

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de cobranza, Caja Sullana,
agencia administrativa Sullana

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Salazar Sánchez, Naysha Valentina

Asesor:

Luján Torres, Jorge Alejandro

Sullana – Perú

2016

Palabras Clave

Tema : El Estrés laboral y el desempeño

Especialidad : Administración

Líneas de investigación

Universidad	Universidad San Pedro
Facultad	Ciencias Económicas y Administrativas
Área OCDE	5. Ciencias Sociales
Sub Area	5.2. Economía y Negocios
Disciplina	Relaciones industriales
Sub Disciplina	Talento humano

Keywords

Topic : The Job Stress and Performance

Specialty : Administration

Lines of investigation

University	San Pedro University
Faculty	of Economic and Administrative Sciences
OECD area	5. Social Sciences
Sub area	5.2. Economy and business
Discipline	Industrial relationships
Sub Discipline	Human talent

El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de cobranza, Caja Sullana, agencia administrativa Sullana.

Resumen

El presente estudio de investigación está relacionado con el Estrés laboral y el desempeño de los teleoperadores de cobranza, Caja Sullana, Agencia Administrativa Sullana.

Se utilizó la metodología de investigación de tipo no experimental, de diseño descriptivo, correlacional, estudiándose las variables tal y conforme se dan en un determinado momento y tiempo, sin ser manipuladas. De acuerdo al problema de estudio, se determinó como hipótesis que el estrés laboral, influye en el desempeño de los teleoperadores de cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa; y como objetivo general se estableció analizar y determinar si el estrés laboral influye en el desempeño de los mencionados trabajadores, Caja Sullana.

La población de estudio estuvo compuesta por 22 teleoperadores, de los cuales se ha establecido como muestra a 20, siendo una muestra significativa y representativa; aplicándose una encuesta y siendo procesada en el software estadístico SPSS versión 21, lo que permitió analizar y discutir los resultados ampliamente, para luego obtener las conclusiones del estudio y plantear las debidas recomendaciones.

Como resultado más significativo se ha determinado que dentro de los teleoperadores de cobranza de la Caja Sullana, Agencia Administrativa, existe un marcado estrés positivo, en favor de dicha empresa. Así mismo se ha determinado que el estrés negativo afecta a las relaciones de los teleoperadores con su familia, sus hijos y padres.

Palabras claves: El Estrés laboral y el desempeño

Abstract

The present study of this investigation related to the Job stress and the despair of the teleoperators of collection, Caja Sullana, Administrative agency Sullana.

There has been in use the methodology of investigation of not experimental type, of descriptive design, correlacional, the variables being studied such and similar they are given in a certain moment and time, without being manipulated. In agreement to the problem of study, it has decided as hypothesis that the Job stress, it includes in the despair of the teleoperators of collection Caja Sullana, administrative Agency; and as general aim it was established to analyze and to determine if the job stress influences the performance of the mentioned workers, Caja Sullana.

The population of study was composed by 22 teleoperators, of which 20 have been established as sample, being a significant and representative sample; a survey being applied and being processed in the statistical Software SPSS version 21, which has allowed to analyze and to discuss the results widely, then to obtain the conclusions of the study and to raise the correct recommendations.

Since the most significant result has decided that inside the teleoperators of collection of the Caja Sullana, Administrative Agency, exists a positive stress, in favor of the above mentioned company. Likewise one has determined that the negative Stress affects the relations of the teleoperators with his family, his children and parents.

Keywords: The Job Stress and Performance

ÍNDICE

	Pág.
Palabras claves	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstracdt	iv
Índice	v
Índice de tablas	vi
Introducción	01
Antecedentes y fundamentación científica	01
Justificación	13
Problema	13
Operacionalización de las variables	14
Hipótesis	16
Objetivos	17
Metodología	17
Resultados	20
Análisis y discusión	40
Recomendaciones y conclusiones	48
Referencias	52
Anexos	54

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Pág
Tabla y figura N° 01. Ante un reto o desafío, ¿Es usted adaptativo y estimulante?	20
Tabla y figura N° 02. Ante un reto o desafío ¿Se muestra usted desganado y negativo?	21
Tabla y figura N° 03. ¿Siente usted un desgaste profesional?	22
Tabla y figura N° 04. ¿Cumple usted con sus funciones laborales?	23
Tabla y figura N° 05. ¿Usted se siente satisfecho con el trabajo que produce?	24
Tabla y figura N° 06. ¿A causa del estrés, usted siente ansiedad en el trabajo?	25
Tabla y figura N° 07. ¿Controla usted las diferentes situaciones laborales que se le presenten?	26
Tabla y figura N° 08. ¿Considera que el estrés laboral influye en las relaciones conyugales?	27
Tabla y figura N° 09. ¿Considera que el estrés laboral influye en las relaciones con sus padres e hijos?	28
Tabla y figura N° 10. ¿Usted se siente conforme con los resultados obtenidos por su trabajo?	29
Tabla y figura N° 11. ¿Cree usted que hay un mayor control en las tareas que realiza?	30
Tabla y figura N° 12. ¿Considera que la retribución ya sea monetaria o no monetaria, influye bastante en el desempeño de su trabajo?	31
Tabla y figura N° 13. ¿Cree usted que es importante la capacitación para un buen desempeño laboral?	32

Tabla y figura N° 14.	¿El clima organizacional influye mucho en el desempeño laboral?	
Tabla y figura N° 15.	¿Considera que la evaluación del desempeño en la que actualmente se encuentra, es el indicado?	34
Tabla y figura N° 16.	¿Es necesario que se le califique para evaluar su desempeño?	35
Tabla y figura N° 17.	¿Se le comunica a usted cual ha sido su desempeño y progresos laborales?	36
Tabla y figura N° 18.	¿Considera usted, que si se evalúa su desempeño, le permite identificar sus fortalezas y dificultades?	37
Tabla y figura N° 19.	Si es informado de su desempeño, ¿Cree usted que le ayudará a mejorar el mismo?	38
Tabla y figura N° 20.	¿Considera que su salario varía, por estar sujeto a la evaluación de su desempeño?	39

1. Introducción

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

Castillo, D. y Verdesoto, A. (2012), en su trabajo de investigación titulado Manejo del estrés provocado por la presión laboral, en el área de cajas, Banco del Pacífico, Quito, se llegó a la conclusión que, Los factores sicosociales ya identificados que están causando el estrés laboral en el Área de Cajas del Banco del Pacífico son:

- Exceso de trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- Tener oportunidad de exponer las quejas.
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición laboral.
- Posibilidad de que un pequeño error tenga consecuencias económicas serias.
- Cualquier combinación de los factores anteriores.

García, C. y Trujillo, C. (2007), en su tesis, Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira, Se llegó a la conclusión “En esta época hay una inclinación irresistible al estrés, se buscan las emociones fuertes, los estímulos excitantes, la gente corresponde rápidamente con agresividad hay que pasar por encima del otro hay que mostrar poder, fortaleza, mantener la imagen de la sociedad quiere aun a costa de nuestro organismo físico y mental.

En el trabajo también abundan los estímulos provocadores de estrés a corto y a largo plazo que afectan igualmente a administrativos y a trabajadores.

Hernández, J., Pineda, C. y Romero, I. (2009), en su tesis titulada Estrés laboral como causante de riesgo laboral - Región Coatzacoalcos-Minatitlán (México), llegaron a la conclusión que:

En nuestros días, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas

El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y la poca motivación en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdida y gastos.

Weisinger, H. (2015), en el artículo ¿Cuál es la gran diferencia entre el estrés y la presión? Lima – Perú, concluye lo siguiente:

El estrés puede implicar una variedad de problemas que conducen a sentimientos de sobrecarga. Una reunión que empieza tarde, una larga lista de correos que debe responder, y varios plazos inminentes que deben cumplirse puede causar una buena cantidad de estrés. Pero eso no significa que usted está bajo presión. La presión implica sentimientos de ansiedad y a veces temor, que se relacionan con situación que consideramos de “vida o muerte”.

ESTRÉS

Definición

Levi, L. (1995) En la terminología técnica, la tensión (inglés stress) es “una fuerza que deforma los cuerpos”. En biología y medicina suele utilizarse el término estrés para denominar un proceso corporal, el plan general del cuerpo para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a que está expuesto.

El estrés es, por lo tanto, un estereotipo en las respuestas del cuerpo a influencias, exigencias o presiones.

Estrés Laboral

El concepto de estrés laboral, según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (1997) desde una perspectiva integradora, se define como “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento, de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”.

El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Condiciones psicosociales en la vida laboral actual

Según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Estos principios se expresaron ya en 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres (documento núm. T813) que establecía las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo:

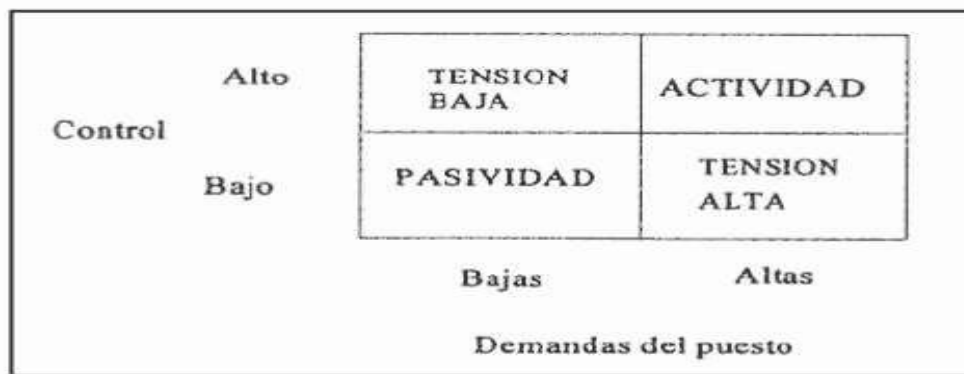
1. El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.
2. El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
3. El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.
4. Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
5. El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
6. El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

Modelo de las demandas, restricciones y apoyo

Karasek, R. (1979, 1992). Este modelo, también llamado de tensión en el trabajo sigue gozando de gran vigencia y son muchos los programas y estudios basados en su propuesta teórica. Plantea como variable dependiente la satisfacción laboral del sujeto en su ámbito de trabajo. El estrés negativo correlacionaría alta y negativamente con la satisfacción laboral, es decir, a mayor insatisfacción laboral, mayor estrés perceptible. Del mismo modo, hay una coincidencia entre satisfacción laboral y bajo estrés percibido.

Es interesante observar que en este modelo no se toma como variable la cantidad de tiempo dedicado al trabajo, por lo que podríamos concluir que un sujeto que dedique mucho tiempo y energía al trabajo no necesariamente sería víctima del estrés si encontrara una fuerte satisfacción subjetiva en ello.

Este modelo vuelve a incidir en la importancia de la interacción entre demandas laborales y las capacidades individuales, que en este caso se centran en la capacidad de tomar decisiones de los distintos individuos. Una baja capacidad de decisión combinada con alta demanda sería un factor desencadenante de estrés. Karasek, además, comenta la relación entre estrés laboral y aparición de problemas coronarios.



Modelo de demandas, restricciones y control de Karasek (1979, 1992)

Los estresores

Filippi, G. y Zubieta, E. (2009), Se entienden como “estresores” a aquellos factores externos, y también internos, que le presentan al individuo demandas excesivas o peligrosas, que la persona no puede responder o controlar.

Otra de las categorías refiere a los “sucesos cotidianos”, que no ocurren en forma extraordinaria sino que son experiencias objetivas más frecuentes, casi diarias y a veces crónicas (como ciertas condiciones habituales de trabajo y de vida).

Tipo de Estrés

Fernández, R. (2013), presenta los siguientes tipos de estrés

Con relación al efecto producido en la persona:

- a) **Eustrés o estrés positivo.** Es la adecuada motivación necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Es el generado ante un reto o un desafío, que genera una sensación de logro y control. Por tanto es adaptativo, y estimulante, siendo necesario para el desarrollo de la vida en bienestar. Puede ser un elemento de ayuda, para afrontar nuevos desafíos. En la empresa puede convertirse en un factor para mejorar la productividad.

- b) **Distrés o estrés negativo.** Asociado a desajustes entre el trabajador y sus condiciones de trabajo provoca respuestas insuficientes o exageradas. Produce efectos negativos para el bienestar psicológico del trabajador y afecta al buen funcionamiento de la empresa.
Es el generado por una sensación de fracaso ante un esfuerzo a realizar. Dañino y desmoralizante, produce sufrimiento y desgaste personal. Comienza cuando el estrés sigue aumentando en tanto la salud y el rendimiento disminuyen.

Causas que pueden generar estrés

Fernández, R. (2013), Pueden generar situaciones equivalentes al estrés otras situaciones.

Entre ellas tenemos:

- **El Burnout o “síndrome de estar quemado por el trabajo”.** Se considera como una posible respuesta al impacto acumulativo del estrés laboral crónico, pudiendo culminar en un desgaste profesional, pero no siempre se alcanza este resultado.
- **La insatisfacción laboral.** Relacionada con el grado de bienestar que experimenta el trabajador a consecuencia de su trabajo.
- **Cansancio psíquico y/o fatiga profesional.** El trabajador considera que sus expectativas y aspiraciones no pueden ser satisfechas, con la convicción de que nunca se cumplirán sus deseos.
- **Ansiedad.** Se trata de un efecto psicológico que siempre acompaña a los estados de estrés negativo, pero no constituyen su causa. Asimismo, incluso desaparecido el factor que desencadena el estrés la ansiedad es posible que se mantenga como secuela. La ansiedad es un síntoma de un estado de estrés negativo.

Consecuencias del estrés

Fernández, R. (2013), presenta las siguientes consecuencias

Consecuencias sobre la persona

Como ya se comentaba anteriormente, en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con las circunstancias ambientales. Por ello, se debe tener en cuenta previamente que los factores humanos varían en función de la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga.

Los efectos del estrés en la salud del trabajador dependen de diferentes factores o aspectos, como son:

- Percepción que el trabajador tenga del estresor.
- Capacidad que tenga el trabajador para controlar la situación.
- Preparación del trabajador para poder enfrentarse a los problemas.
- Influencia de los patrones de conducta, individuales y sociales.

Consecuencias familiares

Cuando el trabajador es absorbido por el trabajo no puede llegar a relajarse y transmite su tensión a la familia. Existe siempre un empobrecimiento de las relaciones apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad.

- **Relaciones conyugales.** Toda convivencia provoca siempre problemas más o menos importantes. Cuando trabajan los dos miembros de la pareja los problemas son más frecuentes: distintos horarios laborales, tareas domésticas, cuidado de los hijos, administración de la economía doméstica, etc.
- **Relaciones con los hijos.** Muchas veces por el tiempo que se invierte en el trabajo se descuidan las relaciones con los hijos. Al terminar la jornada laboral y llegar cansados no se dedica el tiempo suficiente en hablar, jugar y escuchar los problemas que pueden afectar a nuestros hijos; esto trae como consecuencia que la relación se “enfríe” disminuyendo el diálogo de los hijos con los padres.

- **Convivencia con los ancianos.** Si el trabajador tiene que convivir con una persona mayor su núcleo familiar pierde intimidad, lo que le impide realizar muchas de las cosas que querría hacer para poderse relajar después de su trabajo.

Consecuencias para la empresa

Las consecuencias para una empresa en la que sus trabajadores están sometidos a estrés pueden ocasionar graves pérdidas económicas así como gran deterioro interpersonal. Recordemos que el nivel de estrés de una empresa sería la suma del estrés de sus trabajadores. Este estrés se traduce en:

- **Disminución de productividad.** El trabajador sometido a estrés no se siente parte integrante de la empresa, realiza lo mínimo imprescindible y siempre dentro de su jornada laboral, sin motivarse y preocuparse por aumentar la productividad.
- **Aumento del absentismo.** El absentismo es ilegal si no está justificada la ausencia, por eso el trabajador recurre a la enfermedad para justificar su ausencia, aumentando de esta manera las bajas laborales por enfermedades banales, luchando de esta manera contra los estresores que encuentra en su trabajo. El absentismo es una defensa más o menos pensada ante la insatisfacción. Cuando en una empresa aumenta el absentismo es indicador de que algo está ocurriendo entre el trabajador y su entorno.
- **Peticiones de cambio de trabajo.** Esta solicitud se hace con la intención de evitar las agresiones que sufre, o que piensa que sufre, en su puesto de trabajo. Se busca también la variedad de tareas, mejor ritmo de trabajo, mejores horarios, más autonomía.
- **Falta de compañerismo.** Todavía existen modelos de empresa cuyo lema es «divide y vencerás» provocando que existan grandes diferencias entre trabajadores de similar categoría, promocionan a unos y en contrapartida decepcionan a otros roces entre los compañeros.
- **Aumento de quejas de clientes,** con el deterioro que se produce dentro de la empresa se empiezan a recibir quejas de los clientes, principalmente por la disminución en la calidad. Estas quejas externas son un buen termómetro para medir la insatisfacción de las distintas secciones.

- **Aumento de consumo de drogas.** Todo trabajador con aumento de tensión aumenta el consumo de drogas, tabaco, alcohol, tranquilizantes, etc., que antes consumía pensando que le eran relajantes.
- **Mayor necesidad de supervisión,** por la falta de organización en el trabajo aparece un mayor control de los trabajadores para que el trabajo se realice de forma preestablecida. Con esto se consigue desmotivación del trabajador porque se siente vigilado constantemente

También se produce un deterioro del ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales, como en el rendimiento y la calidad del trabajo. Al generarse enfermedades asociadas al estrés, estas generan absentismo laboral, bajas e incluso incapacitaciones.

El nivel de estrés en la empresa

Fernández, R. (2013), El nivel de estrés de una empresa no es más que la suma total de los niveles de estrés de todos sus empleados. El entusiasmo, la alta productividad y creatividad, la innovación, un bajo absentismo y rotación son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación, generando un estrés positivo.

Entre los signos que indican la existencia de estrés negativo en las empresas aparecerían:

- Disminución de la calidad en el producto o servicio ofrecido.
- Falta de cooperación entre compañeros.
- Aumento en las peticiones de cambio de puesto de trabajo.
- Rotación del personal.
- Necesidad de una mayor supervisión del personal.

Prevención del estrés en el trabajador

Fernández, R. (2013), Hay que tener en cuenta una serie de condicionantes que afectan al trabajador:

- **Horarios.** Adecuar horarios que repercutan lo mínimo en las labores externas al trabajo. Los horarios rotatorios es conveniente que se puedan predecir con tiempo suficiente y que sean estables.

- **Participación.** Es conveniente dejar que los trabajadores expliquen sus problemas laborales y que aporten ideas para su solución.
- **Carga de Trabajo.** El desarrollo de trabajo debe ser compatible con el trabajador y permitir una buena recuperación después de trabajos físicos o mentales muy exigentes.
- **Responsabilidades.** Dentro del desempeño del trabajo y especialmente en algunos puestos de mando, es muy importante saber cuáles son las responsabilidades de ese puesto, sus limitaciones, sus competencias, etc.
No tener clara esta situación conlleva una falta de motivación, estar en tierra de nadie, y todo esto crea estrés.
- **Inestabilidad laboral.** Saber de forma clara la relación laboral con la empresa. Tipo de contrato, posibilidad de renovación, de ascenso, etc.
- **Reconocimientos psicomédicos.** En personas que ocupan puestos de gran responsabilidad.
- **Reposo.** Suficientes horas de descanso seguidas. Evitar dormir poco o intentar compensarlo con siestas.
La mayor problemática se da en los trabajos a turnos, ya que las horas de sueño y la calidad del mismo disminuye; son convenientes técnicas de relajación para aprender a controlar las tensiones
- **Ocio.** Muy necesario para huir de la problemática laboral. Estar ocupado en algo que nos entretiene y nos hace olvidar los problemas.
El ocio nos ayuda a eliminar el estrés acumulado, buscar nuevos hobbies que permitan desconectar con el trabajo.

Prevención del estrés a nivel de empresa

Fernández, R. (2013), Es muy importante tener en cuenta un buen diseño de los puestos de trabajo y la selección de los trabajadores para los mismos:

- ✓ Contratar personal con experiencia o formar adecuadamente al trabajador.
- ✓ Evitar los trabajos repetitivos.
- ✓ Rotación en los trabajos repetitivos.
- ✓ Promoción personal.
- ✓ Mejorar la higiene y seguridad informando al trabajador.

- ✓ Informar sobre el estado de la empresa

Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Bohórquez (2007).

En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. Chiavenato, I. (2007).

Elementos que inciden en el desempeño laboral

Según Palaci, F. (2005), existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos:

- a) Retribuciones monetarias y no monetarias
- b) Satisfacción en relación con las tareas asignadas
- c) Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas
- d) Capacitación y desarrollo constante de los empleados
- e) Factores motivacionales y conductuales del individuo
- f) Clima organizacional
- g) Cultura organizacional
- h) Expectativas del empleado

Evaluación del desempeño

González, A. (2013) Es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Chiavenato, I. (1998).

La evaluación del desempeño por competencias laborales es el proceso que consiste en valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados en la organización. Cuesta, A. (2010).

Teniendo en cuenta las anteriores definiciones puede afirmarse que, en general, la evaluación del desempeño es una técnica que permite obtener una apreciación sistemática acerca del desenvolvimiento del individuo en el cargo para estimular y juzgar sus cualidades.

Pasos de una evaluación de desempeño

Alles, M. (2010), señala lo siguiente:

1. Definir el puesto:

Asegurarse de que el supervisor y el subordinado estén de acuerdo en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto. Como ya se dijo, una evaluación solo puede realizarse con relación al puesto; es necesario que el evaluador y el evaluado comprendan su contenido.

2. Evaluar el desempeño en función del puesto:

Incluye algún tipo de calificación en relación con una escala definida previamente.

3. Retroalimentación:

Comentar el desempeño y los progresos del colaborador

Objetivos de la evaluación del desempeño

González, A. (2013) Al efectuarse la evaluación del desempeño, el evaluado debe ser consciente no sólo del cambio planeado sino que también debe saber por qué y cómo deberá implantarse este cambio. De igual manera, deberá recibir la retroalimentación adecuada.

La evaluación del desempeño es un instrumento, un medio o una herramienta para mejorar los resultados del talento humano de la organización. Entre otros objetivos se pueden mencionar los siguientes:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
- 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.
- Contribuir a la toma de decisiones relacionadas con la capacitación, orientación, pago y promoción del personal y otros asuntos.

- 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.
- Identificar a los empleados de la organización que requieren actualización.

Beneficios y problemas más comunes

- Alles, M. (2010), Los problemas más comunes en la evaluación de desempeño son:
- Carencia de normas
- Criterios subjetivos o poco realistas.
- Falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador.
- Errores del evaluador.
- Mala retroalimentación.
- Comunicaciones negativas.

Beneficios

Tiene muchos efectos benéficos para una organización. Entre los más importantes:

- Dar a los empleados la oportunidad de repasar su desempeño y las normas con su supervisor.
- Proporcionar al supervisor los medios de identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de un empleado.
- Brindar un formato que permita al supervisor recomendar un programa específico para ayudar a un empleado a mejorar el desempeño.
- Aportar una base para las recomendaciones salariales.

Entre otros usos se pueden mencionar:

- Determinar promociones.
- Tomar decisiones de retener o despedir.
- Identificar necesidades de capacitación específica.
- Planear carreras para el personal.

1.2. Justificación de la investigación

Actualmente el ritmo de vida que llevamos es acelerado y considerablemente monótono, las actividades que solemos hacer son repetitivas, principalmente en el ámbito laboral.

Con esta pequeña descripción quiero resaltar el trabajo de teleoperador de cobranza, considerando que es una labor con presencia de estrés.

Un motivo fundamental, para realizar esta investigación lo constituyen las diferentes situaciones de la gestión de cobranza como teleoperador, y es que a medida que realizas el trabajo se te presentan diversos tipos de cliente, con los cuales entablas diferentes posturas. Tenemos desde un cliente muy amable, que es consciente de su atraso y termina con una bendición la llamada, hasta un cliente muy grosero que te grita palabras soeces y te corta la llamada.

Teniendo en cuenta que existen tipos de cliente, también lo existe con los teleoperadores, y es que no todos tenemos el control emocional para mantener aquellas situaciones tediosas que son las que con mayor frecuencia se presentan por la misma naturaleza del trabajo.

No solo estas situaciones afectan el estado de ánimo de la persona, ni las relaciones familiares, conyugales o amicales, repercutan en el desempeño de su trabajo debido a ese factor con mucha influencia llamado Estrés Laboral.

Con el desarrollo de esta investigación, se pretende dar a conocer a Caja Sullana las acciones correctivas que permitan disminuir el estrés laboral para incrementar el desempeño de los teleoperadores del área de cobranza, Caja Sullana, Agencia Administrativa.

Por lo tanto es necesario hacer un estudio relacionado a la importancia que tiene la influencia del estrés en la productividad de los teleoperadores de Caja Sullana.

1.3. Problema

¿De qué manera el Estrés laboral influye en desempeño de los teleoperadores de Cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa – 2015?

1.4. Operacionalización de las variables

Estrés Laboral

Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). En la revista *La organización del trabajo y el Estrés*. Determinan. El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación

Desempeño

El autor González, A. (2013), en su libro *Métodos de compensación basados en competencias*, señala que el desempeño se refiere a la manera como un empleado realiza sus tareas; resalta además el nivel de cumplimiento de los requisitos de su puesto y su correspondencia con los resultados que se obtienen a nivel interno o global, o con aquellos que se tenga pensado obtener.

Burnout

Maslach, C. y Jackson, S. (1981, 1982). Definen el Burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP).

Puesto de Trabajo

Mondy, w. y Noe, R. (1997). Un puesto de trabajo es la esencia misma del grado de productividad de una organización, por tanto, consiste en un grupo de tareas que se deben desarrollar para que una organización pueda alcanzar sus objetivos.

Productividad

Levitan, S. y Martínez, M (1984,1998). Es una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, y denota la eficiencia con la cual los recursos son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

El clima organizacional

Chiavenato, I. (1992). El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización.

Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Capacitación y Desarrollo

Aguilar, A. (2004). La capacitación y el desarrollo que se aplica en las organizaciones deben concebirse precisamente con modelos de educación a través de los cuales es necesario formar una cultura de identidad empresarial. Basada en los valores sociales de la productividad y la calidad en las tareas laborales.

Retribución

Armstrong (1996). La retribución, en sí misma, se manifiesta como un poderoso motivador del empleado, dada su vinculación directa o indirecta con la satisfacción de ciertas necesidades que tiene éste.

Variables

- **Variable independiente:** Estrés Laboral
- **Variable dependiente:** Desempeño laboral

En la página siguiente se puede mostrar a través de la matriz de consistencia la operacionalización de las variables de estudio.

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>“El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de cobranza, caja Sullana, Agencia administrativa Sullana.”</p>	<p>¿De qué manera el Estrés laboral influye en el desempeño de los teleoperadores de Cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa Sullana?</p>	<p>El estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los teleoperadores de cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa – 2015.</p>	<p>Analizar y Determinar la influencia del estrés en el desempeño de los teleoperadores de Cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa – 2015.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Determinar los tipos de estrés de los teleoperadores del Área de cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa 2015. 2) Determinar las causas y consecuencias del estrés en los teleoperadores del Área de cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa 2015. 3) Determinar si es necesario que se califique al teleoperador de Cobranza, Caja Sullana, Agencia Administrativa, para evaluar su desempeño laboral. 4) Analizar y Determinar si existe una relación o asociación entre el estrés laboral y el desempeño.

1.5. Hipotesis

El estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los teleoperadores de cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa. 2015.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Analizar y Determinar la influencia del estrés en el desempeño de los teleoperadores de Cobranza Caja Sullana. Agencia Administrativa 2015.

Objetivos Específicos

- Determinar los tipos de estrés de los teleoperadores del Área de cobranza Caja Sullana, distrito Sullana 2015.
- Determinar las causas y consecuencias del estrés en los teleoperadores del Área de cobranza Caja Sullana, distrito Sullana 2015.
- Determinar si es necesario que se califique al teleoperador de Cobranza, Caja Sullana, Agencia Administrativa, para evaluar su desempeño laboral.
- Analizar y Determinar si existe una relación o asociación entre el estrés laboral y el desempeño.

2. Metodología

Tipo y Diseño de investigación

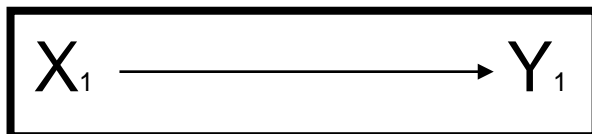
Tipo de investigación

El estudio corresponde a la investigación básica de tipo no experimental, puesto que se observaron los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin interponerse en su desarrollo, cualitativo ya que se utilizó el método de encuestas para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado, basado en el instrumento de medición del cuestionario.

La investigación realizada según el tipo de estudio fue Descriptiva, y el diseño es Correlacional (Causa – Efecto), porque describe operacionalmente las variables y tuvo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular.

Diseño de investigación

El diseño fue de tipo descriptivo, correlacional causal. Se utilizó el diseño que se representa en la siguiente figura.



Donde:

X_1 = Estrés Laboral

Y_1 = Desempeño

Población y muestra

Población

Conformada por 22 teleoperadores de cobranza, Caja Sullana, tanto del sexo femenino y masculino, Agencia administrativa.

Marco muestral

El marco muestral en la presente investigación se estableció por la lista de teleoperadores del año 2015, de Cobranza, Agencia administrativa, Caja Sullana.

Muestra

La muestra, estuvo constituida por 20 colaboradores, la misma que es bastante significativa y representativa para el presente estudio de investigación.

Instrumentos y fuentes de información

Técnicas

Para la presente investigación se aplicó la encuesta, como técnica para recolectar datos, procesarlos y obtener información relacionada a las variables de estudio.

Instrumentos

Durante el desarrollo de la investigación se utilizó, como instrumento de recolección de datos, el cuestionario.

Conformado por una serie de preguntas basadas en las variables de estudio, el mismo fue aplicado a los teleoperadores de cobranza Caja Sullana, Agencia Admirativa.

Procesamiento y análisis de la información

La información fue procesada empleando el programa SPSS/v.21, en el cual se analizaron los datos ingresados de las encuestas que se aplicaron a los teleoperadores del área de Cobranza, Caja Sullana.

3. Resultados

Ante un reto o desafío, ¿Es usted adaptativo y estimulante?

Tabla N° 01

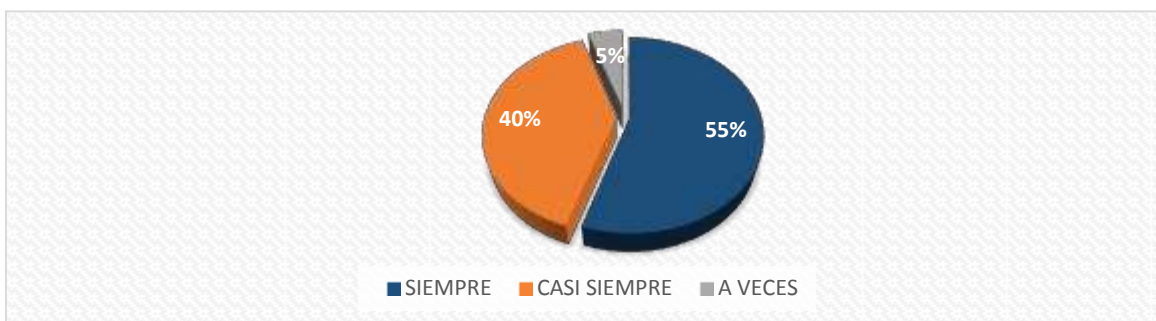
Los teleoperadores, del área de Cobranza Caja Sullana, ante un reto o desafío, adaptativo y estimulante, según su actitud.

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	11	55	55
Casi siempre	8	40	95
A veces	1	5	100
Nunca	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 01



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Los teleoperadores, del área de Cobranza Caja Sullana, ante un reto o desafío, adaptativo y estimulante, según su actitud.

El 55% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, ante un reto o desafío siempre se muestra adaptativo y estimulante, el 40% de los mismos casi siempre y el 5% restante a veces suele mostrarse adaptativo y estimulante.

Antes un reto o desafío ¿Se muestra usted desganado y negativo?

TABLA N°02

Ante un reto o desafío, teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, se muestran desganado y negativo

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0	0
Casi siempre	0	0	0
A veces	6	30	30
Nunca	14	70	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 02



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Ante un reto o desafío, teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, se muestran desganado y negativo

El 70% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, ante un reto o desafío nunca se muestran desganados y negativos, y en un 30% de los mismos a veces muestra dicha actitud.

¿Siente usted un desgaste profesional?

TABLA N°03

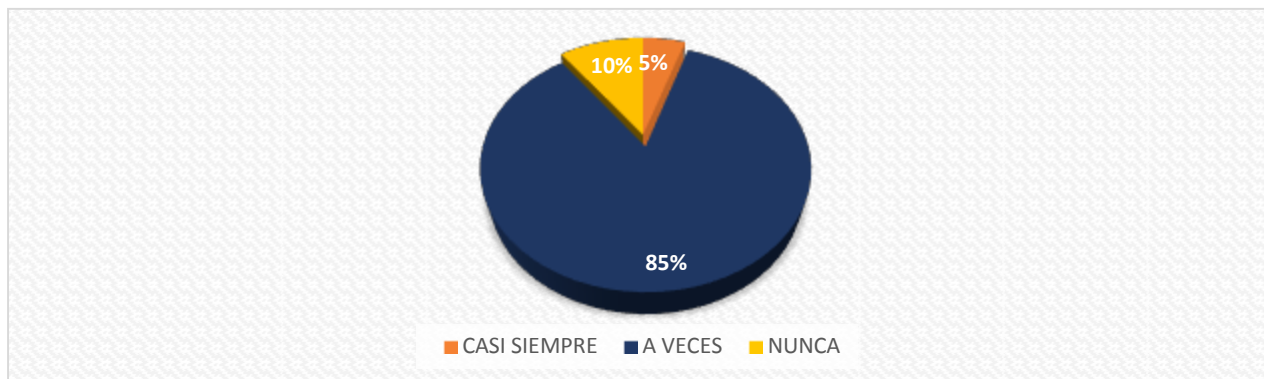
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según el desgaste profesional, que sienten

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0	0
Casi siempre	1	5	5
A veces	17	85	90
Nunca	2	10	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 03



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según el desgaste profesional, que sienten

El 85% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, respondieron que a veces sienten un desgaste profesional, así el 10 % de los mismos indicaron que nunca, y el 5% restante casi siempre.

¿Cumple usted con sus funciones laborales?

TABLA N° 04

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según el cumplimiento de sus funciones laborales

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	19	95	95
Casi siempre	1	5	100
A veces	0	0	100
Nunca	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 04



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según el cumplimiento de sus funciones laborales

El 95% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, indicaron que siempre cumplen con sus funciones laborales, y el 5% restante casi siempre.

¿Usted se siente satisfecho con el trabajo que produce?

TABLA N° 05

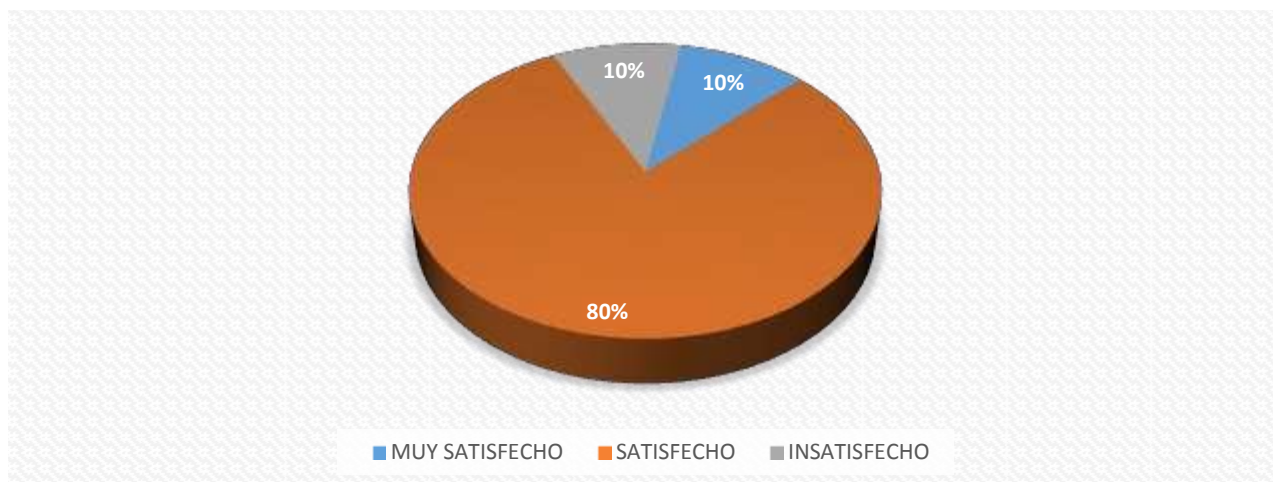
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según el grado de satisfacción con el trabajo que realizan

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	2	10	10
Satisfecho	16	80	90
Insatisfecho	2	10	100
Indiferente	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 05



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según el grado de satisfacción con el trabajo que producen.

El 80% de los teleoperadores de Caja Sullana respondieron que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, y un 10% indican que se sienten muy satisfechos, con un mismo porcentaje de 10% indican sentirse insatisfechos.

¿A causa del estrés, usted siente ansiedad en el trabajo?

TABLA N° 06

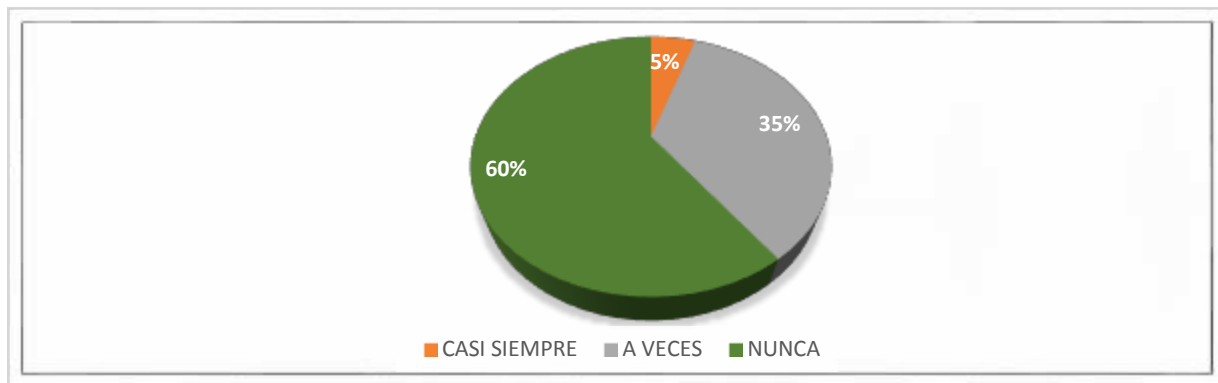
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según la ansiedad en el trabajo, a causa del estrés.

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0	0
Casi siempre	1	5	5
A veces	7	35	40
Nunca	12	60	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 06



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según la ansiedad en el trabajo, a causa del estrés.

El 60% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana respondieron que nunca sienten ansiedad en el trabajo, a causa del estrés, el 35% indicaron que a veces y el 5% restante casi siempre.

¿Controla usted las diferentes situaciones laborales que se le presenten?

TABLA N° 07

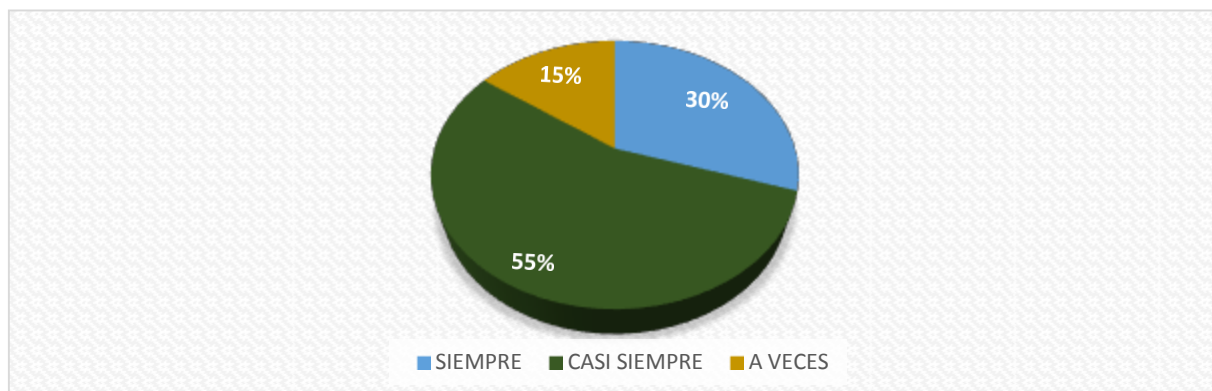
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según el control de las diferentes situaciones laborales que se le presenten.

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	30	30
Casi siempre	11	55	85
A veces	3	15	100
Nunca	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 07



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según el control de las diferentes situaciones laborales que se le presenten.

El 55% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana indicaron que casi siempre controlan las diferentes situaciones laborales que se le presenten, en un 30% siempre y el 15% restante a veces.

¿Considera que el estrés laboral influye en las relaciones conyugales?

TABLA N° 08

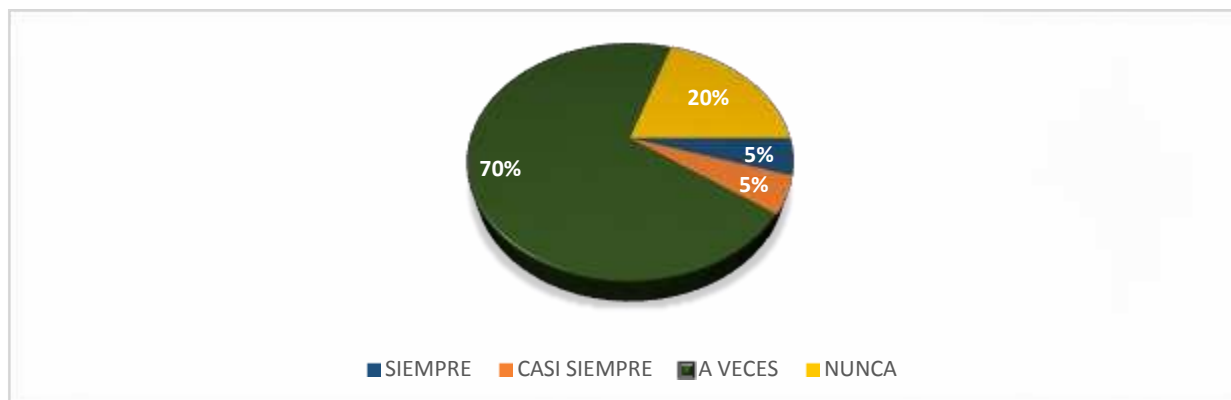
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según opinión respecto a la influencia del estrés en las relaciones conyugales

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	5	5
Casi siempre	1	5	10
A veces	14	70	80
Nunca	4	20	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 08



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según opinión respecto a la influencia del estrés en las relaciones conyugales

El 70% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, consideran que a veces el estrés laboral influye en las relaciones conyugales, el 20% indican que nunca y en un mismo porcentaje del 5% responden que siempre y casi siempre.

¿Considera que el estrés laboral influye en las relaciones con sus padres e hijos?

TABLA N° 09

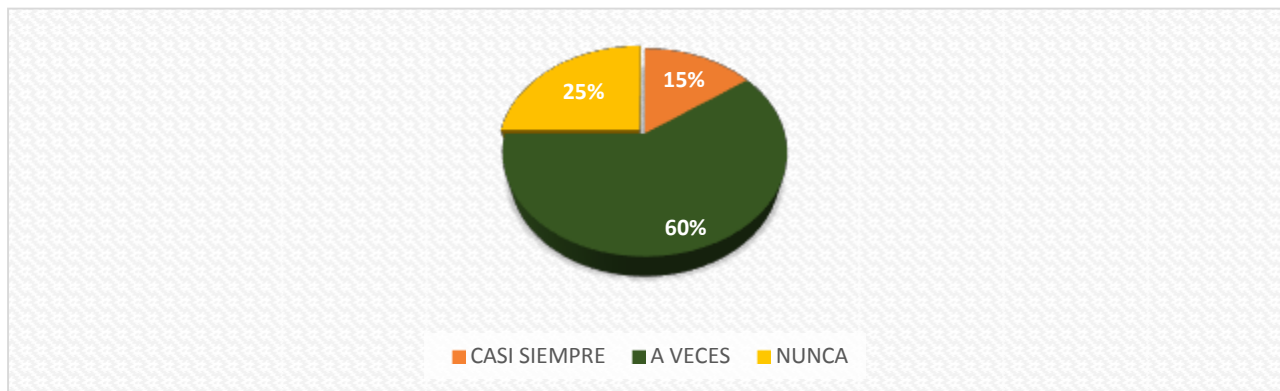
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según opinión sobre la influencia del estrés laboral en las relaciones con sus padres e hijos.

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0	0
Casi siempre	3	15	15
A veces	12	60	75
Nunca	5	25	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 09



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según opinión sobre la influencia del estrés laboral en las relaciones con sus padres e hijos

El 60% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, consideran que a veces el estrés laboral influye en las relaciones con sus padres e hijos, el 25% indican que nunca y en un 15% responden que casi siempre.

¿Usted se siente conforme con los resultados obtenidos por su trabajo?

TABLA N° 10

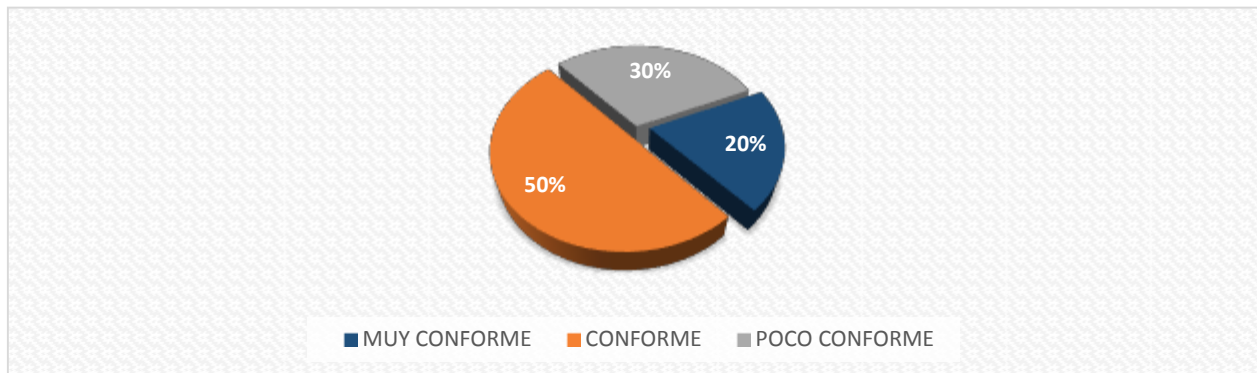
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según como se sienten con los resultados obtenidos por su trabajo

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy conforme	4	20	20
Conforme	10	50	70
Poco conforme	6	30	100
Indiferente	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 10



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según como se sienten con los resultados obtenidos por su trabajo

El 50% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, contestaron que se sienten conforme con los resultados obtenidos por su trabajo, el 30% poco conforme y en un 20% muy conforme.

¿Cree usted que hay un mayor control en las tareas que realiza?

TABLA N° 11

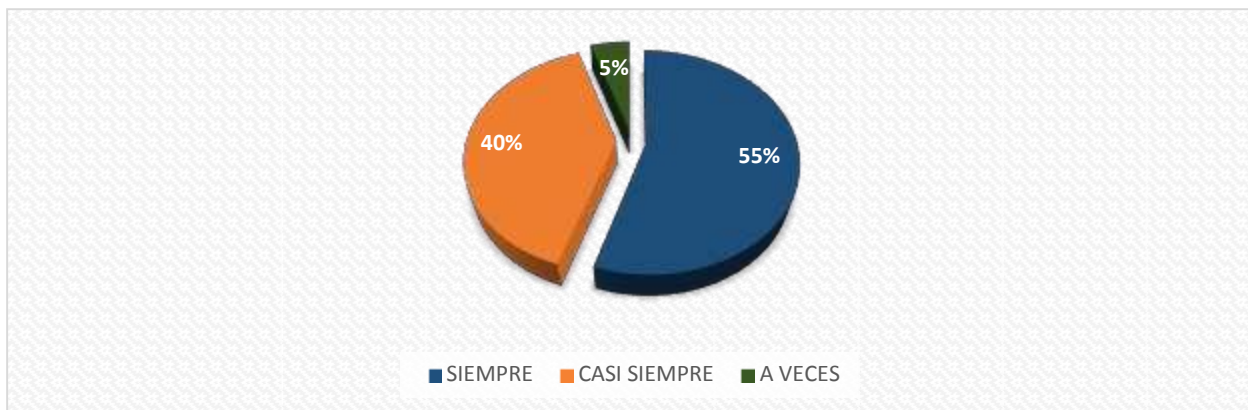
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según opinión si creen que hay un mayor control en las tareas que realizan

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	11	55	55
Casi siempre	8	40	95
A veces	1	5	100
Nunca	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 11



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según opinión si creen que hay un mayor control en las tareas que realizan

El 55% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, respondieron que siempre hay un mayor control en las tareas que realizan, el 40% cree que casi siempre y el 5% restante indican que a veces.

¿Considera que la retribución ya sea monetaria o no monetaria, influye bastante en el desempeño de su trabajo?

TABLA N° 12

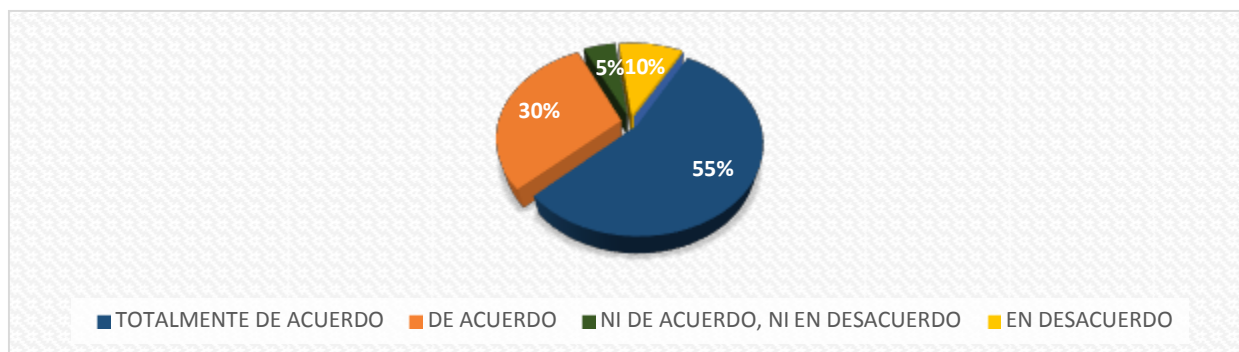
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según si consideran que la retribución ya sea monetaria o no monetaria, influye bastante en el desempeño de su trabajo

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	55	55
De acuerdo	6	30	85
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5	90
En desacuerdo	2	10	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 12



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según si consideran que la retribución ya sea monetaria o no monetaria, influye bastante en el desempeño de su trabajo

El 55% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, están totalmente de acuerdo con que la retribución ya sea monetaria o no monetaria, influye bastante en el desempeño de su trabajo, el 30% respondió que está de acuerdo, el 10% está en desacuerdo y el 5% restante se muestra indeciso.

¿Cree usted que es importante la capacitación para un buen desempeño laboral?

TABLA N° 13

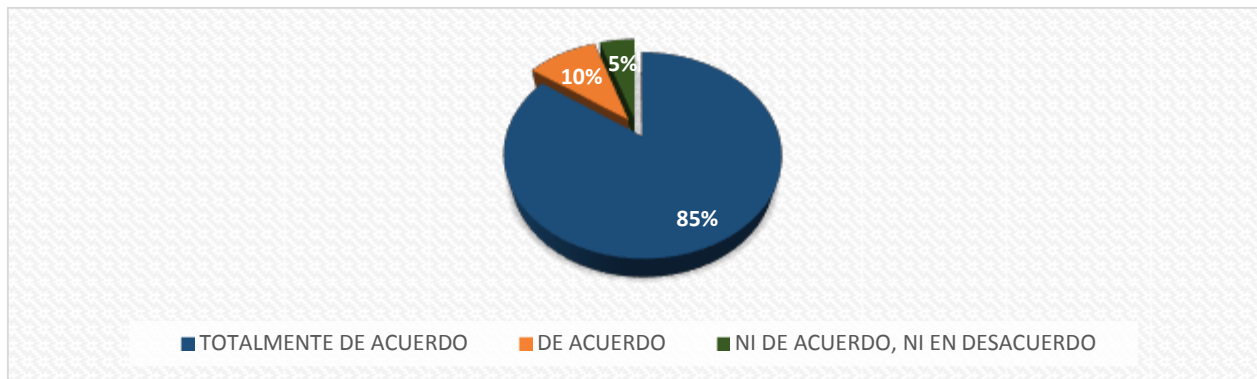
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según opinión referente a si consideran que es importante la capacitación para un buen desempeño laboral

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	17	85	85
De acuerdo	2	10	95
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5	100
En desacuerdo	0	0	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 13



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según opinión referente a si consideran que es importante la capacitación para un buen desempeño laboral

El 85% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, contestaron que están totalmente de acuerdo en que la capacitación es importante para un buen desempeño laboral, el 10% solo está de acuerdo y el 5% restante están indecisos

¿El clima organizacional influye mucho en el desempeño laboral?

TABLA N° 14

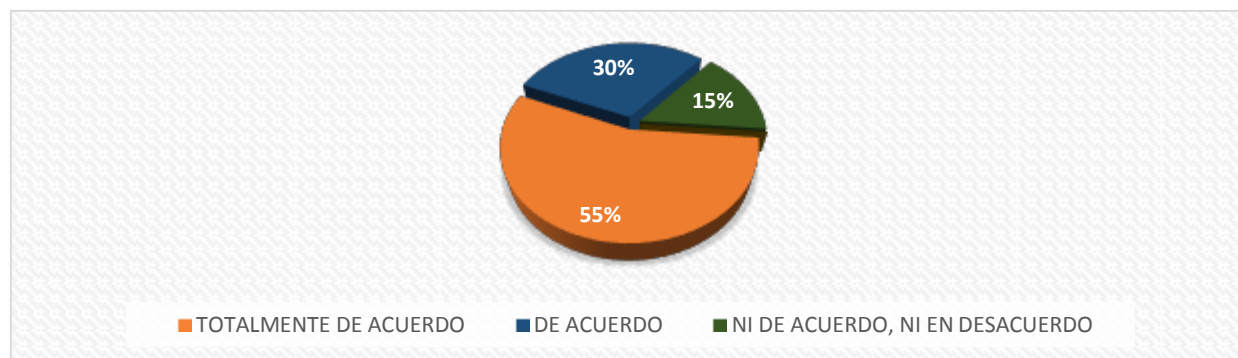
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según opinión si consideran que el clima organizacional influye mucho en el desempeño laboral

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	55	55
De acuerdo	6	30	85
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	15	100
En desacuerdo	0	0	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 14



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según opinión si consideran que el clima organizacional influye mucho en el desempeño laboral

El 55% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, están totalmente de acuerdo en que el clima organizacional influye mucho en el desempeño laboral, el 30% solo está de acuerdo y el 15% restante están indecisos.

¿Considera que la evaluación del desempeño en la que actualmente se encuentra, es el indicado?

TABLA N° 15

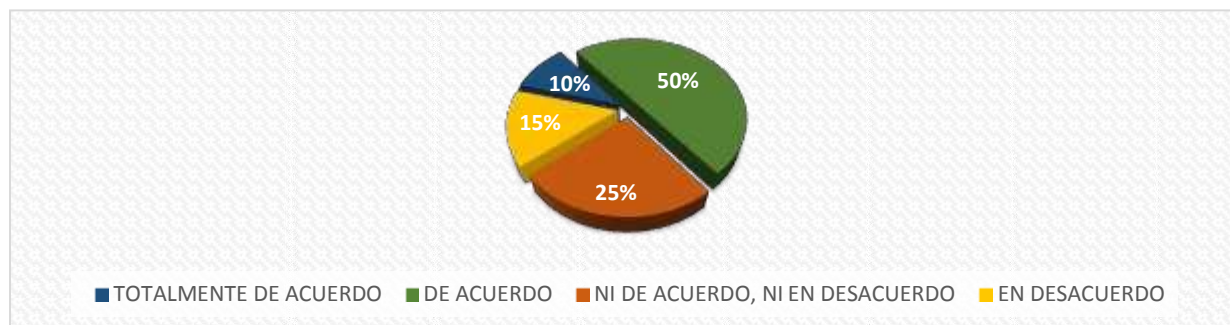
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según si consideran que la evaluación del desempeño en la que actualmente se encuentran, es el indicado

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	10	10
De acuerdo	10	50	60
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	25	85
En desacuerdo	3	15	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 15



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según si consideran que la evaluación del desempeño en la que actualmente se encuentran, es el indicado

El 50% de los teleoperadores encuestados de caja Sullana indican que están de acuerdo en que la evaluación del desempeño en la que actualmente se encuentran, es el indicado, el 25% están indecisos, el 15% está en desacuerdo y el 10% restante se encuentra totalmente de acuerdo.

¿Es necesario que se le califique para evaluar su desempeño?

TABLA N° 16

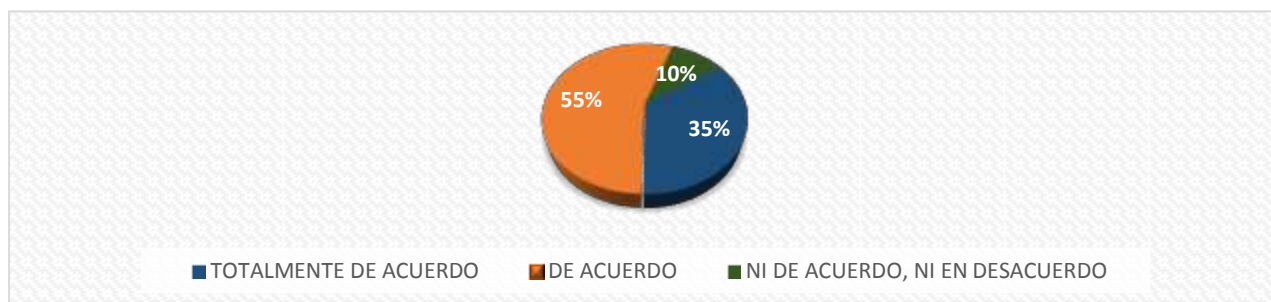
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según si consideran que es necesario que se le califique para evaluar su desempeño

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	35	35
De acuerdo	11	55	90
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	10	100
En desacuerdo	0	0	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 16



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según si consideran que es necesario que se le califique para evaluar su desempeño

El 55% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, están de acuerdo en que es necesario que se le califique para evaluar su desempeño, el 35% están totalmente de acuerdo, y el 10% restante se encuentran indecisos.

¿Se le comunica a usted cual ha sido su desempeño y progresos laborales?

TABLA N° 17

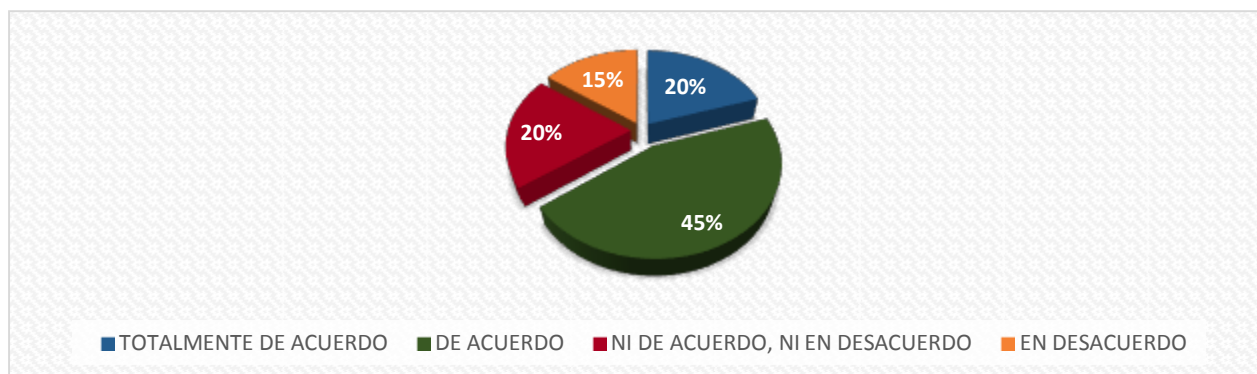
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según si se les comunica cual ha sido su desempeño y progresos laborales.

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	20	20
De acuerdo	9	45	65
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	20	85
En desacuerdo	3	15	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 17



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según si se les comunica cual ha sido su desempeño y progresos laborales.

El 45% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, respondieron que están de acuerdo que se les comunica de su desempeño y progresos laborales, Un 20% solo están de acuerdo y en otro 20% se encuentran indecisos, con el 15% restante están en desacuerdo.

¿Considera usted, que si se evalúa su desempeño, le permite identificar sus fortalezas y dificultades?

TABLA N° 18

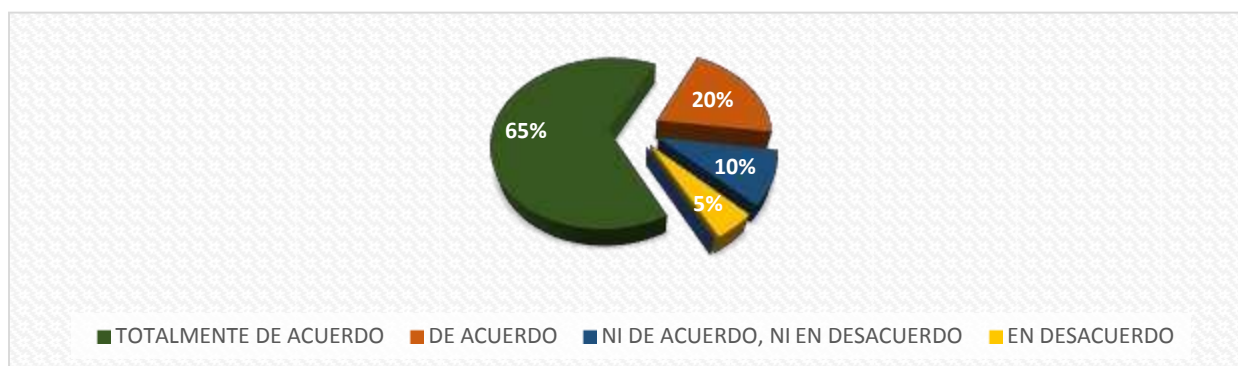
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según si consideran que si se evalúa su desempeño, le permite identificar sus fortalezas y dificultades

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	13	65	65
De acuerdo	4	20	85
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	10	95
En desacuerdo	1	5	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 18



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según si consideran que si se evalúa su desempeño, le permite identificar sus fortalezas y dificultades

El 65% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, contestaron que están totalmente de acuerdo en que si se evalúa su desempeño, le permite identificar sus fortalezas y debilidades, el 20% solo están de acuerdo, el 10% se encuentra indeciso y el 5% restante están en desacuerdo.

Si es informado de su desempeño, ¿Cree usted que le ayudará a mejorar el mismo?

TABLA N° 19

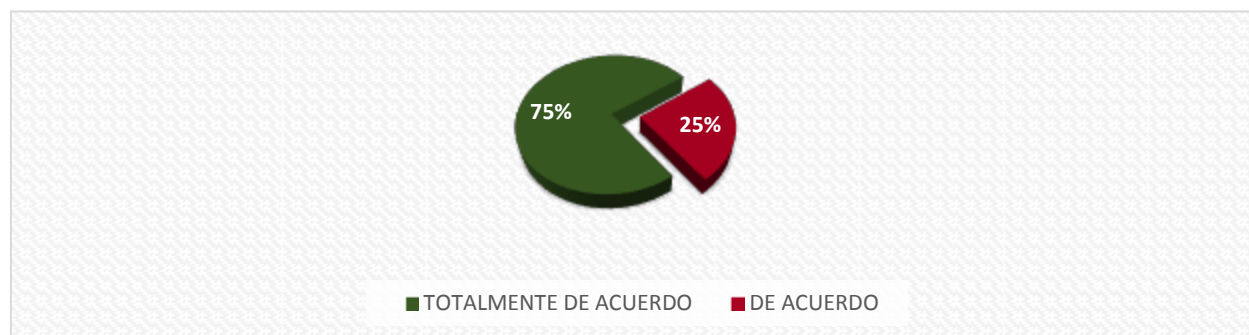
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según consideración; que si es informado de su desempeño, le ayudará a mejorar el mismo

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	15	75	75
De acuerdo	5	25	100
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	100
En desacuerdo	0	0	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 19



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según consideración; que si es informado de su desempeño, le ayudará a mejorar el mismo

El 75% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, contestaron que están totalmente de acuerdo en que si es informado de su desempeño, le permite mejorar el mismo, y el 25% restante solo están de acuerdo.

¿Considera que su salario varía, por estar sujeto a la evaluación de su desempeño?

TABLA N° 20

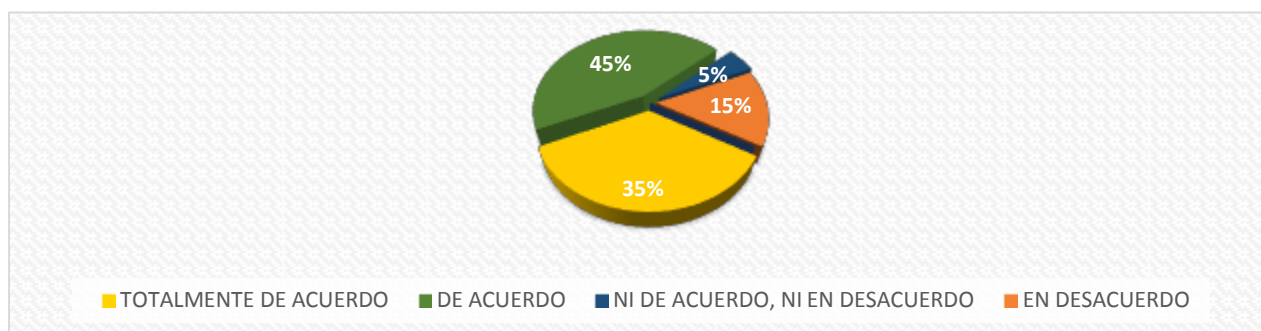
Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según consideración; que su salario varía, por estar sujeto a la evaluación de su desempeño

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	35	35
De acuerdo	9	45	80
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5	85
En desacuerdo	3	15	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

FIGURA N° 20



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Naysha Valentina Salazar Sánchez

Teleoperadores del área de Cobranza Caja Sullana, según consideración; que su salario varía, por estar sujeto a la evaluación de su desempeño

El 45% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, están de acuerdo en que si su salario varía, por estar sujeto a la evaluación de su desempeño, el 35% están totalmente de acuerdo, el 15% se encuentra en desacuerdo y el 5% restante están indecisos.

4. Análisis y discusión

Análisis y discusión del Eustrés o estrés positivo

Según el estudio el 55% de los teleoperadores de Cobranza de la empresa Caja Sullana, Agencia administrativa de la ciudad de Sullana, ante un reto o desafío siempre muestra adaptativo y estimulante (Tabla N° 01). Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Fernández, R. (2013), en el libro “LA PRODUCTIVIDAD Y EL RIESGO PSICOSOCIAL O DERIVADO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO”; donde se manifiesta que el Estrés o estrés positivo, es la adecuada motivación necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Como colaboradora del equipo de Cobranza, puedo confirmar lo que se establece en el libro, así mismo ello, se ve reflejado en el trabajo que realizan los teleoperadores, como vivencia manifiesto que comparto la actitud de mis compañeras respecto ante las situaciones que se puedan presentar.

Análisis y discusión del Distrés o estrés negativo

Según el estudio el 70% de los teleoperadores encuestados de Cobranza de la empresa Caja Sullana, Agencia administrativa de la ciudad de Sullana, ante un reto o desafío nunca se muestran desganados y negativos (Tabla N° 02). Esto se puede referenciar con establecido por el autor Fernández, R. (2013), en el libro “LA PRODUCTIVIDAD Y EL RIESGO PSICOSOCIAL O DERIVADO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO”; donde se manifiesta que el Distrés o estrés negativo, produce efectos negativos para el bienestar psicológico del trabajador y afecta al buen funcionamiento de la empresa. Como investigador estoy de acuerdo con lo que manifiesta el autor, sin embargo a través de estos resultados, se manifiesta que la mayoría de teleoperadores no muestra estrés negativo, por tanto la actitud que se muestra es positiva ante cualquier situación.

Análisis y discusión del Burnout

Según el estudio el 85% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, respondieron que a veces sienten un desgaste profesional (Tabla N° 03). Esto se puede referenciar con establecido en el libro por el autor Fernández, R. (2013), en el libro “LA PRODUCTIVIDAD Y

EL RIESGO PSICOSOCIAL O DERIVADO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO”; donde manifiesta que el Burnout o “síndrome de estar quemado por el trabajo”: Se considera como una posible respuesta al impacto acumulativo del estrés laboral crónico, pudiendo culminar en un desgaste profesional. Estos resultados se pueden contrastar con las vivencias y experiencias como parte del equipo de teleoperadores.

Análisis y discusión del Cansancio psíquico y/o fatiga profesional

El 95% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, indicaron que siempre cumplen con sus funciones laborales (Tabla N° 04). Esto se puede referenciar con establecido por el autor Fernández, R. (2013), en el libro “LA PRODUCTIVIDAD Y EL RIESGO PSICOSOCIAL O DERIVADO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO”; donde indica que el Cansancio psíquico y/o fatiga profesional, se da cuando el trabajador considera que sus expectativas y aspiraciones no pueden ser satisfechas, con la convicción de que nunca se cumplirán sus deseos. Como integrante del equipo de Cobranza puedo manifestar, que la mayoría de teleoperadores cumplen con sus funciones laborales, llegando así a cumplir con sus expectativas.

Análisis y discusión de la Insatisfacción laboral

El 80% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana respondieron que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan (Tabla N° 05). Esto se puede referenciar con establecido por el autor Fernández, R. (2013), en el libro “LA PRODUCTIVIDAD Y EL RIESGO PSICOSOCIAL O DERIVADO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO”; donde se define que La insatisfacción laboral se encuentra relacionada con el grado de bienestar que experimenta el trabajador a consecuencia de su trabajo.

Puedo expresar a través de mi corta experiencia, que la mayoría de mis compañeros teleoperadores y yo nos encontramos satisfechos con el trabajo que se realiza.

Análisis y discusión respecto a la Ansiedad

El 60% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana respondieron que nunca sienten ansiedad en el trabajo, a causa del estrés realizan (Tabla N° 06). Esto se puede referenciar con establecido por el autor Fernández, R. (2013), en el libro “LA PRODUCTIVIDAD Y EL RIESGO PSICOSOCIAL O DERIVADO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO”; donde se indica que La ansiedad es un síntoma de un estado de estrés. Como teleoperador he podido observar, que es poco común que los teleoperadores muestren ansiedad en el trabajo, esto se refleja en el trabajo que realizamos.

Análisis y discusión de las Consecuencias del estrés sobre la persona

El 55% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana indicaron que casi siempre controlan las diferentes situaciones laborales que se le presenten (Tabla N° 07). Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Fernández, R. (2013), en el libro “LA PRODUCTIVIDAD Y EL RIESGO PSICOSOCIAL O DERIVADO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO”; donde se indica que una de las consecuencias del estrés sobre la persona dependen de aspectos como la Capacidad que tenga el trabajador para controlar la situación. Sin embargo por mi experiencia como colaborador del equipo de Cobranza, puedo manifestar que mis compañeros de trabajo tienen la capacidad de controlar las diferentes circunstancias que se puedan presentar.

Análisis y discusión respecto a las Consecuencias Familiares

El 70% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, consideran que a veces el estrés laboral influye en las relaciones conyugales (Tabla N° 08). Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Fernández, R. (2013), en el libro “LA PRODUCTIVIDAD Y EL RIESGO PSICOSOCIAL O DERIVADO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO”; donde se expresa respecto a las relaciones conyugales, que toda convivencia provoca siempre problemas más o menos importantes. Cuando trabajan los dos miembros de la pareja los problemas son más frecuentes. Como parte del equipo de Cobranza, puedo señalar que en algunas ocasiones existe la

influencia del estrés en las relaciones conyugales, debido que en conversaciones entre el equipo, y por la confianza y las buenas relaciones interpersonales, sé de estos resultados en algunos colaboradores que están casados, o están conviviendo.

El 60% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, consideran que a veces el estrés laboral influye en las relaciones con sus padres e hijos (Tabla N° 09). Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Fernández, R. (2013), en el libro “LA PRODUCTIVIDAD Y EL RIESGO PSICOSOCIAL O DERIVADO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO”; donde se expresa respecto a las relaciones con padres e hijo que, al terminar la jornada laboral y llegar cansados no se dedica el tiempo suficiente en hablar, jugar y escuchar los problemas que pueden afectar a nuestros hijos; esto trae como consecuencia que la relación se “enfríe” disminuyendo el diálogo de los hijos con los padres.

Por experiencia considero que a veces, el estrés negativo, influye en la relaciones de padres e hijos. Suele suceder en un determinado momento, y se puede dar al finalizar el horario laboral.

Análisis y discusión de las Consecuencias para la empresa

El 50% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, contestaron que se sienten conforme con los resultados obtenidos por su trabajo (Tabla N° 10). Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Fernández, R. (2013), en el libro “LA PRODUCTIVIDAD Y EL RIESGO PSICOSOCIAL O DERIVADO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO”; donde se establece que las consecuencias para la empresa, sería la suma del estrés de sus trabajadores. Estos resultados manifiestan que los teleoperadores están conformes con su trabajo, y al ser teleoperador confirmo la misma actitud.

El 55% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, respondieron que siempre hay un mayor control en las tareas que realizan (Tabla N° 11). Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Fernández, R. (2013), en el libro “LA PRODUCTIVIDAD Y EL RIESGO PSICOSOCIAL O DERIVADO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO”; donde indica que el mayor control de los trabajadores para que el trabajo se realice de forma preestablecida, consigue desmotivación del trabajador porque se siente vigilado constantemente. Sin embargo en nuestro

equipo de trabajo, puedo indicar que si existe un mayor control, debido a que existen metas establecidas que lo ameritan.

Análisis y discusión de las Retribuciones monetarias y no monetarias

El 55% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, están totalmente de acuerdo con que la retribución ya sea monetaria o no monetaria, influye bastante en el desempeño de su trabajo (Tabla N° 12). Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Armstrong. (1996); quien establece que La retribución, en sí misma, se manifiesta como un poderoso motivador del empleado, dada su vinculación directa o indirecta con la satisfacción de ciertas necesidades que tiene éste. Como investigador se ha corroborado que de alguna u otra forma las retribuciones tienen influencia, concordando con el autor, estas nos motivan, impulsando así lograr mejores resultados en nuestro desempeño.

Análisis y discusión de Capacitación y Desarrollo constante de los empleados

El 85% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, contestaron que están totalmente de acuerdo en que la capacitación es importante para un buen desempeño laboral (Tabla N° 13). Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Aguilar, A. (2004); Indicando que La capacitación y el desarrollo que se aplica en las organizaciones deben concebirse precisamente con modelos de educación a través de los cuales es necesario formar una cultura de identidad empresarial basada en los valores sociales de la productividad y la calidad en las tareas laborales. Concordando con el concepto del autor, puedo manifestar que la mayoría de teleoperadores estamos totalmente de acuerdo, que se empleen las capacitaciones, debido que nos permitiría aumentar nuestro desempeño, al adquirir nuevos conocimientos.

Análisis y discusión de Clima Organizacional

El 55% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, están totalmente de acuerdo en que el clima organizacional influye mucho en el desempeño laboral (Tabla N° 14). Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Chiavenato, I. (1992), donde indica que; El clima

organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Al igual que el autor y mis compañeros teleoperadores, estoy totalmente de acuerdo que si existe, un buen clima organizacional, será un factor a favor para que exista un desempeño óptimo en nuestro equipo.

Análisis y discusión de Definir el puesto

El 50% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana indican que están de acuerdo en que la evaluación del desempeño en la que actualmente se encuentran, es el indicado (Tabla N° 15). Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Alles, M. (2010), en el libro “DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS: EVALUACIÓN DE 360°.”; indica en relación a definir el puesto.

Asegurarse de que el supervisor y el subordinado estén de acuerdo en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto. Como ya se dijo una evaluación solo puede realizarse con relación al puesto; es necesario que el evaluador y el evaluado comprendan su contenido. Como parte del equipo de teleoperadores puedo manifestar que estamos de acuerdo con la evaluación respecto a nuestro desempeño, pues muestra un resultado coherente al trabajo realizado.

Análisis y discusión de Evaluar el desempeño en función al puesto

El 55% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, están de acuerdo en que es necesario que se le califique para evaluar su desempeño (Tabla N° 16).

Esto se puede referenciar con lo establecido por Alles, M. (2010), en el libro en el libro “DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS: EVALUACIÓN DE 360°”, donde se establece que evaluar el desempeño en función del puesto, Incluye algún tipo de calificación en relación con una escala definida previamente. Como colaboradora puedo compartir, que es necesario una calificación para evaluar nuestro desempeño, ya que mediante ello se podrán adoptar medidas para una mejora en que caso sea necesario.

Análisis y discusión de Retroalimentación

El 45% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, respondieron que están de acuerdo que se les comunica de su desempeño y progresos laborales (Tabla N° 17). Esto se puede referenciar con lo establecido en el libro Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Alles, M. (2010), en el libro “DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS: EVALUACIÓN DE 360°: en donde se describe que la retroalimentación implica el comentar el desempeño y los progresos del colaborador. Como vivencia, manifiesto que sí se nos brinda a diario un reporte con los resultados respecto a nuestro desempeño y progreso laboral.

Análisis y discusión de Identificar fortaleza y debilidades de un colaborador

El 65% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, contestaron que están totalmente de acuerdo en que si se evalúa su desempeño, le permite identificar sus fortalezas y debilidades laborales (Tabla N° 18). Esto se puede referenciar con lo establecido en el libro Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Alles, M. (2010), en el libro “DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS: EVALUACIÓN DE 360°.”; donde se indica que uno de los beneficios en la evaluación del desempeño es, proporcionar al supervisor los medios de identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de un empleado. Como trabajadora estoy de acuerdo en que ambas partes tanto supervisor como empleado necesitan que exista una evaluación como medio de crecimiento en el desempeño laboral.

Análisis y discusión respecto al Ayudar a mejorar el desempeño del empleado

El 75% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, contestaron que están totalmente de acuerdo en que si es informado de su desempeño, le permite mejorar el mismo laborales (Tabla N° 19). Esto se puede referenciar con lo establecido en el libro Esto se puede referenciar con lo establecido por el autor Alles, M. (2010), en el libro “DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS: EVALUACIÓN DE 360°”; se establece como uno de los beneficios el brindar un formato que permita al supervisor recomendar un programa específico para ayudar a un empleado a mejorar el desempeño. Estoy totalmente de acuerdo en que el mantenernos informado

de nuestros resultados, nos permite que mejoremos los mismos, puesto que es tomado como un estímulo para seguir mejorando como colaborador.

Análisis y discusión de Aportar una base para las recomendaciones salariales

El 45% de los teleoperadores encuestados de Cobranza Caja Sullana, están de acuerdo en que si su salario varía, por estar sujeto a la evaluación de su desempeño (Tabla N° 20). Esto se puede referenciar con lo establecido en el libro por el autor Alles, M. (2010), en el libro “DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS: EVALUACIÓN DE 360°.”; donde se establece como beneficio de la evaluación del desempeño, el aportar una base para las recomendaciones salariales. Como investigador puedo expresar que las evaluaciones, son primordiales en toda organización, pues permiten tomar decisiones, como el determinar quien recibe aumentos de sueldo, bonificaciones u otros incentivos, como beneficio al mérito de su desempeño.

5. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- El 55% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana siempre se muestran adaptativos y estimulantes, ante un reto o desafío, el 40% se encuentran casi siempre.
- El 70% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, ante un reto o desafío, nunca se muestran desganados y negativos, y el 30% a veces muestra dicha actitud.
- El 85% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, respondieron que a veces sienten un desgaste profesional.
- El 95% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, indicaron que siempre cumplen con sus funciones laborales.
- El 80% de los teleoperadores de Caja Sullana respondieron que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan.
- El 60% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana respondieron que nunca sienten ansiedad en el trabajo, a causa del estrés, el 35% indicaron que a veces.
- El 55% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana indicaron que casi siempre controlan las diferentes situaciones laborales que se le presenten, en un 30% siempre.
- El 70% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, consideran que a veces el estrés laboral influye en las relaciones conyugales, el 20% indican que nunca.
- El 60% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, consideran que a veces el estrés laboral influye en las relaciones con sus padres e hijos, el 25% indican que nunca.

- El 50% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, contestaron que se sienten conforme con los resultados obtenidos por su trabajo, el 30% poco conforme.
- El 55% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, respondieron que siempre hay un mayor control en las tareas que realizan, el 40% cree que casi siempre.
- El 55% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, están totalmente de acuerdo con que la retribución ya sea monetaria o no monetaria, influye bastante en el desempeño de su trabajo, el 30% respondió que está de acuerdo.
- El 85% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, contestaron que están totalmente de acuerdo en que la capacitación es importante para un buen desempeño laboral.
- El 55% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, están totalmente de acuerdo en que el clima organizacional influye mucho en el desempeño laboral, el 30% solo está de acuerdo.
- El 50% de los teleoperadores encuestados de caja Sullana indican que están de acuerdo en que la evaluación del desempeño en la que actualmente se encuentran, es el indicado, el 25% están indecisos.
- El 55% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, están de acuerdo en que es necesario que se le califique para evaluar su desempeño, el 35% están totalmente de acuerdo.
- El 45% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, respondieron que están de acuerdo que se les comunique su desempeño y progresos laborales.

- El 65% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, contestaron que están totalmente de acuerdo que si se evalúa su desempeño, le permite identificar sus fortalezas y debilidades, el 20% solo están de acuerdo.
- El 75% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, contestaron que están totalmente de acuerdo en que si es informado de su desempeño, le permite mejorar el mismo.
- El 45% de los teleoperadores encuestados de Caja Sullana, están de acuerdo que su remuneración varíe, por estar sujeto a la evaluación de su desempeño, el 35% están totalmente de acuerdo.

Recomendaciones

- Se recomienda al Asistente de Cobranza, utilizar como ventaja, el tipo de estrés positivo que manifiestan los teleoperadores, ya que el mismo se puede adoptar como un elemento importante para mejora, además se muestra como una motivación para resolver las situaciones complicadas que se presenten en el desempeño laboral.
- La labor de un teleoperador, es rutinaria, es por ello que se puede encontrar un desgaste profesional por parte de ellos, no siempre, pero en algún momento se da. Debido a esto es recomendable, que refuerce una comunicación más efectiva con en el equipo de teleoperadores, que permita comunicar sus logros e intercambiar sus opiniones, de esta forma será más fácil identificar necesidades, logrando así una mejora emocionalmente, como profesionalmente.
- Debido a que se encuentra un estrés negativo en las relaciones familiares de los teleoperadores. Se sugiere al líder de Cobranza, vigilar si las preocupaciones o dificultades que se puedan dar en el hogar, son llevadas al trabajo, esto ayudará, para que se pueda adoptar alguna medida de prevención, la misma que permita que no surja un estrés negativo en los colaboradores.

- Es importante para el área de Cobranza, considerar a la retribución ya sea monetaria o no monetaria, como estrategia competitiva, pues la mayoría de los teleoperadores lo han relacionado con su desempeño, si existe una retribución, habrá un mayor compromiso en su desempeño.
- Se sugiere programar capacitaciones para todo el equipo de teleoperadores, logrará que el colaborador aumente la satisfacción con su puesto de trabajo, así mismo favorecer su desempeño, permitiendo una mejora continua en sus labores.
- Es recomendable que para evaluar a los teleoperadores, se le debe calificar, con respecto a su trabajo, ya que mediante este resultado, se pueden adoptar medidas preventivas y correctivas, si es que el resultado fuera deficiente y aun siendo eficiente mejorar el mismo, dinamizando el trabajo con beneficios y/o incentivos para el equipo cobranza.
- Se sugiere al área de Cobranza, mantener actualizado a los teleoperadores de las evaluaciones, pues como consecuencia de esto, ellos podrán concientizar su trabajo, mejorando o manteniendo los resultados obtenidos.
- Cabe señalar que en Cobranza, existe un estrés positivo por parte de los teleoperadores, y este resultado es beneficioso para la empresa, puesto que ayuda a los colaboradores a reaccionar de manera positiva ante las situaciones que se puedan producir en las actividades laborales, sin embargo se sugiere al equipo de Cobranza, no sobrepasar más allá del límite de las situaciones donde se presenten problemas que ya no son saludables para los mismos, ya que por el contrario comenzará a disminuir su rendimiento, ocasionando cambios físicos y psicológicos convirtiendo así, el estrés, en negativo.

Referencias

- Alles, M. (2010). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Castillo, D. y Verdesoto, A. (2012). *Manejo del estrés provocado por la presión laboral, en el área de cajas, Banco del Pacífico*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2253>
- Colmenares, O. (2007). *Medición de la productividad empresarial*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/medicion-de-la-productividad-empresarial/>
- Diario Gestión. (2015). *Diferencias entre el estrés y la presión en el trabajo*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/diferencias-entre-estres-y-presion-trabajo-2126645>
- Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: ECU.
- Filippi, G. y Zubieta, E. (2009). *Psicología y trabajo, una relación posible*. Buenos Aires: Eudeba.
- García, A. E. (2014). *Estrategias de compensación laboral para mejorar el desempeño del personal. Caso Alferca*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/estrategias-compensacion-laboral-para-mejorar-desempeno-personal/>
- García, C. y Trujillo, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/786?show=full>
- García, M. y Ibarra, L. *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>
- González, A. (2013) *Métodos de compensación basados en competencias* (2a. ed.). Bogotá: Universidad del Norte.
- Hernández, J., Pineda, C. y Romero, I. (2009). *Estrés laboral como causante de riesgo laboral*. (Tesis de pregrado). Universidad Veracruzana, Minatitlán. Recuperado de <http://cdigital.uv.mx/handle/12345678/208>
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el Estrés*.

- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales. 2010*. Zulia: Red Universidad del Zulia.
- Ralf, k., y Sánchez, G. (2007). *La dispersión retributiva y su efecto en la eficiencia organizacional: un modelo de investigación*. Recuperado de <http://www.grin.com/es/e-book/80986/la-dispersion-retributiva-y-su-efecto-en-la-eficiencia-organizacional>
- Rodríguez, A. (2009). *Estrés laboral en la empresa y su prevención*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/estres-laboral-en-la-empresa-y-su-prevencion/>
- Sauter, S., Murphy, L., y Hurrell, J. (2012). *Capítulo 34. Factores psicosociales y de organización. En: enciclopedia de la OIT*. Washington D. C: INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).

ANEXOS Y APÉNDICES

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de cobranza, caja Sullana, agencia administrativa Sullana.	¿De qué manera el Estrés laboral influye en el desempeño de los teleoperadores de Cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa –2015?	El estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los teleoperadores de cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa – 2015.	Analizar y Determinar la influencia del estrés en el desempeño de los teleoperadores de Cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa – 2015.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar los tipos de estrés de los teleoperadores del Área de cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa 2015. 2. Determinar las causas y consecuencias del estrés en los teleoperadores del Área de cobranza Caja Sullana, Agencia Administrativa 2015. 3. Determinar si es necesario que se califique al teleoperador de Cobranza, Caja Sullana, Agencia Administrativa, para evaluar su desempeño laboral. 4. Analizar y Determinar si existe una relación o asociación entre el estrés laboral y el desempeño.

ANEXO N° 02 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN Y DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ITEMS
Estrés Laboral	El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. - Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). Publicado en la revista La organización del trabajo y el Estrés.	Tipos de Estrés Se refiere a la clasificación del estrés Con relación al efecto producido en la persona.	Eustrés o estrés positivo.	Ante un reto o desafío, ¿Es usted adaptativo y estimulante?
			Distrés o estrés negativo	Antes un reto o desafío, ¿Se muestra usted desganado y negativo?
		Causas de Estrés Son aquellas razones por las que se produce el estrés.	El Burnout	¿Siente usted un desgaste profesional?
			Cansancio psíquico y/o fatiga profesional	¿Cumple usted con sus funciones laborales?
			La insatisfacción laboral	¿Usted se siente satisfecho con el trabajo que produce?
			Ansiedad	¿A causa del Estrés, usted siente ansiedad en el trabajo?

		<p>Consecuencias del Estrés</p> <p>Son los efectos del estrés con relación al entorno de la persona.</p>	Consecuencias sobre la persona	¿Controla usted las diferentes situaciones laborales que se le presenten?
			Consecuencias Familiares	<p>¿Considera que el estrés laboral influye en las relaciones conyugales?</p> <p>¿Considera que el estrés laboral influye en las relaciones con sus padres e hijos?</p>
			Consecuencias para empresa	<p>¿Usted se siente conforme con los resultados obtenidos por su trabajo?</p> <p>¿Cree usted que hay un mayor control en las tareas que realiza?</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN Y DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ITEMS
Desempeño	El término desempeño se refiere a la manera como un empleado realiza sus tareas; resalta además el nivel de cumplimiento de los requisitos de su puesto y su correspondencia con los resultados que se obtienen a nivel interno o global, o con aquellos que se tenga pensado obtener. González, A. (2013).	Elementos que inciden en el desempeño laboral	Retribuciones monetarias y no monetarias	¿Considera que la retribución ya sea monetaria o no monetaria, influye bastante en el desempeño de su trabajo?
		Son aquellos que se influyen en el desempeño laboral	Capacitación y desarrollo constante de los empleados	¿Cree usted que es importante la capacitación para un buen desempeño laboral?
			Clima organizacional	¿El clima organizacional influye mucho en el desempeño?
		Pasos de Evaluación del desempeño	Definir el puesto	¿Considera que la evaluación del desempeño actualmente se encuentra es el indicado?
		Es aquel orden que se sigue para llevar a cabo la evaluación.	Evaluar el desempeño en función al puesto	¿Es necesario que se le califique para evaluar su desempeño?
			Retroalimentación	¿Se le comunica a usted cual ha sido su desempeño y progresos laborales?

		<p>Beneficios de la Evaluación del desempeño</p> <p>Son los resultados favorables que obtiene la persona después de someterse a evaluación.</p>	Identificar fortalezas y debilidades de un colaborador	¿Considera usted que si se evalúa su desempeño le permite identificar sus fortalezas y debilidades?
	Ayudar al desempeño del colaborador		Si es informado de su desempeño, ¿Cree usted que le ayudará a mejorar el mismo?	
	Aportar una base para las recomendaciones salariales		¿Considera que su salario varía, por estar sujeto a la evaluación de su desempeño?	

ENCUESTA DE OPINION

El presente cuestionario tiene como objetivo medir como el Estrés Laboral influye en el desempeño de los teleoperadores, por lo que a continuación encontrará usted una serie de preguntas, las cuales deberá leer y deberá marcar con una (X) la respuesta que más se adecue a su opinión. Solamente puede marcar una opción por respuesta.

Las respuestas serán de uso confidencial y no se verá comprometido en su estabilidad laboral.

Se le agradecerá responder con la mayor sinceridad posible para la veracidad y consistencia del estudio.

- 1) Ante un reto o desafío, ¿Es usted adaptativo y estimulante?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

- 2) Ante un reto o desafío ¿Se muestra usted desgastado y negativo?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

- 3) ¿Siente usted un desgaste profesional?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

- 4) ¿Cumple usted con sus funciones laborales?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

- 5) ¿Usted se siente satisfecho con el trabajo que produce?
- a) Muy satisfecho
 - b) satisfecho
 - c) Insatisfecho
 - d) Indiferente
- 6) ¿A causa del estrés, usted siente ansiedad en el trabajo?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
- 7) ¿Controla usted las diferentes situaciones laborales que se le presenten?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
- 8) ¿Considera que el estrés laboral influye en las relaciones conyugales?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
- 9) ¿Considera que el estrés laboral influye en las relaciones con sus padres e hijos?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

- 10) ¿Usted se siente conforme con los resultados obtenidos por su trabajo?
- a) Muy conforme
 - b) Conforme
 - c) Poco conforme
 - d) Indiferente
- 11) ¿Cree usted que hay un mayor control en las tareas que realiza?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
- 12) ¿Considera que la retribución ya sea monetaria o no monetaria, influye bastante en el desempeño de su trabajo?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 13) ¿Cree usted que es importante la capacitación para un buen desempeño laboral?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 14) ¿El clima organizacional influye mucho en el desempeño laboral?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

- d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 15) ¿Considera que la evaluación del desempeño en la que actualmente se encuentra, es el indicado?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 16) ¿Es necesario que se le califique para evaluar su desempeño?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 17) ¿Se le comunica a usted cual ha sido su desempeño y progresos laborales?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - f) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - g) En desacuerdo
 - h) Totalmente en desacuerdo
- 18) ¿Considera usted, que si se evalúa su desempeño, le permite identificar sus fortalezas y dificultades?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo

- e) Totalmente en desacuerdo
- 19) Si es informado de su desempeño, ¿Cree usted que le ayudará a mejorar el mismo?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
- 20) ¿Considera que su salario varía, por estar sujeto a la evaluación de su desempeño?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo