectados en un sólo momento en el cual se describen las variables y se analiza su incidencia e interrelación.

3.2.2 ALCANCE

El alcance de la investigación es correlacional, este tipo de estudio pretenden determinar si las variables se asocian mediante un patrón predecible para un grupo o población (Yuni & Urbano, 2016).

Con este alcance se pretende conocer si existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los oficiales de créditos en una institución financiera en Tegucigalpa. A través de este alcance se evalúa el cumplimiento del planteamiento de la investigación que han sido formuladas previamente, como se muestra en la figura 17.



Figura 17 Matriz del diseño de la investigación

Fuente: Elaboración propia

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es el plan que se define para obtener la información que se requiere en la investigación, el plan a seguir en esta investigación es el siguiente:

Tabla 8 Diseño de la investigación

Estrategia	Tareas	Recursos	Tiempo	Responsable
Diseño del instrumento	Creación de instrumento Operacionalización de variables	Tecnológicos	1 día	Karen Gómez
Prueba de instrumento y aplicación estadística	Selección de la muestra Validación	Humanos: Muestra de 33 colaboradores tecnológicos: Plataforma de encuestas Programa estadístico Laptop	1 día	
Determinar confiabilidad y validez	Análisis estadístico	Humanos y tecnológicos	5 días (25 al 31 de agosto de 2022)	Karen Gómez
Aplicación de instrumento	Aplicación de instrumento	Formulario de Google	15 días (3 al 18 de septiembre)	
	Recolección de los datos	Matriz de Excel		
	Análisis y representación de resultados	Sistema de análisis estadístico		
Diseño de propuesta	Identificar los hallazgos	Análisis	4 días (17 al 20 de setiembre)	
	Elaborar conclusiones y recomendaciones	Recursos bibliográficos, laptop		
	Diseñar propuesta de estrategias de afrontamiento	Recursos bibliográficos	1 día (20 de setiembre)	
	Informe final			
Entregable final	Entregable del Tercer avance		24 de setiembre	
	Pre – defensa		24 de setiembre	

3.3.1 POBLACIÓN

Para efectos de esta investigación se trabajará con la población del área comercial, misma que cuenta con una plantilla de 180 oficiales de créditos de ambos géneros.

3.3.2 MUESTRA

La muestra son 124 oficiales de créditos, este valor se obtuvo mediante una calculadora muestral que aplica la siguiente fórmula:

Ecuación 1

$$n = \frac{S^2}{Z^2 \left(\frac{\Sigma^2}{N} + S^2 \right)}$$

Donde:

$$N = 180$$

$$Z^2 = 1.96 \text{ significancia del } 95\%$$

$S = 0.4$ desviación estándar de la población (conocida o estimada a partir de anteriores estudios o de una prueba piloto)

$\Sigma = 0.05$ conocida o estimada a partir de anteriores estudios o de una prueba piloto

$$n = (0.4)^2 = 124$$

$$\frac{(0.05)^2 + (0.4)^2}{(1.96)^2}$$

$$180$$

3.3.2.1 UNIDAD DE ANÁLISIS

Los elementos o participantes que fueron medidos en este estudio son colaboradores de una institución financiera en Tegucigalpa, siendo hombres y mujeres entre 18 y 50 años que se desempeñan como oficiales de créditos.

3.3.2.2 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta son los resultados obtenidos en el cuestionario de estrés laboral (adaptado) para efectos de la investigación.

3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO

La muestra de esta investigación se ha obtenido con base a un muestreo probabilístico aleatorio simple, debido a que todos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para la muestra. Se utilizará la función aleatoria de Excel.

3.3.4 INSTRUMENTOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

Esta es una de la etapa más importante, pues de esta actividad dependen la confiabilidad y validez del estudio, en esta etapa la información recolectada permite dar respuesta a las preguntas de las investigaciones planteadas. Se utilizaron los siguientes métodos para garantizar la confiabilidad y validez en el estudio:

1. Prueba Piloto: consiste en administrar un instrumento a una pequeña muestra para probar su pertinencia y eficacia. (Incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. A partir de esta prueba se calcula la confiabilidad y validez iniciales del instrumento.
2. Confiabilidad:
 - a. Alfa de Cronbach: es un coeficiente que sirve para medir la confiabilidad de un instrumento, para que el instrumento sea confiable debe arrojar un resultado mayor a 0.7.
 - b. Prueba de dos mitades de Guttman para que el instrumento sea confiable debe arrojar un resultado mayor a 0.7.
3. Cuestionario de Estrés laboral: (Variable independiente) es el instrumento que permite obtener información a profundidad acerca de una muestra de la población total, este cuestionario fue elaborado y validado por un proceso estadístico. (ver Anexo 1).
4. Análisis estadísticos para conocer la productividad de los oficiales de créditos.
5. SPSS: Es un programa estadístico que cubre casi todas las necesidades del cálculo estadístico en la investigación de cualquier campo de actividad en el que se precise el tratamiento estadístico de la información.

3.3.4.1 TÉCNICA:

Para efecto de este estudio se utilizó la encuesta como el medio para recolectar los datos estadísticos válidos. El análisis estadístico de los resultados de productividad (operaciones de créditos) de los oficiales de créditos de los últimos meses.

3.3.5 INSTRUMENTO

En esta investigación se utiliza un cuestionario de elaboración propia (ver anexo 1), donde se inició con la operacionalización de las variables, asimismo, se definieron dimensiones, indicadores y respuestas esperadas.

Según Yuni & Urbano (2016) para la construcción de un cuestionario se deben seguir las siguientes fases: Primero definir qué se quiere medir, segundo determinar las variables a observar con sus dimensiones e indicadores y tercero la planificación del contenido del cuestionario.

Instrumentos:

1. Variable independiente: Estrés laboral: Cuestionario de Estrés laboral en formato online a través de la herramienta Google Forms, compartida con los objetos de estudio mediante correo electrónico institucional.
2. Variable dependiente: Desempeño laboral: análisis estadístico de productividad de los oficiales de crédito.

3.4.1 CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

En el proceso de validación del instrumento se aplicó una prueba piloto, que consiste en administrar el instrumento a una muestra pequeña, para efectos de este instrumento se obtuvo una muestra de 33 individuos para probar la validez y confiabilidad, a través de la aplicación de las pruebas estadísticas la Alfa de Cronbach y las dos mitades de Guttman, y asimismo, se obtuvo la validación de los expertos.

El cuestionario consta de tres secciones:

1. Sección I: Datos demográficos, como edad, género, religión, escolaridad, ubicación, estado civil, antigüedad laboral.

2. Sección II: Síntomas físicos y psicológicos con 15 ítems para determinar el nivel de estrés; respuesta esperada es escala de Likert con estos resultados se aplicaron las pruebas de estadísticas de validación.
3. Sección III: factores que interfieren como ser personales, laborales y ambientales con 10 ítems, respuesta esperada selección múltiple

Para efectos de las pruebas de validación se analizaron las respuestas de la sección II se ha utilizado una escala de Likert, los ítems están distribuido en seis opciones de respuesta, como se explican en la tabla 9:

Tabla 9 Opciones de respuesta cuestionario

Opción de respuesta	Detalle
1	Nunca es fuente de estrés
2	Casi nunca es fuente de estrés
3	Pocas veces es fuente de estrés
4	Algunas veces es fuente de estrés
5	Relativamente frecuente es fuente de estrés
6	Muy frecuente es fuente de estrés

Fuente: Elaboración propia

La interpretación del nivel de estrés se establece con la sumatoria de cada ítem, al tener 15 ítems los rangos suman 90 puntos, es así como se define el valor total para determinar el nivel de estrés en los oficiales de créditos.

Tabla 10 Clasificación de la Escala de Estrés

Nivel	Sumatoria	Descripción
Sin estrés	<=15	No existe síntomas alguno de estrés.
Sin estrés	16 – 30	Tiene un buen equilibrio, continúe así y contagia a los demás.
Estrés leve	31-45	Se encuentra en la fase de alarma, trate de identificar el o los factores que le causan estrés para poder ocuparse de ello.

Continuidad de tabla 10

Nivel	Sumatoria	Descripción
Estrés medio	46-60	Haga conciencia de la situación en la que se encuentras y trate de ubicar que puede modificar, si esta situación se prolonga puede romper su equilibrio.
Estrés alto	61-75	Se encuentras en la fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental.
Estrés grave	76-90	Es necesario que busca ayuda, se encuentra en un estrés grave o síndrome de burnout

Fuente: elaboración propia

A continuación se detallan las preguntas de la sección II:

Tabla 11 Preguntas - Cuestionario (Sección II)

ítems	Afirmaciones
1	Tengo problemas para dormir bien
2	Padezco dolores de cabeza frecuentemente
3	Constante sufro indigestiones, problemas estomacales o del estomago
4	Tengo sensación de cansancio permanentemente
5	Ahora estoy comiendo más por ansiedad
6	Estoy bebiendo más alcohol o fumando más de lo habitual
7	A veces siento que la respiración entrecortada o tengo sensación de ahogo
8	Mi apetito ha disminuido
9	Tengo tics nerviosos o temblores musculares (como parpadeo de ojos o contracciones de la cara)
10	A veces siento pinchazos o sensaciones dolorosas en algunas partes del cuerpo

Fuente: elaboración propia

Continuidad de la tabla 11

ítems	Afirmaciones
11	Me cuesta concentrarme para hacer algo
12	No puedo dejar de pensar en el trabajo, incluso cuando estoy con mi familia o amigos
13	Siento que no descanso plenamente
14	No quiero levantarme por la mañana
15	Experimento sudores y palpitaciones sin razón

Fuente: elaboración propia

Este cuestionario paso por un proceso de validación de expertos, y también por un proceso de evaluación estadística con 33 individuos, en este último proceso se le aplicó el Alfa de Cronbach, que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, se obtuvo el indicador de 0.894 (ver figura 18), lo que indica que el instrumento es fiable y se identificó que había un ítem negativo, siendo el número seis: estoy bebiendo más alcohol o fumando más de lo habitual, es decir, este ítem fue contestado de forma inversa a la tendencia de los demás ítems.

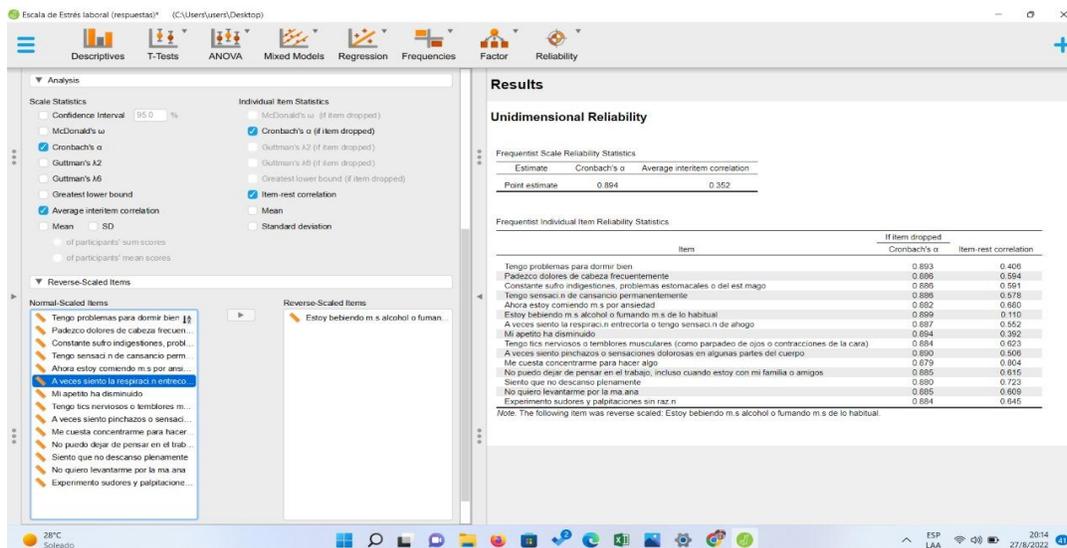


Figura 18 Alfa de Cronbach

Fuente: Elaboración propia, análisis de programa estadístico SPSS

Para corroborar la del instrumento se aplicó la prueba de dos mitades de Guttman (ver figura 19), donde se obtuvo los siguientes resultados: $G: 0.902$ $G: 0.946$, donde muestra coeficiente de fiabilidad.

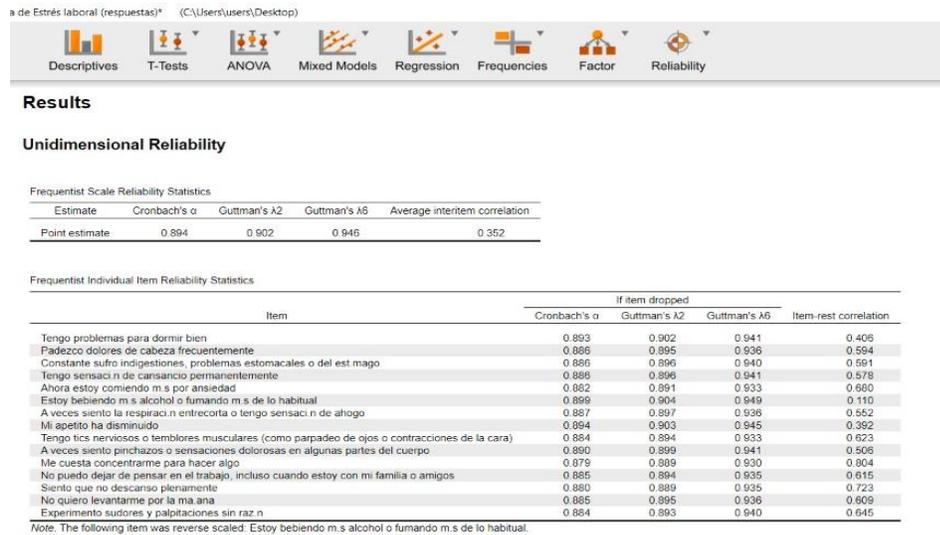


Figura 19 Prueba de dos mitades de Guttman

Fuente: Elaboración propia, análisis de programa estadístico SPSS

Para medir los factores que provocan estrés se construyó una pregunta de opción múltiple a partir de investigaciones procedentes, y la experiencia del investigador. También esta pregunta fue sometida a un proceso de validación, a continuación se describe la misma:

Seleccione las tres cosas que más estrés le causan actualmente:

1. Horarios laborales extendidos
2. Exceso de trabajo
3. Ausencia de reconocimiento
4. Mala comunicación con mi jefe
5. Mala relación con mis compañeros
6. Mala relación con mi familia
7. El salario no me ajusta
8. Presión laboral de mi jefe

9. Dificultada para conciliar la vida laboral con la personal
10. Ausencia de claridad organizacional (dirección y objetivos)

3.4.2 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DESEMPEÑO LABORAL

El proceso de evaluación de desempeño parte del análisis de las operaciones de créditos colocadas por cada oficial de créditos que es parte de la muestra de investigación. La medición de la variable de productividad (desempeño laboral) se hará a través del reporte mensual de la colocación de créditos en base al cumplimiento de las metas definidas por la institución financiera.

3.4.3 PROCEDIMIENTOS

Se define el cronograma de actividades para realizar la recolección y análisis de datos, dichas actividades están agrupadas en etapas:

1. Aplicación del instrumento
2. Análisis de los datos
3. Elaboración de propuesta

Tabla 12 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																													
Agosto - Septiembre 2022																													
Tareas	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Recursos	Responsble
Logística previa al envío del instrumento	■	■																											
Aplicación de instrumento			■	■	■	■	■																					Formulario de google	Karen Gómez
Recolección de los datos																												Matriz de excel	
Análisis de resultados								■	■	■	■	■																Sistema de análisis estadístico	
Identificar los hallazgos													■	■	■	■													
Diseñar propuesta de estrategias de afrontamiento																	■	■	■	■								Recursos bibliográficos	
Elaborar conclusiones y recomendaciones																					■	■	■	■				Recursos bibliográficos	
Entregable del Tercer avance																									■				
Pre - defensa																										■			

Fuente Elaboración propia

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

En esta sección se detallan las principales fuentes de recolección de datos realizada durante el proceso de investigación que comprende fuentes de tipo primaria que son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa o de donde se originan los datos, ejemplo: personas e instituciones, y también fuentes de tipo secundaria que son todas aquellas fuentes que proporcionan datos relevantes sobre el tema pero que no son la fuente original, ejemplo: libros y fuentes de internet.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

En esta investigación la principal fuente primaria es la:

Técnica empleada en la investigación la Escala de Estrés laboral que recolecta datos de la población objetivo y proporcionará información para determinar la situación actual.

Los artículos científicos muestran los resultados de una investigación, se consideran fuentes primarias, por lo que, se han tomado investigaciones realizadas anteriormente por otros investigadores sobre el tema de estudio, se consultaron al menos de ocho investigaciones, brevemente se mencionan: la relación del estrés y desempeño, estrés laboral, síndrome de burnout, entre otros, con un enfoque en instituciones financieras, también han proporcionado datos valiosos a esta investigación, los cuales se consultaron en fuentes electrónicas a través de Internet como: Redalyc, Scielo, Dialnet, Revistas científicas, publicaciones en repositorios de universidades de Perú, México, y España.

Se mencionan las fuentes más relevantes:

- 1) Revista Multidisciplinar: El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, publicado por Elizabeth Velasquez Fuentes.
- 2) Revista electrónica de conocimientos, saberes y prácticas: Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo.
- 3) Dialnet: Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras, publicado por Kelly Apaza, Leopoldo Condori, Demetrio Machaca.

Informes de investigaciones de firmas consultoras e instituciones, que se dedican a realizar investigaciones sobre bienestar, desempeño, estrés laboral a nivel de Latinoamérica y Europa como ser Gallup, WTW, Factor Humano, Capital Humano (España), entre otros.

Se mencionan las fuentes más relevantes:

- 1) Global Emotions – Gallup
- 2) Reporte Estado global del trabajo – Gallup
- 3) Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países de desarrollo – OMS
- 4) Estrés en el trabajo - OIT

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Se han considerado las siguientes fuentes secundarias de información:

Libros: Esta investigación está sustentada por información recuperada de libros que abarcan temas como estrés laboral, desempeño laboral, administración del personal, gestión del talento humano, desarrollo organizacional, teorías organizacionales entre otros, los cuales se consultaron en formatos digitales.

Se mencionan las fuentes más relevantes:

- 1) Metodología de la investigación – Hernandez Sampieri
- 2) Técnicas para investigar – Jose Yuni, Claudio Urbano
- 3) Administración de Recursos Humanos – Idalberto Chiavenato
- 4) Comportamiento Organizacional – Stephen Robbins, Judge.
- 5) Desarrollo Organizacional - Rafael Guízar Montúfar

Artículos/Resúmenes: Las investigaciones realizadas anteriormente por otros investigadores sobre el tema de estudio.

Se mencionan las fuentes más relevantes:

- 1) Tesis: El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020 – por Cristhian Amaya, Gunner Salvatierra.
- 2) Tesis: Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú – 2019, Brenda Maura, y Hafid Hermoza

Reportes: Reportes estadísticos de la institución donde se realizó la investigación, como ser:

1. Datos de productividad
2. Indicadores de rotación,
3. Indicadores de satisfacción personal,
4. Ausencias por incapacidades o accidentes.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

El siguiente capítulo brinda una descripción de la recolección de datos y el análisis de los mismos, que se realizó con el fin de dar respuesta a las preguntas de investigación y el cumplimiento de los objetivos. Además se comprueba la hipótesis planteada en el capítulo III.

La recolección de datos cuantitativa se determinó mediante la aplicación del cuestionario a 128 oficiales de créditos, que se hizo a través de la plataforma Google forms. También se analiza cada la variable independiente y su influencia en la variable dependiente.

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se describen los resultados:

4.1.1 ANÁLISIS DEMOGRÁFICO

A continuación se muestran datos preliminares de la población de estudio, previo a la aplicación del cuestionario de estrés

1. Género

Tabla 13 Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	7	5%
Hombre	121	95%
Total	128	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 13 se describe que el 95% de la muestra es hombres y el 5% mujeres, por la naturaleza del trabajo, en su mayoría las personas que ocupan están posición son hombres.

2. Edad

Tabla 14 Edad

Rangos de edad	Frecuencia	Porcentaje
----------------	------------	------------

De 20 a 30 años	72	56%
De 31 a 40 años	51	40%
De 41 a 50 años	5	4%
Total	128	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 14 se describen los rangos de edades de la muestra, donde el 56% se encuentra en el rango de 20 a 30 años, el 40% se encuentra en edades de 31 a 40 años y el 4% en edades de 41 a 50 años.

3. Ubicación

Tabla 15 Ubicación

Ubicación	Frecuencia	Porcentaje
Cortés	24	19%
Yoro	19	15%
Francisco Morazán	16	13%
Olancho	12	9%
Santa Bárbara	11	9%
Atlántida	9	7%
Comayagua	8	6%
Copán	7	5%
Choluteca	6	5%
Lempira	5	4%
Colón	4	3%
El Paraíso	3	2%
Ocotepeque	2	2%
La Paz	1	1%
Valle	1	1%
Total general	128	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 15 se describe la ubicación de la muestra, siendo el 19% del departamento de Cortes, el 15% del departamento de Yoro, el 13% Francisco Morazán, el 9% de Olancho, el 9% de Santa Barbara, y el resto se encuentra en Atlántida, Comayagua, Lempira, etc. en total se tomó una muestra en 15 departamento. La ubicación de los oficiales representa donde operan las sucursales a nivel nacional.

4. Estado Civil

Tabla 16 Estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Unión libre	55	43%
Casado (a)	39	30%
Soltero (a)	31	24%
Separado (a)	3	2%
Total general	128	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 16 se describe que el 43% de los encuestados están en unión libre, el 30% de los encuestados están casados, el 24% de los encuestados están solteros, y 2% están separados.

5. Hijos

Tabla 17 Hijos

Hijos	Frecuencia	Porcentaje
0	38	30%
1	41	32%
2	33	26%
3	8	6%
4	7	5%
6	1	1%
Total general	128	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 17 se describe que el 32% de los encuestados tienen un hijo, el 30% de los encuestados no tienen hijos, el 26% de los encuestados tiene dos hijos, el 6% tienen tres hijos, el 5% tienen 4 hijos, y 1% tiene seis hijos.

6. Grado académico

Tabla 18 Grado académico

Nivel académico	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	74	58%
Licenciatura	18	14%
Secundaria	36	28%
Total general	128	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 18 se describe que el 58% de los encuestados son egresados de bachillerato, el 28% de secundaria que para efectos del estudio se comprende que son egresados de otras carreras como contadores, administradores, etc., y solo el 14% de los encuestados ha culminado sus estudios universitarios.

Asimismo, en la tabla 19 se muestra la relación del grado académico con el género.

Tabla 19 Relación género y grado académico

Contingency Tables

Género	Nivel académico			Total
	Bachiller	Licenciatura	Secundaria	
Femenino	2	4	1	7
Masculino	66	14	41	121
Total	68	18	42	128

Fuente: Sistema estadístico SPSS

7. Antigüedad laboral

Tabla 20 Antigüedad laboral

<i>Antigüedad laboral</i>	
Media	3.375
Error típico	0.33515333
Mediana	2
Moda	1
Desviación estándar	3.7918271
Varianza de la muestra	14.3779528
Curtosis	17.2105723
Coficiente de asimetría	3.40552425
Rango	29
Mínimo	0
Máximo	29
Suma	432
Cuenta	128
<u>Nivel de confianza (95.0%)</u>	<u>0.66320796</u>

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Interpretación la media de antigüedad laboral de los 128 oficiales que forma de la muestra es de 3.375 años.

4.1.2 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

1. Nivel de Estrés

Tabla 21 Total escala de estrés (agrupado)

			Total escala de estrés (agrupado)			
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin estrés	<= 15	3	2.3	2.3	2.3
	Sin estrés	16 - 30	50	39.1	39.1	41.4
	Leve	31 - 45	39	30.5	30.5	71.9
	Medio	46 - 60	23	18.0	18.0	89.8
	Alto	61 - 75	7	5.5	5.5	95.3
	Grave	76-90	6	4.7	4.7	100.0
		Total	128	100.0	100.0	

Fuente: Programa estadístico SPSS

Se ha tomado como referencia el porcentaje válido, interpretación:

El 39.1% de los participantes manifiesta no sentir estrés, no existe síntomas alguno de estrés.

El 30.5% padecen un estrés leve, es decir que tienen un buen equilibrio, que deben mantenerse con esos buenos hábitos.

El 18.0% manifiestan padecer estrés medio, se encuentran en la fase de alarma, será necesario identificar el o los factores que le causan estrés para poder tomar las medidas correspondientes.

El 5.5% manifiesta padecer estrés alto, en esta situación es necesario tener conciencia de la situación en la que se encuentra y buscar soluciones a esta situación, de no acciones puede romper el equilibrio, y generar problemas tanto físicos y psicológicos.

El 4.7% manifiesta padecer estrés grave, donde se encuentran en la fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental, es necesario buscar ayuda de un profesional, dado que se encuentra en un estrés grave o síndrome de burnout.

En el gráfico 1 se representan los resultados obtenidos sobre los niveles de estrés

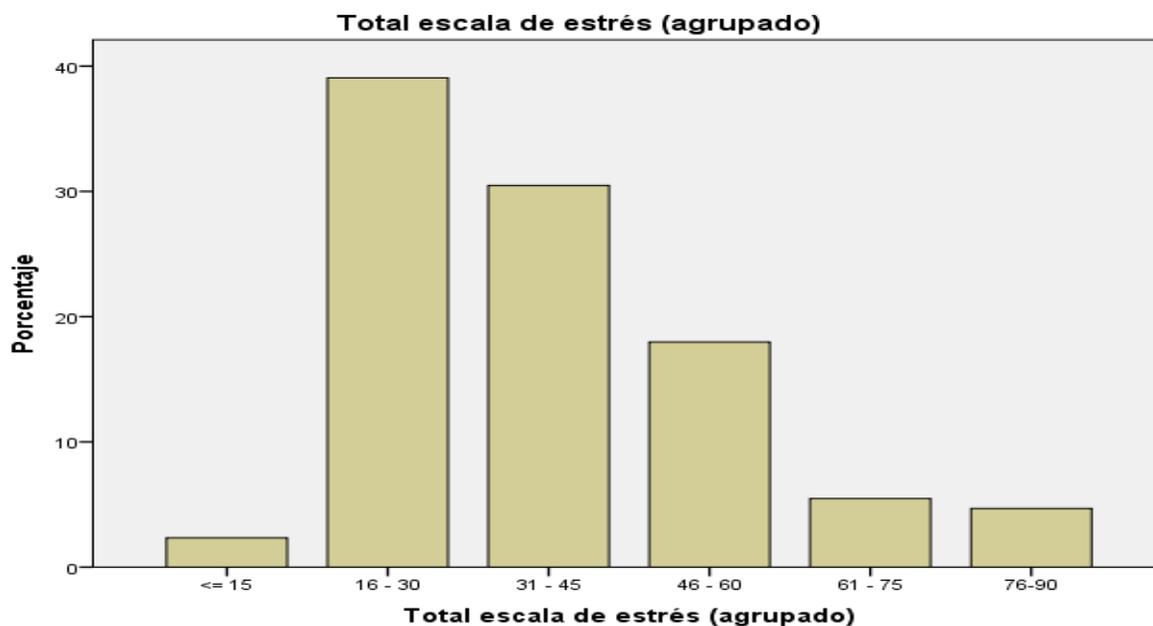


Gráfico 1 Escala de Estrés agrupado

Fuente: sistema estadístico SPSS

Tabla 22 Estadística escala del estrés

<i>Estadística escala del estrés</i>	
Media	37.71875
Error típico	1.50212847
Mediana	35
Moda	18
Desviación estándar	16.9946437
Varianza de la muestra	288.817913
Curtosis	0.2785188
Coficiente de asimetría	0.89956365
Rango	70
Mínimo	15
Máximo	85
Suma	4828
Cuenta	128
Nivel de confianza (95.0%)	2.97244117

Interpretación en la Tabla 22, se ha realizado el análisis de los datos para encontrar la media, y se concluye que el 37.718 es el nivel de estrés promedio que se manifiestan en la muestra de investigación. Asimismo, la desviación estándar es de 16.99, mediana de 35 y la moda de 18.

2. Factores

En este apartado se presenta el análisis de los factores de síntomas físicos y efectos psicológicos que pueden padecer los colaboradores al estar expuestos a ambientes estresantes.

a) Factores físicos

El cuestionario aplicado consta en total de 15 ítems para medir estos factores, y ocho de ellos miden los factores o síntomas físicos que pueden padecer los colaboradores en los ambientes de trabajo, los cuales se mencionan nuevamente en la tabla 24.

Tabla 23 Cuestionario: Ítems - factores físicos

Ítems	Afirmación
14	No quiero levantarme por la mañana
2	Padezco dolores de cabeza frecuentemente
3	Constante sufro indigestiones, problemas estomacales o del estómago
7	A veces siento la respiración entrecorta o tengo sensación de ahogo
8	Mi apetito ha disminuido
9	Tengo tics nerviosos o temblores musculares (como parpadeo de ojos o contracciones de la cara)
10	A veces siento pinchazos o sensaciones dolorosas en algunas partes del cuerpo
15	Experimento sudores y palpitaciones sin razón

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico de muestra la frecuencia de respuesta por ítems relacionados con los factores físicos.

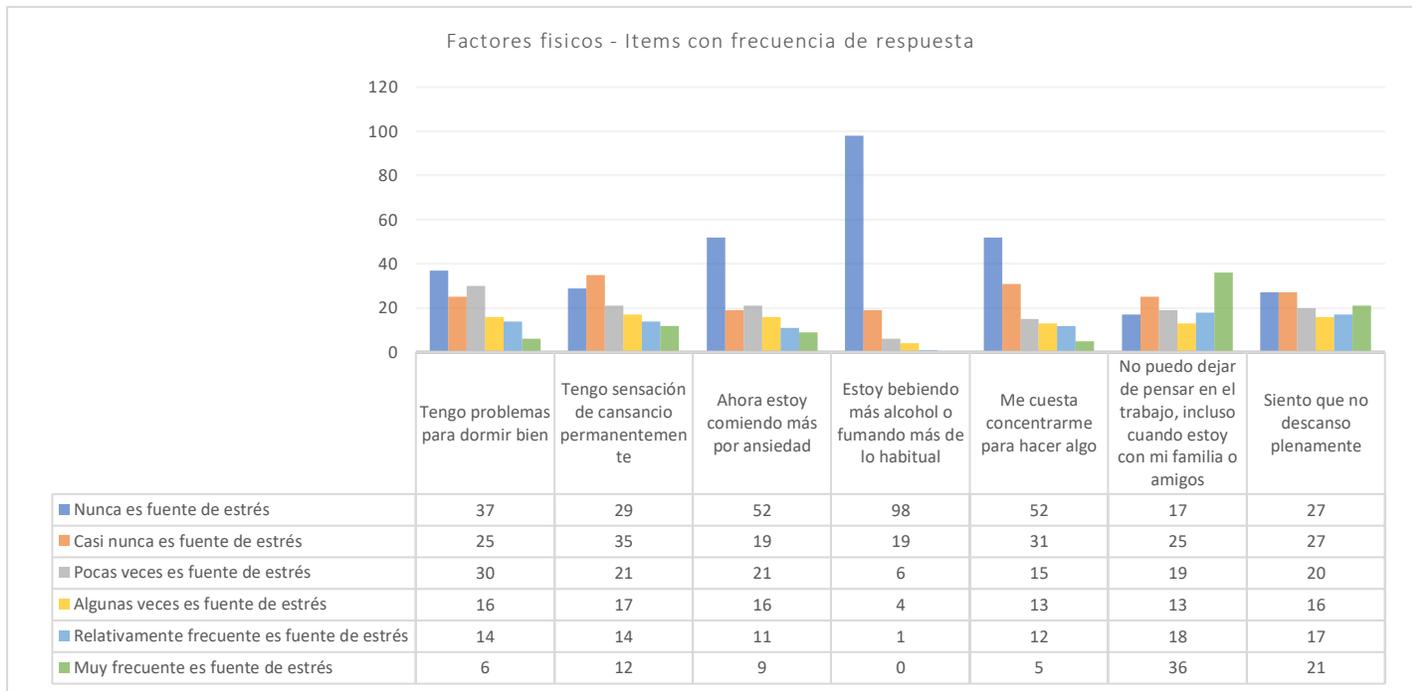


Gráfico 2 Factores físicos - ítems con frecuencia de respuesta

Fuente: elaboración propia

En el siguiente gráfico se describen los resultados con frecuencia acumulada por ítems.

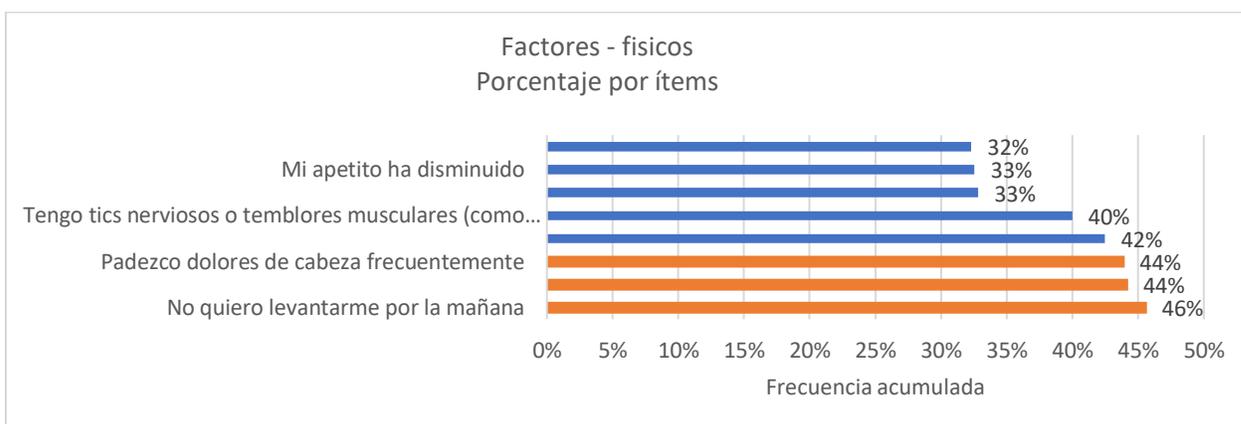


Gráfico 3 Factores físicos - resultados generales por ítems

A continuación se detalla el análisis del gráfico 3, donde se obtuvo el siguiente resultado de la muestra de 128 oficiales de créditos, el 46% manifiesta que le cuesta levantarse por la mañana, el 44% de la muestra manifiesta padecer de manera constante indigestiones estomacales, el 44% también padece frecuentemente de dolores de cabeza, siendo estos tres factores con mayor frecuencia de respuesta, y que se deberán tomar como datos importantes y relevantes para el diseño de la propuesta mejora para la institución financiera.

El 42% de los oficiales ha tenido sensaciones dolorosas en el cuerpo, el 40% a padecido de temblores musculares o tics, asimismo, en el 33% ha experimentado sudores y la pérdida del apetito respectivamente y un 32% ha tenido sensación que se le entrecorta la respiración.

b) Factores psicológicos

De los 15 reactivos en el cuestionario, siete miden factores psicológicos, que son los principales síntomas del estrés en los colaboradores, quienes lo padecen se sienten ansiosos y tensos, y que no es extraño que los latidos de su corazón permanezcan acelerados.

En la tabla siguiente se definen nuevamente estos ítems:

Tabla 24 Cuestionario: Ítems - factores psicológicos

No. de ítems	Afirmaciones
12	No puedo dejar de pensar en el trabajo, incluso cuando estoy con mi familia o amigos
13	Siento que no descanso plenamente
4	Tengo sensación de cansancio permanentemente

1	Tengo problemas para dormir bien
5	Ahora estoy comiendo más por ansiedad
11	Me cuesta concentrarme para hacer algo
6	Estoy bebiendo más alcohol o fumando más de lo habitual

Fuente: elaboración propia

En el siguiente gráfico se describen los resultados con la frecuencia de respuesta de la muestra de estudio, donde se obtuvo el siguiente resultado por ítems:

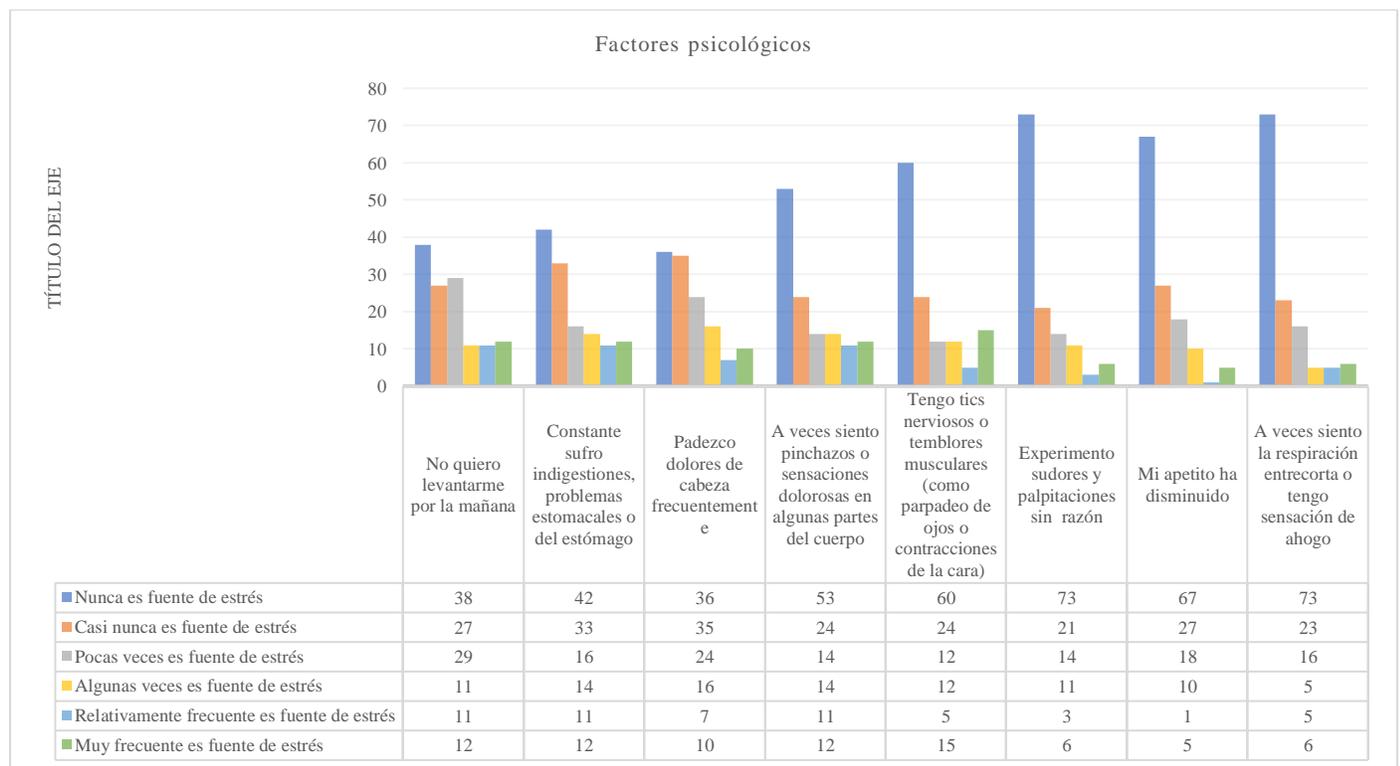


Gráfico 4 Frecuencia de respuesta factores psicológicos

Elaboración propia

En el siguiente gráfico se describen los resultados con frecuencia acumulada por ítems.

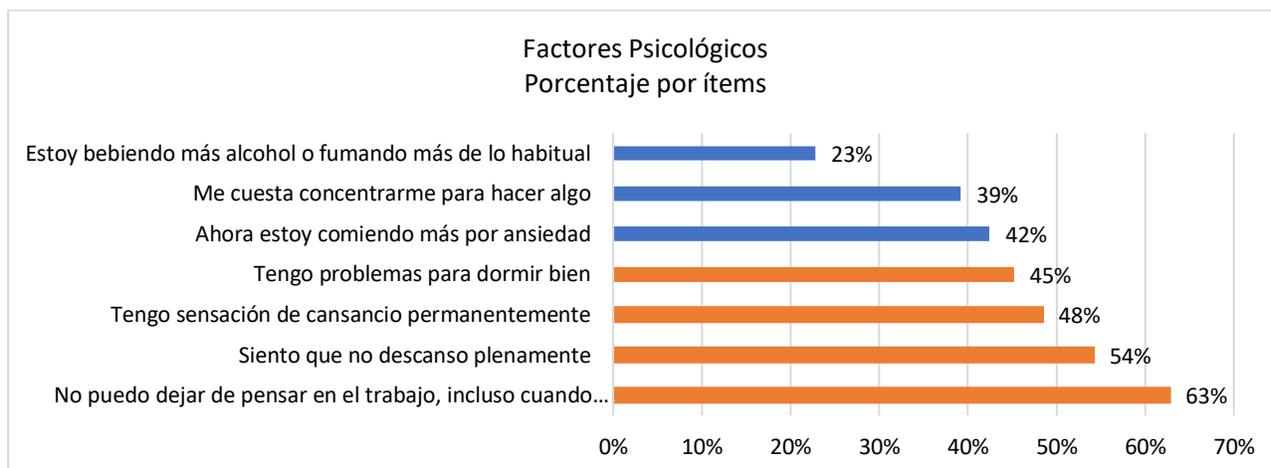


Gráfico 5 Factores psicológicos resultados generales por ítems

A continuación se detalla el análisis del gráfico 5, se obtuvo el siguiente resultado: De 128 oficiales de créditos, el 63% manifiesta que no puede dejar de pensar en el trabajo, incluso cuando esta con su familia, el 54% de la muestra manifiesta que no descansa bien, que no hay sueño reparador y se asocia a la falta de desconexión con el trabajo, el 48% también padece permanentemente cansancio y fatiga, y el 45% de los oficiales han manifestado tener problemas para conciliar el sueño siendo estos factores con mayor frecuencia de respuesta, y que se deberán tomar en cuenta para la propuesta del plan de mejora para la institución financiera.

El 42% por cierto de los oficiales manifiesta que come por ansiedad, el 39% de los oficiales les cuesta concentrarse en las tareas, y 23% manifiestan que no han aumentado el consumo de alcohol, que en la validación del instrumento se identificó que este ítem estaba siendo contestado de manera negativa.

3. Factores laborales causantes de estrés laboral

En la aplicación del instrumento se les consulto a los oficiales de créditos sobre cuáles son esos tres factores que más les causan estrés relacionados con los factores laborales, teniendo el siguiente resultado.

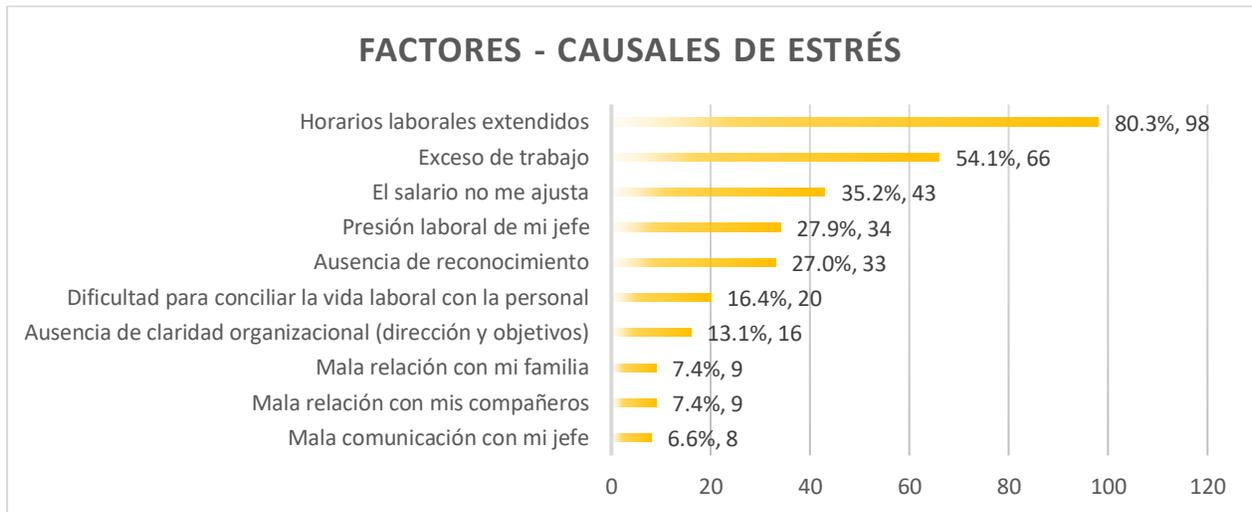


Gráfico 6 Factores laborales causales de estrés

Fuente: Elaboración propia

El primer factor son los horarios laborales extendidos es la mayor causa de estrés, siendo el 80.3% que representa la opinión de 98 oficiales de créditos, el segundo factor es el exceso de trabajo (carga laboral y metas) con el 54.1% que representa la opinión de 66 oficiales de créditos, y el tercer factor hace referencia a la compensación salarial, el 35.2% que representa a 43 oficiales manifiestan que los temas relacionados al salario les provoca estrés en el trabajo.

Entre otros factores laborales tenemos, la presión laboral por parte del jefe con un 27.9%, la ausencia de reconocimiento con 27.0%, y la ausencia de claridad en el trabajo con 13.1%.

Los factores personales no figuran como estresores principales como ser temas vinculados a interacciones personales, como la relación con la familia, compañeros y jefes, representan menos del 7.4%. El 16.4% manifiestan tener dificultades para conciliar la vida personal y laboral.

4. Desempeño laboral

a. Productividad del mes de septiembre

En la siguiente tabla se muestra el promedio de colocación de operaciones de crédito que ha tenido los oficiales de créditos durante el mes de septiembre.

Tabla 25 Productividad

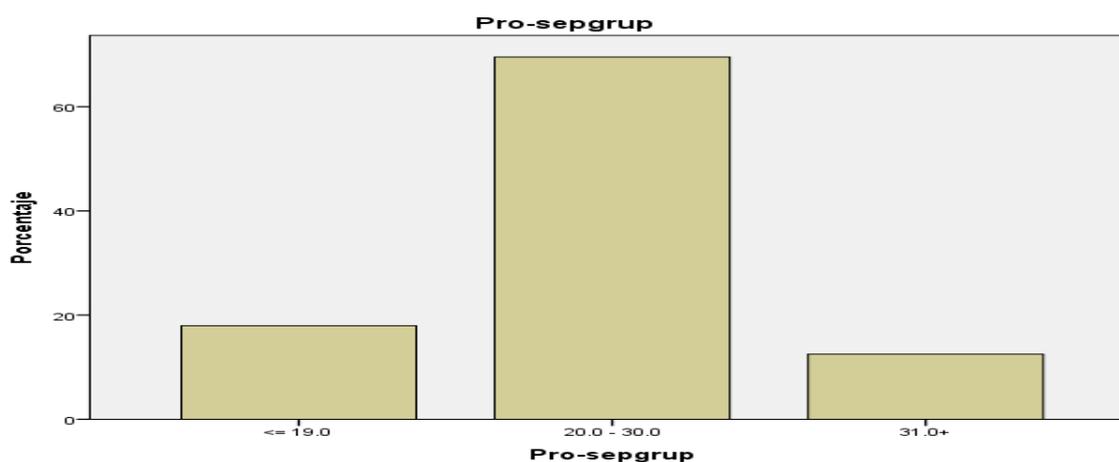
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	<= 19.0	23	18.0	18.0	18.0
Media	20.0 - 30.0	89	69.5	69.5	87.5
Alta	31.0+	16	12.5	12.5	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Interpretación: el 69.5% de los oficiales de créditos tiene una colocación entre 20 a 30 operaciones de crédito en el mes, que representa a 89 oficiales, el 18% tiene una colocación menor a 19 operaciones y el 13% tienen una colocación mayor a 31 operaciones de créditos.

Gráfico 7 Productividad de septiembre

b. Productividad acumulada de 12 meses



En la siguiente tabla se describe la colocación acumulada de la muestra de estudio:

Tabla 26 Productividad acumulada (promedio)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	<= 19	72	56.3	56.3	56.3
Media	20 - 30	56	43.8	43.8	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Interpretación: el 56.3% de los oficiales de créditos tiene una colocación acumulada menos a 19 operaciones de crédito, que representa a 72 oficiales, y el 43% tiene una colocación entre 20 a 30 operaciones.

4.1.3 DATOS CORRELACIONES

En esta sección se determina la prueba estadística a usar en la comprobación de hipótesis, es decir, se analizará si el estadístico es paramétrico o no paramétrico.

La prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra es un procedimiento de "bondad de ajuste", que permite medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica. Su objetivo es señalar si los datos provienen de una población que tiene la distribución teórica especificada, es decir, contrasta si las observaciones podrían razonablemente proceder de la distribución normal de los datos.

Tabla 27 Prueba de Kolmogórov-Smirnov

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra			Total escala de estrés
N			128
Parámetros normales ^{a,b}	Media		37.72
	Desviación estándar		16.995
Máximas diferencias extremas	Absoluta		.118
	Positivo		.118
	Negativo		-.091
Estadístico de prueba			.118
Sig. asintótica (bilateral)			.000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Interpretación: de acuerdo con los resultados obtenidos de la prueba de Kolmogórov-Smirnov se concluye que la distribución de los datos no es normal, en el siguiente apartado se realizaron otras pruebas estadísticas para determinar la distribución de los datos, así determinar si se usa estadísticas paramétrica o no paramétrica.

4.1.4 PRUEBA DE NORMALIDAD

Ho= La Distribución de la muestra es normal

H1= La Distribución de la muestra no es normal

Nivel de Aceptación: 95%, $Z=1,96$
 Nivel de Significancia: 5% = 0,05 (t)
 Regla de Decisión: Si la Sig e < Sig t; entonces se rechaza Ho.
 Si la Sig e > Sig t; entonces se acepta Ho.

Tabla 28 Prueba de normalidad - escala estrés

	Pruebas de normalidad			Pruebas de normalidad		
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Total escala de estrés	.118	128	.000	.925	128	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Interpretación: Según la Tabla 28 tomando como muestra 128 de los oficiales que respondieron el cuestionario de estrés se aplicó la regla estadística de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, dando como resultado el nivel de significancia que es menor por lo que los datos no se distribuyen normalmente, por tanto no se puede aplicar estadística paramétrica.

Tabla 29 Prueba de normalidad – Productividad de septiembre

	Pruebas de normalidad			Pruebas de normalidad		
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad sept.	.222	128	.000	.912	128	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Interpretación: Según la Tabla 29 tomando como muestra la productividad del mes de septiembre de 128 de los oficiales de crédito se aplicó la regla estadística de Kolmogorov-Smirnova y Shapiro-Wilk, dando como resultado el nivel de significancia que es menor, por lo que, los datos no se distribuyen normalmente, por tanto no se puede aplicar estadística paramétrica.

Tabla 30 Prueba de normalidad - productividad promedio

	Pruebas de normalidad			Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Promedio 12 meses	.106	128	.001	.930	128	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Según la Tabla 30 tomando como muestra la productividad acumulada de los últimos 12 meses de 128 de los oficiales de crédito se aplicó la regla estadística de Kolmogorov-

Smirnova y Shapiro-Wilk, dando como resultado el nivel de significancia que es menor, por lo que, los datos no se distribuyen normalmente, por tanto no se puede aplicar estadística paramétrica.

En este estudio se utilizará el análisis de Correlación de Rho Spearman es una técnica no paramétrica, que se aplica a aquellos estudios en los que no se cumple con los supuestos de normalidad en los datos.

En el siguiente gráfico se muestra la dispersión de los datos.

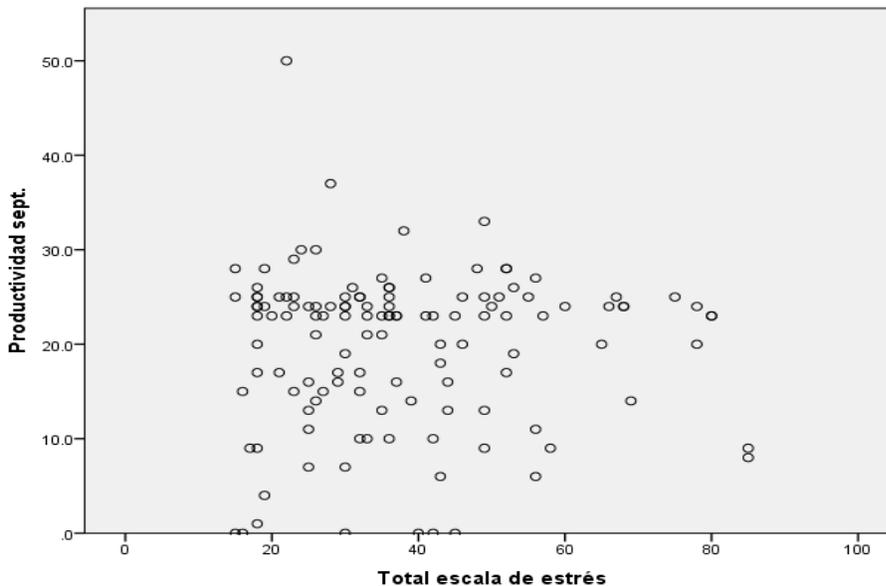


Gráfico 8 Dispersión de los datos estrés y productividad

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Interpretación: en el diagrama de dispersión se identifica que los puntos están dispersos que el estrés y el desempeño no se distribuyen con normalidad.

4.1.5 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Se aplicará el estadístico de Rho Spearman para realizar la prueba de hipótesis de la investigación:

Hi: El estrés mejora la productividad de los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa

Ho: El estrés no mejora la productividad de los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa

Tabla 31 Prueba de hipótesis: Estrés laboral y productividad (desempeño)

Correlaciones			Total escala de estrés	Productividad sept.
Rho de Spearman	Total escala de estrés	Coeficiente de correlación	1.000	-.022
		Sig. (unilateral)	.	.403
		N	128	128
	Productividad sept.	Coeficiente de correlación	-.022	1.000
		Sig. (unilateral)	.403	.
		N	128	128

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Hi: El estrés influye en la productividad laboral (septiembre)

H0 El estrés no influyen en la productividad laboral (septiembre)

Interpretación: Conforme a la Tabla 31 se aprecia un coeficiente de correlación Rho de Spearman = -0.022 y un nivel de significancia de 0.403 indica que es una correlación negativa, se acepta la hipótesis nula: el estrés no influye en la productividad laboral. Se concluye que el estrés no impacta la productividad (desempeño laboral) en los oficiales de crédito.

Tabla 32 Prueba de hipótesis correlacional con datos promedio de 12 meses

Correlaciones			Total escala de estrés	Promedio 12 meses
Rho de Spearman	Total escala de estrés	Coeficiente de correlación	1.000	-.039
		Sig. (unilateral)	.	.332
		N	128	128
	Promedio 12 meses	Coeficiente de correlación	-.039	1.000
		Sig. (unilateral)	.332	.
		N	128	128

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Hi. El estrés influye en la productividad laboral acumulada

H0 El estrés no influye en la productividad laboral acumulada

Interpretación: Conforme a la Tabla 32 se aprecia un coeficiente de correlación Rho de Spearman = -0.039 indica que es una correlación negativa, se acepta la hipótesis nula: el estrés no influye en la productividad laboral acumulada. Se concluye que el estrés no impacta la productividad (desempeño laboral) en los oficiales de crédito.

Tabla 33 Correlación entre productividad de septiembre y antigüedad

Correlaciones			Productividad sept.	Actual empleo, ¿cuánto tiempo tiene de antigüedad laboral? (si tiene menos de un año, escriba 1)
Rho de Spearman	Productividad sept.	Coeficiente de correlación	1.000	.097
		Sig. (unilateral)	.	.138
		N	128	128
	Actual empleo, ¿cuánto tiempo tiene de antigüedad laboral? (si tiene menos de un año, escriba 1)	Coeficiente de correlación	.097	1.000
		Sig. (unilateral)	.138	.
		N	128	128

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Hi. Existe relación entre la antigüedad la productividad laboral acumulada

H0 No existe relación entre la antigüedad la productividad laboral acumulada

Interpretación: Conforme a la Tabla 33 se aprecia un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.97 indica que es una correlación positiva, se acepta la hipótesis nula, se concluye que no existe relación entre antigüedad y productividad en los oficiales de créditos.

Tabla 34 Correlación entre los resultados de estrés y antigüedad laboral

Correlaciones

			Total escala de estrés	Actual empleo, ¿cuánto tiempo tiene de antigüedad laboral? (si tiene menos de un año, escriba 1)
Rho de Spearman	Total escala de estrés	Coefficiente de correlación	1.000	.300**
		Sig. (unilateral)	.	.000
		N	128	128
	Actual empleo, ¿cuánto tiempo tiene de antigüedad laboral? (si tiene menos de un año, escriba 1)	Coefficiente de correlación	.300**	1.000
		Sig. (unilateral)	.000	.
		N	128	128

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

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Hi: Cuando más tiempo de laborar, mayor estrés tiene los oficiales de créditos.

Ho: Cuando más tiempo de laborar, menor estrés tiene los oficiales de créditos

Interpretación: Conforme a la Tabla 34 se aprecia un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .300 indica que es una correlación positiva es débil, Se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de trabajo: Cuando más tiempo de laborar, mayor estrés tiene los oficiales de créditos.

Otros: Análisis correlacionales

Tabla 35 Estadísticas de muestra única

Estadísticas de muestra única				
	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Total escala de estrés	128	37.72	16.995	1.502

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Prueba de muestra única

	Valor de prueba = 60					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Total escala de estrés	-14.833	127	.000	-22.281	-25.25	-19.31

Fuente: Sistema estadístico SPSS

Hi: La mayoría de los colaboradores no tienen un estrés alto (60).

H0: La mayoría de los colaboradores tienen estrés superior a 60 (alto)

Interpretación: Conforme a la Tabla 35 se aprecia un coeficiente de significancia de .000 indica que no hay correlación. Se rechaza la hipótesis nula. La mayoría de los colaboradores no tienen estrés alto.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Se concluye que el objetivo general planteado en la presente investigación se alcanzó satisfactoriamente, ya que se analizó la relación existente entre el estrés y desempeño laboral en los oficiales de créditos de una institución financiera, por lo tanto, se concluye que el estrés no incide de manera negativa en el desempeño laboral.
2. Se han identificado los factores que más causan estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa, siendo estos:
 - a. Factores físicos: Problemas para levantarse por la mañana con un 46%, afectación de problemas estomacales con un 46%, dolores de cabeza con un 44%, entre otros.
 - b. Factores psicológicos: la falta de desconexión entre el trabajo y la vida personal con un 63%, la sensación de no tener un descanso pleno con un 54% y agotamiento o cansancio permanente con un 48%, y finalmente problemas para dormir bien con 45%.
 - c. Factores laborales: los horarios extendidos con un 80.3%, exceso de trabajo (carga laboral) con un 54.1% y temas relacionados a la compensación salarial con un 35.2%.
3. La media de estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa es de 37.72%, el nivel de estrés es leve o sin estrés, en su mayoría los oficiales padecen un estrés positivo que los impulsa a seguir, pero si se encontraron 15 colaboradores con un nivel de estrés entre algo y grave con tendencia a padecer el Síndrome de Burnout .
4. Se concluye que no hay correlación entre las variables de estudio el estrés y desempeño laboral en los colaboradores, por lo tanto, el estrés es abordado positivamente para alcanzar las metas.

5.2 RECOMENDACIONES

1. La institución financiera debe poner en marcha programas de bienestar, estrategias para aumentar el desempeño e implementar acciones para mejorar la productividad de los colaboradores.
2. Al identificar los factores físicos y psicológicos que más provocan estrés en los oficiales, se recomienda brindar atención a los mismo, ya que son cruciales y se constituyen como indicadores de mucho cuidado para lograr un desempeño optimo y esperado.
3. Se recomienda realizar un tratamiento especial a los colaboradores que presentan estrés laboral en niveles altos y graves, y de esta manera proponer medidas necesarias para disminuir este nivel porcentual de personas que presenten síntomas de estrés laboral, previniendo que el estrés se convierta en un síndrome tipo burnout.
4. Prestar atención a los factores laborales que están incidiendo en el nivel de estrés de los oficiales de créditos, se recomienda a la institución financiera realizar una revisión de la carga laboral, los horarios extendidos y compensación salarial, ya que estos factores podrían estar incidiendo en otros indicadores institucionales.

CAPÍTULO VI: APLICABILIDAD

En este capítulo se detalla una propuesta sobre las acciones para implementar las recomendaciones previamente expuestas en base a las conclusiones brindadas sobre los objetivos de la investigación y que pueda tener su aplicabilidad en la generación de soluciones que impacten en el bienestar laboral, reduciendo el estrés y mejorando la productividad laboral.

6.1 TITULO DE LA PROPUESTA

Plan de Bienestar Laboral: Gestionando el estrés y desempeño laboral

6.2 INTRODUCCIÓN

En la actualidad los colaboradores se enfrentan grandes situaciones que afectan el rendimiento, bienestar, motivación, sentido de pertenencia, estrés, liderazgo, y entre otros en los colaboradores. El estrés es una de las enfermedades que más afecta en la vida personal en los colaboradores y que dicha situación tiene repercusiones en el desempeño laboral y otros indicadores relacionados en la administración de personal.

En la investigación que se realizó en una institución financiera, se concluyó que el estrés no incide de manera negativa en el desempeño laboral en los colaboradores. Sin embargo, si se encontraron datos relevantes sobre factores que son generadores de estrés, tanto en niveles físicos, y psicológicos que provocan estrés en los oficiales de créditos. Dichos factores son de vital importancia prestarles atención, porque de no tener un tratamiento adecuado y oportuno puede generar otras consecuencias más graves como ser el burnout, deserción laboral, y bajo compromiso institucional.

Es por ello, que es importante contar con estrategias que impacten en el bienestar integral de los colaboradores tanto el a nivel físico, emocional (psicológico) y laboral.

Por lo anterior se hace la siguiente propuesta del plan de bienestar laboral para su implementación en los próximos doce meses, donde se describe herramientas, tiempo y presupuesto.

4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Dado los resultados obtenidos en la presente investigación teniendo como variables de estudio el estrés y desempeño laboral (rendimiento), que enmarcan la elaboración principal de esta propuesta y como referencia se consideran los principales hallazgos:

Se ha identificado los factores que más causan estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa, siendo estos:

- a. Factores físicos: Problemas para levantarse por la mañana con un 46%, afectación de problemas estomacales con un 46%, dolores de cabeza con un 44%, entre otros.
- b. Factores psicológicos: la falta de desconexión entre el trabajo y la vida personal con un 63%, la sensación de no tener un descanso pleno con un 54% y agotamiento o cansancio permanente con un 48%, y finalmente problemas para dormir bien con 45%.
- c. Factores laborales: los horarios extendidos con un 80.3%, exceso de trabajo (carga laboral) con un 54.1% y temas relacionados a la compensación salarial con un 35.2%.

En la muestra de estudio se identificó que la media de estrés es de 37.72%, que se encuentran en un nivel aceptable y positivos, pero al hacer un análisis individual se encontraron 15 colaboradores con un nivel de estrés entre grave y muy grave con tendencia a padecer el síndrome de Burnout.

La idoneidad de la propuesta es brindar herramientas y técnicas de afrontamiento del estrés, que es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, laboral, personal, que trae como consecuencia en el desempeño y limita el alcance las metas.

La institución financiera podrá tomar las medidas pertinentes para la prevención del estrés laboral en todos los colaboradores, y contribuir a la solución de un problema real en la toman las medidas sobre el estrés laboral y su impacto en el desempeño de los colaboradores.

Según el marco conceptual, muestra el enorme impacto que tiene bienestar laboral en los colaboradores y organizaciones, que contribuye en el aumento la productividad, reduce las ausencias, se cuenta con colaboradores más felices y comprometidos

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

6.3.1 ALCANCE

Este programa está dirigido para los oficiales de créditos como primera instancia pero es aplicable para todos los colaboradores de la institución financiera.

6.3.2 OBJETIVO GENERAL

Diseñar estrategias dirigidas a fortalecer e impulsar las condiciones laborales al personal en estudio, acorde a las exigencias de las actividades que se realizan, con el fin de incrementar la capacidad de gestionar el estrés laboral, y los factores asociados en los oficiales de crédito de una institución financiera en Tegucigalpa.

6.3.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer estrategias que mantengan las condiciones laborales de los colaboradores a través de la implementación de un programa integral de gestión del estrés, involucrando a todas las partes interesadas.

Implementar programas de capacitación y desarrollo en la gestión integral del estrés, así como tomar conciencia sobre las repercusiones de factores físicos, psicológicos y laborales.

Activar espacios de sensibilización y aprendizaje en donde se refuercen, profundicen y se desarrollen las competencias y habilidades fundamentales para el manejo del estrés y desempeño laboral.

Identificar las causas principales que inciden en los factores laborales, como ser la extensión de horarios y la sobre carga laboral.

6.3.4 ANÁLISIS DE APLICACIÓN

Se cuenta con el apoyo de parte de la Gerencia General y Gerente de Recursos Humanos para la aplicación de estrategias que permitirán gestionar los factores asociados al estrés laboral y la productividad (desempeño laboral), así como también se cuenta con la disponibilidad de los colaboradores.

6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.4.1 ANTECEDENTES

En vista de los resultados obtenidos en la investigación realizada en una institución financiera con una muestra de 128 oficiales de créditos, que forman parte del área más grande de la institución. Donde el objetivo principal era determinar si existe correlación entre las variables de estudio el estrés y desempeño laboral, para efectos de referencia se definen conceptualmente las variables:

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias, los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura de una empresa. (OIT, Estrés en el trabajo: Un reto colectivo, 2016. p. 2)

El desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. Idalberto Chiavenato (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2002

Donde se determinó que no hay una correlación negativa entre las variables de estudio pero si hay puntos importantes para reflexionar y tomar conciencia para generar bienestar en los colaboradores siendo el recurso más valioso que tienen las organizaciones, en este caso, la institución financiera.

Dichos puntos son relevantes para contribuir con la institución, con el diseño de acciones para el mejoramiento y afrontamiento del estrés, que como se define la teoría, existe ese estrés positivo que impulsa a luchar y alcanzar los objetivos, pero también se puede padecer un estrés negativo que causa problemas en la salud de los colaboradores.

En base a los insumos obtenidos en esta investigación y su fundamentación se elabora esta propuesta.

6.5 METODOLOGÍA

En base a la situación actual y el diagnóstico realizado se propone realizar un plan de trabajo que estará diseñado en cuatro etapas:

6.5.1 PRIMERA ETAPA: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En esta etapa se presentará los resultados de la presente investigación a las autoridades de la institución, para compartir los importantes hallazgos y la propuesta de estrategias. Que han sido diseñadas con el fin de fortalecer la gestión del estrés laboral en los colaboradores, que tendrá su impacto en la satisfacción, motivación y por ende en el rendimiento laboral.

Asimismo, es importante compartir con las autoridades, que si bien es cierto se ha demostrado que el estrés no afecta la productividad de los oficiales. Será relevante realizar estudios sobre las otras variables que sean identificado en el planteamiento del problema como ser la rotación, y el aumento de las ausencias por accidentes en nuestra población de estudio, para ir diseccionando cada variable que no ha sido estudiada hasta este momento por la naturaleza de la presenta investigación, a continuación se presentan las acciones a realizar:

6.5.1.1 REUNIÓN INICIAL

- 1) Objetivo: Concertar una reunión con las autoridades de la institución para presentar y compartir los resultados de la investigación.
- 2) Alcance: Administración superior
- 3) Ámbito de aplicación: Inicialmente los oficiales de créditos, pero las acciones están diseñadas para replicarse con toda la población de la institución.
- 4) Periodicidad: Una vez al año
- 5) Responsable: Directo: Recursos Humanos, Indirecto lideres de cada unidad
- 6) Frecuencia o sostenibilidad: Se recomienda realizar estos estudios una vez al año
- 7) Dimensión: Factores asociados al estrés y productividad
- 8) Metodología
 - a. El área de Recursos Humanos enviará convocatoria a los lideres para presentar los principales resultados en la investigación.

- b. Presentar la presente propuesta y los focos de acción, que en primera instancia están diseñados para la muestra de estudio pero que pueden aplicarse a toda la institución.
- c. Revisar cada una de las estrategias y el impacto presupuestario.
- d. Realizar las modificaciones pertinentes en base a las sugerencias presentadas por los líderes.
- e. Contando con el visto bueno, se iniciará con la segunda etapa.
- f. Presupuesto: Recursos propios

6.5.2 SEGUNDA ETAPA: MANOS A LA OBRA, EN MARCHA CON EL MANEJO DEL ESTRÉS

En esta segunda etapa se contará con un programa de aprendizaje y desarrollo orientado a fortalecer y tomar conciencia de los síntomas y consecuencia del estrés tanto en la vida laboral como personal de cada uno de los colaboradores, así como brindar un marco sistemático del afrontamiento del estrés para llevarlo a la aplicabilidad.

Se describen las estrategias e iniciativas:

6.5.2.1 TALLER: “GESTIONANDO EL ESTRÉS”

- 1) Objetivo: Diseñar un marco sistemático de análisis para prepararnos racionalmente para afrontar los síntomas y factores del estrés laboral en los colaboradores
- 2) Alcance: Todos los colaboradores
- 3) Periodicidad: Una vez al año
- 4) Responsable: Directo: Recursos Humanos, Indirecto líderes de cada unidad
- 5) Dimensión: Factores asociados al estrés
- 6) Metodología:
 - a. El área de Recursos Humanos lidera la actividad y prepara la logística.
 - b. El taller se impartirá de manera presencial con una duración de 8 horas, en un horario de 8 a.m. a 5 p.m.
 - c. Se tendrán alrededor de 10 talleres, con un máximo de 60 colaboradores por taller.

- d. Durante el desarrollo del taller se utilizará como base la bibliografía disponible adaptada a las necesidades de la institución.
- e. Temática ¿Cómo ser más eficiente y eficaz?; ¿Qué limita la productividad?; ¿Qué es el estrés?; Principales síntomas y consecuencias; Síndrome de Burnout; Consejos y prácticas para gestionarlo.
- f. A cada participante se les entregará un material con actividades y rutinas para su aplicabilidad.

7) Presupuesto: L. 321,195.00 por alimentación, materiales y logística para 610 colaboradores.

Tabla 36 Presupuesto: "Taller: Gestionando la productividad y reduciendo el estrés"

Taller: Gestionando el Estrés	No. participantes	Costo individual	Costo total
Materiales	610	L 80.00	L 48,800.00
Alimentación/Refrigerio	610	L 200.00	L 122,000.00
Transporte	310	L 350.00	L 108,500.00
Subtotal		L 630.00	L 279,300.00
ISV		L 94.50	L 41,895.00
Total		L 724.50	L 321,195.00

Fuente: Elaboración propia

6.5.2.2 CHARLA: ¿CÓMO SER MÁS PRODUCTIVO SIN ESTRÉS?

- 1) Objetivo: Brindar herramientas y consejos prácticos para una sana administración del tiempo para garantizar resultados de productividad con eficiencia y eficacia.
- 2) Alcance: Oficiales de créditos (180 colaboradores)
- 3) Periodicidad: Dos veces al año
- 4) Responsable: Directo: Recursos Humanos, Indirecto líderes de cada unidad
- 5) Dimensión: Factores laborales - productividad
- 6) Metodología:
 - a. El área de Recursos Humanos lidera la actividad
 - b. Se impartirá de manera virtual en seis sesiones, duración 1 hora
 - c. Tamaño de grupos: 30 oficiales por sesión
 - d. Temática principal brindar consejos y claves de fácil aplicación en la gestión del tiempo: (Asana, 2022)
 1. Técnica de Pomodoro:

2. El Principio de Parero o la regla de 80/20
3. El Método “Getting thigs Done (GTD) o Gestión de Tareas
4. Evitar la procrastinación

7) Presupuesto: L. 14,490.00 por elaboración de materiales para 180 colaboradores.

Tabla 37 Presupuesto: Charla: ¿Como ser más productivo sin estrés?

Charla: Como ser más productivo sin estrés	No. participantes	Costo individual	Costo total
Materiales	180	L 70.00	L 12,600.00
Licencia de zoom	1		L -
Subtotal		L 70.00	L 12,600.00
ISV		L 10.50	L 1,890.00
Total		L 80.50	L 14,490.00

Fuente: Elaboración propia

6.5.2.3 PAUSA ACTIVA: TÓMATE UN TIEMPO Y RENUÉVATE DE ENERGÍA

- 1) Objetivo: Diseñar e implementar actividades de pausas activas para reducir el estrés y tensión muscular para mejorar el bienestar mental de los colaboradores.
- 2) Alcance: Todos los colaboradores (610 colaboradores)
- 3) Periodicidad: Reforzamientos mensuales
- 4) Responsable: Directo: Recursos Humanos, Indirecto lideres de cada unidad
- 5) Dimensión: Factores laborales - productividad
- 6) Metodología:
 - a. El área de Recursos Humanos lidera la actividad
 - b. Se dará a conocer la metodología e instrucciones a través de reuniones de orientación, tanto presenciales y virtuales.
 - c. Temática: Pausas activas y ejercicios, a cada colaborador se le entregará un manual de ejercicios y un reloj de arena con 10 minutos (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2017).
 - d. Se brindará seguimiento al cumplimiento de las pausas activas durante la jornada.
- 7) Presupuesto: L. 31,567.50 por elaboración de materiales para 610 colaboradores.

Tabla 38 Presupuesto: Tómame un tiempo y renuévate de energía

Pausa activa: Tómame un tiempo y renuévate de energía	No. participantes	Costo individual	Costo total
Materiales	610	L 45.00	L 27,450.00
Subtotal		L 45.00	L 27,450.00
ISV		L 6.75	L 4,117.50
Total		L 51.75	L 31,567.50

Fuente: Elaboración propia

6.5.2.4 PÍLDORAS INFORMATIVAS DE GESTIÓN Y BIENESTAR EMOCIONAL

- 1) Objetivo: Diseñar y divulgar píldoras informativas con contenido orientado a la gestión y bienestar emocional que permita a los colaboradores transformar sus emociones positivamente.
- 2) Alcance: Todos los colaboradores (610 colaboradores)
- 3) Periodicidad: 6 meses, dos publicaciones por mes.
- 4) Responsable: Directo: Recursos Humanos y Marketing
- 5) Dimensión: Factores Físicos y psicológicos
- 6) Metodología:
 - a. El área de Recursos Humanos lidera la actividad con el apoyo técnico de la unidad de diseño gráfico.
 - b. A través del correo institucional se compartirán píldoras informativas a todos los colaboradores.
 - c. Temática: Las píldoras informativas son pequeñas unidades de material didáctico y práctico sobre temas de máximo interés para los consumidores. (Comunidad Madrid, 2022)
- 7) Presupuesto: L. 35,075.00 por elaboración de afiches para pizarras informativas.

Tabla 39 Presupuesto: Píldoras informativas

Píldoras informativas	No. participantes	Costo individual	Costo total
Materiales	610	L 50.00	L 30,500.00
Subtotal		L 50.00	L 30,500.00
ISV		L 7.50	L 4,575.00
Total		L 57.50	L 35,075.00

Fuente: Elaboración propia

6.5.2.5 PROGRAMAS DE DESARROLLO INDIVIDUAL (PDI)

- 1) Objetivo: Estructurar un Plan de Desarrollo Individual que potencie y desarrolle a los colaboradores a nivel personal y profesional, partiendo de la definición de fortalezas y terrenos de aprendizaje identificados.
- 2) Alcance: Oficiales de crédito con niveles altos de estrés
- 3) Periodicidad: Sesiones
- 4) Responsable: Directo: Recursos Humanos (Unidad de Desarrollo Organizacional)
- 5) Dimensión: Factores personales y laborales
- 6) Metodología:
 - a. El área de Recursos Humanos identifica los 15 colaboradores que han presentado altos niveles de estrés.
 - b. Se programarán reuniones individuales mensual, aplicación de evaluaciones diagnósticas y se diseñarán planes de desarrollo individual.
 - c. Aplicabilidad de intervención en crisis - modelo de aprendizaje 70:20:10 (Basiel, 2022)
 1. El 70% de tareas estimulantes; Proviene de las experiencias de los empleados en el trabajo.
 2. El 20% de relaciones de desarrollo o aprendizaje social; este proviene de tutorías, feedback y de las relaciones con los compañeros.
 3. El 10% de los cursos y la formación; aprendizaje formal (Arguelles, 2011)
 - d. Se brindará seguimiento al cumplimiento a las sesiones y cada uno de los acuerdos.
- 7) Presupuesto: L. 134,550.00 por compra de materiales y logística de traslado para asistir a las sesiones.
- 8) Tabla 40: Presupuesto Plan de Desarrollo Individual

Programa de desarrollo individual	No. participantes	Costo individual	Costo total
Materiales	15	L 350.00	L 5,250.00
Alimentación/viaticos	15	L 300.00	L 4,500.00
Transporte	15	L 500.00	L 7,500.00
Subtotal		L 1,150.00	L 17,250.00
ISV		L 172.50	L 2,587.50
Total		L 1,322.50	L 19,837.50

		6 visitas	L	59,512.50
--	--	-----------	---	-----------

Fuente: Elaboración propia

6.5.2.6 UN CAFÉ CON GERENCIA

- 1) Objetivo: Contar con un canal de comunicación directo, oportuno y preciso que facilite la fluidez de la comunicación institucional a fin de que todos los colaboradores estén al tanto de lo que sucede en la institución.
- 2) Alcance: Todos los colaboradores
- 3) Periodicidad: Mensual
- 4) Responsable: Directo: Recursos Humanos/ Gerencia General
- 5) Dimensión: Factores personales y laborales
- 6) Metodología:
 - a. El área de Recursos Humanos organiza la información y la unidad de diseño prepara la presentación
 - b. Las reuniones se realizarán mensual, recomendable en la primera semana de cada mes.
 - c. Se informará sobre los principales acontecimientos y resultados.
- 7) Presupuesto: L. 6,900.00 por licencia de plataforma virtual.

Tabla 41 Presupuesto: Un café con gerencia

Un café con gerencia	No. participantes	Costo individual	Costo total
Licencia de zoom	1	L 6,000.00	L 6,000.00
Subtotal		L 6,000.00	L 6,000.00
ISV		L 900.00	L 900.00
Total		L 6,900.00	L 6,900.00

6.5.2.7 PLAN DE RECONOCIMIENTO

- 1) Objetivo: Construir un plan de reconocimiento integral enfatizando la eficiencia operativa y reducción de horarios.
- 2) Alcance: Todos los colaboradores
- 3) Periodicidad: Mensual

- 4) Responsable: Directo: Recursos Humanos (Unidad de Desarrollo Organizacional)
- 5) Dimensión: Factores laborales
- 6) Temática: Aplicación de modelos teóricos del estrés (ver sección 2.2.11 Modelos teóricos del estrés laboral - página 34)
- 7) Metodología:
 - a. El área de Recursos Humanos define las pautas, indicadores y número de ganadores de la premiación en compañía con el comité evaluador
 - b. Se programarán reuniones con el comité para evaluar los resultados del mes
 - c. Aplicabilidad: áreas y sucursales, mensualmente se premiarán dos áreas de la oficina principal y a las tres mejores agencias.
 - d. Premio: Se les otorgará un bono de L.3500.00 para disfrutar de un convivio con todos los miembros de la sucursales y áreas ganadoras.
- 8) Presupuesto: L. 63,000.00 por premios.

6.5.3 TERCERA ETAPA: AUDITORÍA DE PROCESOS

En esta tercera etapa se hará una revisión integral a los procesos para conocer cuáles son las causas que están provocando extensión en los horarios de trabajo y la carga laboral, asimismo, encontrar soluciones oportunas.

Se toman como referencia los horarios extendidos con un 80.3%, y exceso de trabajo (carga laboral) con un 54.1%, siendo los dos factores laborales que tienen mayor frecuencia en los resultados obtenidos en la presente investigación.

6.5.3.1 GRUPO FOCALES

- 1) Objetivo: Desarrollar grupos focales para identificar y explorar la aplicación de los procesos, políticas y metodologías en la aplicación de los créditos y encontrar las mejores prácticas que favorezcan a mejorar los horarios.
- 2) Alcance: Oficiales de crédito
- 3) Periodicidad: Una vez
- 4) Responsable: Directo: Recursos Humanos (Unidad de Desarrollo Organizacional)
- 5) Dimensión: factores laborales

6) Metodología:

- a. El área de Recursos Humanos seleccionara 15 oficiales de créditos
- b. Se programarán tres reuniones con diferentes colaboradores cada una.
- c. Técnica:
 1. Grupo focales, que es una reunión grupal, donde se pretende conocer ideas, opiniones, actitudes y acciones en referencia al tema de estudio. (Namakforoosh & Naghi, 2007).
 2. Entrevistas dirigidas
- d. Se brindará seguimiento al cumplimiento a las sesiones

7) Presupuesto: L. 32,200 por gastos en materiales, alimentación y traslados de los oficiales.

Tabla 42 Grupo focales

Grupos focales: tres grupos	No. participantes	Costo individual		Costo total	
Materiales	45	L	100.00	L	4,500.00
Alimentación/viaticos	45	L	300.00	L	13,500.00
Transporte	20	L	500.00	L	10,000.00
Subtotal		L	900.00	L	28,000.00
ISV		L	135.00	L	4,200.00
Total		L	1,035.00	L	32,200.00

Fuente: Elaboración propia

6.5.3.2 AUDITORIA DE PROCESOS: REVISIÓN DOCUMENTAL

- 1) Objetivo: Revisar y actualizar políticas y manual de perfiles y descriptores de puestos para tener mayor claridad organizacional, asimismo, mitigar los reprocesos, dualidad de funciones y cuellos de botella.
- 2) Alcance: Todos los colaboradores
- 3) Periodicidad: Una vez
- 4) Responsable: Directo: Recursos Humanos (Unidad de Desarrollo Organizacional)
- 5) Dimensión: Factores laborales
- 6) Metodología:
 - a. Recursos Humanos lidera la actividad
 - b. Técnica: Revisión y auditoria documental

c. Se identificarán hallazgos y se harán las respectivas actualizaciones.

7) Presupuesto: Recursos propios

6.5.4 CUARTA ETAPA: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Se realizará las respectivas evaluaciones a las estrategias propuestas dentro de este plan, tanto en su ejecución y el logro de los objetivos.

Con el objetivo de evaluar el impacto de las estrategias el cronograma de actividades se presenta con una duración de seis meses.

1) Metodología:

a. Se aplicarán pruebas diagnósticos pre y post actividad, para evaluar las reacciones y aprendizaje de los colaboradores.

b. Presentar informes por cada actividad a las autoridades correspondientes.

6.6 DESARROLLO

En el siguiente apartado se describen los elementos necesarios para llevar a la aplicación la propuesta diseñando, es importante mencionar que en el desarrollo de cada una de las etapas se implementaran varias técnicas, como ser clases magistrales, entrevistas, observación y grupos focales.

Etapas de plan de acción

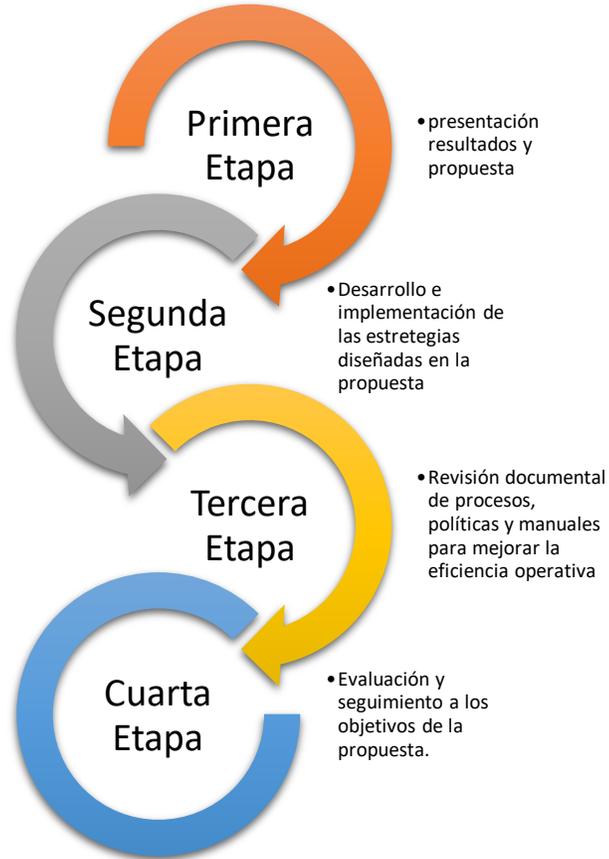


Ilustración 1 Etapas del plan de acción

Fuente: Elaboración propia

6.7 MEDIDAS DE CONTROL

En la ejecución de este plan se ha definido medidas de control para garantizar el cumplimiento de cada una de las actividades que se han descrito en cada etapa, en la siguiente tabla se describen cada una de las actividades a realizar,.

Tabla 43 Propuesta: Plan de actividades

Impacto	Iniciativa	Objetivo	Unidad de medida	Respuesta esperada (KPI) %	Instrumentos	Fecha Inicio	Fecha Final	Tiempo
Factores psicológicos y físicos	Taller: Gestionando el estrés	Diseñar un marco sistemático del afrontamiento del estrés laboral en los colaboradores	Nota de prueba objetiva	Resultado esperado: entre 65 -80 puntos (como media)	Evaluación diagnóstica sobre el estrés, síntomas y consecuencia (formulario de Google)	oct-22	dic-22	3 meses
			Asistencia de los colaboradores	Conocimiento: %	Listas de asistencia			
			Participación en las actividades	% asistencia a la convocatoria	Material y hojas de trabajo			
Factores psicológicos y físicos	Capacitación: Gestión de la administración del tiempo y productividad	Brindar herramientas y tips para una sana administración del tiempo para garantizar resultados con eficiencia y eficacia.	Asistencia y participación de los colaboradores	% de asistencia y participación	Listas de asistencia y materiales	ene-23	mar-23	3 meses
Factores psicológicos y físicos	Tómate un tiempo: pausas activas	Diseñar e implementar actividades de pausas activas para reducir el estrés y tensión para mejorar el bienestar mental de los colaborados. que consistirá en 2 minutos por cada hora.	Participación en las actividades	No. de colaboradores que realizan las pausas activas	se les entregará a cada colaborador relojes de arena con dos minutos, se definen un horario para realizar la pausa activa	oct-22	abr-23	6 meses

Impacto	Iniciativa	Objetivo	Unidad de medida	Respuesta esperada (KPI) %	Instrumentos	Fecha Inicio	Fecha Final	Tiempo
Factores psicológicos y físicos	Píldoras informativas	Diseñar y divulgar píldoras con contenido alusivo a la gestión emocional y productividad	Número de capsulas enviadas en el mes	% al cumplimiento del plan	Diseño de capsulas	ene-23	mar-23	3 meses
Factores psicológicos	Construir círculos de confianza.	Brindar asistencia individual a los oficiales que presentan altos niveles de estrés.	Número de asistencias	% de sesiones	Caja de herramientas emocionales	oct-22	abr-23	6 meses
Factores psicológicos		Habilitar y/o mantener los espacios de comunicación, círculos de confianza en el cual se puedan orientar los esfuerzos, generar cercanía y sentido de pertenencia.	Reuniones	% de reuniones sostenidas en el semestre	No aplica	oct-22	abr-23	6 meses
Factores laborales	Grupos focales	Desarrollar grupos focales para identificar reprocesos, prácticas que no favorecen a mejorar los horarios, trato, entre otras.	Número de grupos focales Número de participantes	% al cumplimiento del plan	Materiales y hojas de trabajo	oct-22	abr-23	6 meses

Impacto	Iniciativa	Objetivo	Unidad de medida	Respuesta esperada (KPI) %	Instrumentos	Fecha Inicio	Fecha Final	Tiempo
Factores laborales		Realizar un estudio sobre el proceso de crédito enfocado en la productividad e identificar áreas de mejora.	Número de entrevistas	% de sesiones	Materiales y hojas de trabajo	oct-22	abr-23	6 meses
Factores laborales	Auditoria de procesos	Actualización de Perfiles y Descriptores de Puestos, revisión al manual de puestos para contar con claridad organizacional, encontrar cuellos de botellas, dualidad de funciones y reprocesos.	Número de descriptores actualizados.	% de actualización del manual	Materiales y hojas de trabajo	oct-22	abr-23	6 meses
Factores laborales	Plan de reconocimiento	Construir un plan de reconocimiento integral que enfatizando la eficiencia operativa y reducción de horarios.	Número de colaboradores premiados	% de colaboradores y sucursales premiadas en el semestre	Listas de criterios para premiación, bases de datos	oct-22	abr-23	6 meses

Fuente: elaboración propia

6.8 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

En la siguiente tabla enmarca las actividades a ejecutarse durante los próximos seis meses. Así como también la ejecución presupuestaria.

Tabla 44 Cronograma y presupuesto

Etapa	Estrategia	Fecha de ejecución		Plazo	Audiencia	Inversión	
		Inicio	Finalización			L	
Etapa I	Etapa I: Iniciación y presentación de propuesta	Dic -23	Dic -23	1 mes	Administración superior	L	-
Etapa II	Taller: Gestionando el Estrés	ene-23	mar-23	3 meses	Población global	L	321,195.00
	Charla: Como ser más productivo sin estrés	ene-23	mar-23	3 meses	Oficiales de créditos	L	14,490.00
	Pausa activa: Tómate un tiempo y renuévate de energía	oct-22	abr-23	6 meses	Población global	L	31,567.50
	Píldoras informativas	oct-22	abr-23	6 meses	Población global	L	35,075.00
	Programa de desarrollo individual	oct-22	abr-23	6 meses	Oficiales de créditos	L	59,512.50
	Un café con gerencia	oct-22	abr-23	6 meses	Población global	L	6,900.00
	Plan de reconocimiento	oct-22	abr-23	6 meses	Población global	L	63,000.00
Etapa III	Grupos focales: tres grupos	oct-22	abr-23	45 días	Muestra representativa	L	32,200.00
	Auditoria de procesos	oct-22	abr-23	45 días	-	L	-
Etapa IV	Etapa III: Evaluación y seguimiento	02/05/2023	05/05/2023	-	Administración superior	L	-
					Total de inversión	L	563,940.00

Fuente: elaboración propia

6.9 RECOMENDACIONES PARA LA INSTITUCIÓN

- 1) Debido a que todas las estrategias requieren de una inversión económica en mayor o menor escala, la institución financiera deberá decidir qué actividades se deberán llevar a la práctica.
- 2) Realizar este estudio sobre las otras dimensiones planteadas en la institución para encontrar soluciones oportunas y reducir las brechas.

6.10 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA (MATRIZ)

En la siguiente tabla se presenta la concordancia de cada uno de los segmentos y las diferentes metodologías aplicadas en la presenta investigación .

Tabla 45 Tabla de Concordancia

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/Metodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuesta
“Relación entre estrés y desempeño laboral de oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa”	Analizar la relación existente entre el estrés y desempeño laboral en los oficiales de créditos de una institución financiera y elaborar una propuesta de manejo del estrés a través de estrategias de afrontamiento.	Identificar los factores que causan estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa	Estrés Estrés laboral Modelos teóricos del estrés	Estrés laboral	180 oficiales de créditos	Encuesta	1. Se concluye que el objetivo general planteado en la presente investigación se alcanzó satisfactoriamente, ya que se analizó la relación existente entre el estrés y desempeño laboral en los oficiales de créditos de una institución financiera, pero se determina que no existe relación entre las variables de estudios.	Plan de Bienestar Laboral: Gestionando el estrés y desempeño laboral	Diseñar estrategias dirigidas a proporcionar mejores condiciones laborales al personal en estudio, acorde a las exigencias de las actividades que se realizan, con el fin de incrementar la capacidad de gestionar el estrés laboral, y los factores asociados en los oficiales de crédito de una institución financiera en Tegucigalpa.

Fuente: elaboración propia

Continuidad de la tabla 38

Capítulo I		Capítulo II		Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/ Metodologías de sustento	VARIABLES	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuesta
		Determinar los síntomas del estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa	Desempeño laboral Indicadores de gestión Métodos de evaluación Dimensiones	Desempeño laboral			2. Se concluye que se identificaron los factores que más causan estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa, siendo estos: a. Factores físicos: Problemas para levantarse por la mañana con un 46%, afectación de problemas estomacales con un 46%, dolores de cabeza con un 44%, entre otros. b. Factores psicológicos: la falta de desconexión entre el trabajo y la vida personal con un 63%, la sensación de no tener un descanso pleno con un 54% y agotamiento o cansancio permanente con un 48%, y finalmente problemas para dormir bien con 45%. c. Factores laborales: los horarios extendidos con un 80.3%, exceso de trabajo (carga laboral) con un 54.1% y temas relacionados a la compensación salarial con un 35.2%.		

Fuente: elaboración propia

Continuidad de la tabla 38

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/Methodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuesta
			Medir el nivel de estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa.	Relación de u invertida Ley de Dodson Síndrome de Burnout	Teorías relacionadas			3. Se concluye que la media de estrés en los oficiales de créditos de una institución financiera en Tegucigalpa es de 37.72%, el nivel de estrés es leve o sin estrés, en su mayoría los oficiales padecen un estrés positivo que los impulsa a seguir, pero si se encontraron 15 colaboradores con un nivel de estrés entre algo y grave con tendencia a padecer el Síndrome de Burnout	

Fuente: Elaboración propia

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/Metodologías de sustento	VARIABLES	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuesta
			Establecer el tipo de correlación que hay entre el estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una institución financiera en Tegucigalpa					4. Se concluye que no hay correlación entre las variables de estudio el estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una institución financiera en Tegucigalpa.	
			Redactar una propuesta que permita a los oficiales de crédito manejar el estrés de tal forma que no afecte su desempeño laboral así como su salud física y mental.						

Fuente: elaboración propia

BIBLIOGRAFÍA

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Enfoque aplicado*. México: Cengage Learning Editores.
- Abate Flores, C., Úrtecho Osorto, Ó., & Agüero, M. (2020). Efectos psicológicos del confinamiento social por COVID-19 en la población. *Ciencia y Tecnología*, 21-33.
- Acosta, J. M. (2008). *Gestión del Estrés: Como entenderlo, como controlarlo y sacarle provecho*. Barcelona: Breca Editorial L.S.
- Alarcón, P. (2001). *El estrés en el mundo moderno* (2da. ed.). Barcelona, España: Alianza.
- Alfaro, M. d. (2012). *Administración del Personal*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Amaya Yupanki, C. L., & Salvatierra Castillo, G. A. (2021). *El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020*. Lima, Peru: Proyecto de tesis de investigación de bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración.
- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (08 de Agosto de 2022). *dialnet.unirioja*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>
- Arguelles. (2011). Argüelles P.; Denise Caroline. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 71,, pp. 148-161.
- Asana. (23 de Septiembre de 2022). *Asana*. Obtenido de Consejos para ser más productivos : <https://asana.com/es/resources/how-to-be-more-productive>
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *REVISTA CON-CIENCIA*, 115-124.
- Barradas Martínez, M., Rodríguez Lázaro, J., & Maya Espinoza, I. (2021). Desempeño de la organización. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*.

- Basiel, S., & Anthony. (22 de Septiembre de 2022). *Ispring*. Obtenido de Modelo de aprendizaje 70:20:10: <https://www.ispring.es/blog/modelo-70-20-10#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20regla%2070,la%20d%C3%A9cada%20de%20los%20noventa.>
- Blog OCC Mundial. (2 de Septiembre de 2022). *occmundial*. Obtenido de <https://www.occ.com.mx/blog/adaptabilidad-laboral-post-pandemia-en-mexico/>
- Bueno, C. (28 de Abril de 2016). El estrés laboral: un enfoque latinoamericano. (O. I. (OIT), Entrevistador)
- C.N.N.T., M. A. (2004). Estrés laboral. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 18.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. En I. Chiavenato, *Selección del Personal/Técnicas de Simulación* (págs. 238-275). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S. A.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano*. México: MCGRAWHILL.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cid, S. (13 de Agosto de 2022). *Estrés*. Obtenido de Psicólogo en Madrid: <https://www.psicologoemadrid.co/estres-laboral/>
- CJL, M., & López, A. (1998). *The Global Burden of Diseases. WHO. 1990-2020*. Nature.
- CNBS. (16 de Agosto de 2022). *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*. Obtenido de <https://analitica.cnbs.gob.hn/>
- Comunicalasaludmental.org. (03 de 08 de 2022). *Conferderación de la salud* . Obtenido de <https://comunicalasaludmental.org/guiadeestilo/la-salud-mental-en-cifras/>
- Comunidad Madrid. (22 de Septiembre de 2022). *Comunidad Madrid*. Obtenido de Pildoras Informativas: <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/pildoras->

Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (23 de Agosto de 2022). *Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/#:~:text=y%20apoyo%20social-,Modelo%20de%20esfuerzo%20y%20recompensa,denominado%20modelo%20de%20esfuerzo%>

Gallup . (2022). *Informe de emociones globales 2022*. Washington DC: Gallup, Inc. .

Gestion.org. (01 de Septiembre de 2022). *Gestion.org*. Obtenido de Estrés laboral en China: <https://www.gestion.org/cada-ano-mueren-600000-chinos-por-estres-laboral-podria-sucedertambien-aqui/#:~:text=Clima%20laboral-,Cada%20a%C3%B1o%20mueren%20600000%20chinos%20por%20estr%C3%A9s%20laboral%20%C2%BFpodr%C3%ADa%20suceder,de%20jornadas%20de%20trab>

Goleman, D. (1997). *La práctica de la inteligencia emocional* (2da. ed.). Barcelona, España: Alianza.

Grupo de Ergonomía Cognitiva de la Universidad de Granada. (2011). *Ergonomía: en los sistemas de trabajo*. Granada, España: Blanca impresores S.L.

Guarachi Zambrana, X. (2019). *Identificación de factores de estrés laborales que afectan el desempeño en el Banco Unión S.A*. La Paz, Bolivia : Universidad Mayor de San Andrés.

Guízar Montúfar, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y Aplicaciones* . México : McGraw- Hill.

Hermeza Vera, M., & Maura, B. M. (2019). *Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Peru S.A.A- Interbank en la sede Arequipa -2019*. Peru: Repositorio de Tesis Universidad Catolica de Santa María.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación quinta edición*. Mexico D.F: Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hil Interamericana.
- Humpire Ocsa, R., Herrera Huilca, K., & Flores Ticona, W. E. (2020). *Estrés laboral en las entidades financieras en América Latina: un desarrollo sistemático*. Lima: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.
- IMF Smart Education. (23 de Agosto de 2022). Obtenido de IMF Smart Education: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/wp-content/uploads/2013/06/estres-modelo.png>
- INE. (16 de 08 de 2022). *Indicadores Cifras del Pais*. Obtenido de INE: <https://www.ine.gob.hn/V3/>
- infobae. (1 de Septiembre de 2022). *Infobae*. Obtenido de <https://www.infobae.com/america/mundo/2018/11/02/mas-del-80-de-los-trabajadores-chinos-sufre-estres-laboral/>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2017). *Pausas activas*. Colombia : Grupo de Imagen Corporativa.
- Larico-Mamani, E., Machaca-Huancollo, D. F., Condori-Cari, L. W., & Apaza-Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Revista Científica - Dominio de las ciencias*, 356-372.
- Ledesma Cano, B. M., Pulido Navarro, M., & Villegas Rodríguez, J. (2009). Condiciones de trabajo, Estrés y Daños a la salud en trabajadoras de la maquila en. *Salud de los trabajadores*, 23-31.
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia* , 42-80.
- Martínez, A., & Álvarez, C. (2021). Salud mental de trabajadores de la salud durante la pandemia COVID-19: una revisión. *INNOVARE Revista de Ciencia y Tecnología*, 37-43.

- Mejía, C. R. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Med Trab*, 204--211.
- Mirallas, J., & Piñol, J. (16 de junio de 2022). Fundación Salud y Persona: “Una buena salud mental es fundamental para el rendimiento y productividad de las empresas”. (F. d. Treball, Entrevistador)
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Namakforoosh, & Naghi, M. (2007). *Metedología de la Investigación* . México: LIMUSA, S.A. DE C.V.
- OIT - Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Onofre Pérez, L. M. (2019). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Ortiz, L. (12 de Septiembre de 2022). *UNA COMUNICA*. Obtenido de <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>
- Osorio, J. E., & Cardenas Niño, L. (2016). Estrés laboral. *REVISTA DIVERSITAS - PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA - Vol. 13, No. 1, 2017*, 81-90.
- Pasqualini, C. D. (2007). La investigación básica según Hans Selye. *Medicina, Buenos Aires* , 667-670. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/medba/v67n6/v67n6a19.pdf>
- Pérez Luis, L. (2021). *Estudio sobre el estrés laboral y su relación con el síndrome de burnout en diferentes profesionales de la Isla de Tenerife*. Tenerife, Islas Canarias : Universidad La Laguna.

Prevención Integral . (2 de Septiembre de 2022). Obtenido de [https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2017/07/25/estres-ya-es-primera-
causa-baja-laboral-en-reino-unido-0](https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2017/07/25/estres-ya-es-primera-causa-baja-laboral-en-reino-unido-0)

PrevenSystem: Laboral group . (2 de Septiembre de 2022). Obtenido de [https://www.prevensystem.com/internacional/488/noticia-las-empresas-japonesas-
comienzan-a-controlar-el-nivel-de-estres.html](https://www.prevensystem.com/internacional/488/noticia-las-empresas-japonesas-comienzan-a-controlar-el-nivel-de-estres.html)

Psikipedia.com. (23 de Agosto de 2022). Obtenido de <https://psikipedia.com/libro/organizaciones/3549-modelos-explicativos-del-estres-laboral>

Publications Dissemination, E. (19 de agosto de 2022). *Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH)*. Obtenido de [https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-
101_sp/](https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/)

Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educacion.

Ruiz, A. (22 de Agosto de 2022). *Capital Humano*. Obtenido de Wolters Kluwer: [https://capitalhumano.wolterskluwer.es/ch/2022/01/01/the-yolo-economy-solo-se-vive-
una-vez](https://capitalhumano.wolterskluwer.es/ch/2022/01/01/the-yolo-economy-solo-se-vive-una-vez)

Rus Arias, E. (22 de Agosto de 2022). *Economipedia* . Obtenido de Ley de Yerkes - Dodson: <https://economipedia.com/definiciones/ley-de-yerkes-dodson.html>

Sanchez, J. J. (31 de julio de 2022). *Manual de Psicoterapia*. Obtenido de [http://www.psicologia-
online.com/ESMUbada/libros/Manual/manual15.htm](http://www.psicologia-online.com/ESMUbada/libros/Manual/manual15.htm)

Stavroula , L., Cox, T., & Stavroula, L. (2004). La Organización del trabajo y el estrés (OMS). 3, 37.

Suárez Duarte, R., Campos Sequeira, L., Villanueva, J., & Mendoza Castro, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de conocimientos, saberes y prácticas*, 104-119.

The Gallup Building. (15/08/2022 de Agosto de 2022). *Estado del lugar de trabajo mundial: Informe 2022*. Washington, D.C.: Gallup. Obtenido de Estado del lugar de trabajo mundial:

Informe 2022: <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace-2022-report.aspx>

Velásquez Fuentes, E. d. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. *Ciencia Latina - Revista Multidisciplinar*, 26. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492 p155

Whittaker, J. O. (1971). *Psicología* (2da. ed.). México DF, México: Nueva Editorial Interamericana.

WTW. (2021). *Encuesta de Tendencias de Beneficios*. México: Willis Towers Watson.

Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2016). *Técnicas para investigar: I recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (Vol. 1). Córdoba: Editorial Brujas.

GLOSARIO

Bienestar laboral: Aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo.

Desempeño: es el rendimiento de una persona a la hora de llevar a cabo sus funciones.

Distrés: (Estrés negativo) Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación con la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico y alteraciones en la salud.

Estrés laboral: El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Estrés: Una reacción física y emocional ante aspectos potencialmente amenazantes del entorno.

Estresores: Agentes evocadores de la respuesta al estrés.

Eustrés: (estrés positivo) Lucha por obtener algo importante y valioso para uno mismo, en el esfuerzo por alcanzar una meta satisfactoria, en el trabajo en el que alguien se implica y compromete (Seyle, 1956).

Evaluación del desempeño (ED): Sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan las tareas.

Fatiga crónica: Condición que incapacita y en la cual los individuos pierden el sentido del propósito básico y del cumplimiento de su trabajo.

Incentivo salarial: Se trata de una recompensa financiera por el desempeño en lugar del pago por la cantidad de horas trabajadas con el fin de motivar al empleado a alcanzar ciertas cifras de desempeño u objetivos.

Indicador de desempeño: Son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre logros y objetivos propuestos de una actividad, proyecto o institución.

Manejo del estrés. Técnica que consiste en la identificación de los factores causales del estrés y la enseñanza para la solución o enfrentamiento de los problemas que lo provocan.

Personalidad tipo A: La personalidad tipo A se caracteriza por la impaciencia, inquietud, agresividad, competitividad, actividades polifásicas, y estar bajo considerable presión de tiempo.

Personalidad tipo B: se caracteriza por una actitud más relajada, aceptan las situaciones como se presentan y trabajan con ellas en lugar de enfrentarlas y son singularmente tranquilas en lo relativo a presiones de tiempo, por lo que tienen menos propensión a padecer problemas relacionados con la tensión.

Plan de desarrollo individual (PDI): Plan personal estructurado en el que se define la proyección del plan de carrera de un empleado en la organización, las metas a corto-medio plazo, los objetivos y las estrategias para conseguirlo.

Productividad. Relación que se establece entre los resultados tangibles que logra la organización en términos de bienes y servicios y los insumos que consume para lograr esos resultados, incluyendo personal, capital, materiales, tiempo y energía.

Síndrome de adaptación general: Consta de tres etapas: la primera etapa, alarma; la segunda etapa de resistencia; y la tercera etapa, agotamiento.

Síndrome de burnout: una sensación general de agotamiento que puede desarrollarse cuando una persona experimenta simultáneamente demasiada presión para desempeñarse y muy pocas fuentes de satisfacción

Sobrecarga de roles: Una condición en la que los individuos sienten que se les está pidiendo que hagan más que los permisos de tiempo o habilidad.

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL (ADAPTADO)

A continuación encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo.

SECCIÓN I: DATOS DEMOGRÁFICOS

Conteste de la forma más sincera posible lo que se le pide a continuación:

1. Edad _____
2. Género _____
3. Religión _____
4. Nivel académico _____
5. Departamento donde vive _____
6. Estado civil _____
7. ¿Vive con su familia? Si ___ No ___
8. ¿Cuántos hijos tiene? _____
9. ¿Tiempo de trabajar en la institución? _____

Sección II: SINTOMAS

Instrucciones:

A continuación se le presentan una serie de afirmación que es importante que usted conteste con total honestidad, marque con una “X”

Al momento de contestar, tengo presente la siguiente: sí la condición es fuente de estrés:

1 = nunca es fuente de estrés.

2 = casi nunca es fuente de estrés.

3 = pocas veces es fuente de estrés.

4 = algunas veces es fuente de estrés.

5 = relativamente frecuente es fuente de estrés.

6 = muy frecuente es fuente de estrés.

Ítems	Afirmaciones	Frecuencia					
		1	2	3	4	5	6
1	Tengo problemas para dormir bien						
2	Padezco dolores de cabeza frecuentemente						
3	Constante sufro indigestiones, problemas estomacales o del estomago						
4	Tengo sensación de cansancio permanentemente						
5	Ahora estoy comiendo más por ansiedad						
6	Estoy bebiendo más alcohol o fumando más de lo habitual						
7	A veces siento que la respiración entrecortada o tengo sensación de ahogo						
8	Mi apetito ha disminuido						

9	Tengo tics nerviosos o temblores musculares (como parpadeo de ojos o contracciones de la cara)						
10	A veces siento pinchazos o sensaciones dolorosas en algunas partes del cuerpo						
11	Me cuesta concentrarme para hacer algo						
12	No puedo dejar de pensar en el trabajo, incluso cuando estoy con mi familia o amigos						
13	Siento que no descanso plenamente						
14	No quiero levantarme por la mañana						
15	Experimento sudores y palpitaciones sin razón						

SECCIÓN III: FACTORES

Seleccione las tres cosas que más estrés le causan actualmente

- 1 Horarios laborales extendidos
- 2 Exceso de trabajo
- 3 Ausencia de reconocimiento
- 4 Mala comunicación con mi jefe
- 5 Mala relación con mis compañeros
- 6 Mala relación con mi familia
- 7 El salario no me ajusta
- 8 Presión laboral de mi jefe
- 9 Dificultada para conciliar la vida laboral con la personal
- 10 Ausencia de claridad organizacional (dirección y objetivos)

Gracias por su respuesta.