



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**Análisis del estrés laboral para mejorar el desempeño de
los colaboradores en el sistema bancario, Zacapa**
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Georgia Analy Jerez Moreno

Guatemala, septiembre 2020

**Análisis del estrés laboral para mejorar el desempeño de
los colaboradores en el sistema bancario, Zacapa**
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Georgia Analy Jerez Moreno

Licda. Angélica María Perdomo Oliva (**Asesora**)

M. Sc. Sharon Marlene Soto Chilin (**Revisora**)

Guatemala, septiembre 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Licda. Silvia Concepción Juárez Súchite

Coordinadora

Guatemala, abril de 2020

Señores

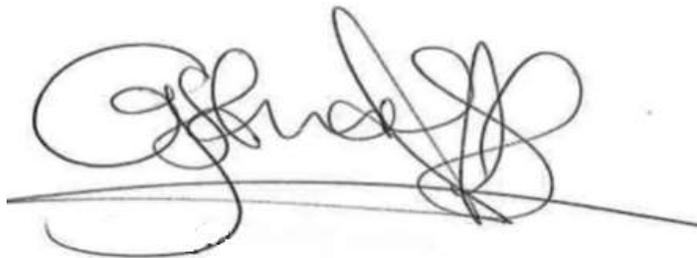
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado: “*Análisis del estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en el sistema bancario, Zacapa*” y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Georgia Analy Jerez Moreno', written over a horizontal line.

Georgia Analy Jerez Moreno

Licenciatura en Administración de empresas

ID No.: 000040935

REF.: CCEE. LAE. 007-2020
SEDE ZACAPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 20 DE AGOSTO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Asesor (a): Licenciada Angélica María Perdomo Oliva

Revisor (a): Licenciada Sharon Marlene Soto Chilin

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "Análisis del estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en el sistema bancario, Zacapa"

Presentada por: Georgia Analy Jérez Moreno

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas





Zacapa, 17 de abril de 2020

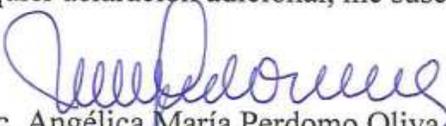
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado “**Análisis del estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en el sistema bancario, Zacapa**”, realizado por **Georgia Analy Jerez Moreno**, ID 000040935, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Angélica María Perdomo Oliva
Administradora de Empresas
Colegiado 10,191

c.c. archivo

Guatemala, 15 de mayo, 2020

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

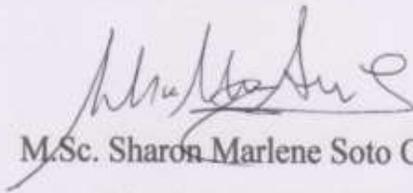
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: **“Análisis del estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en el sistema bancario, Zacapa”**, realizado por Georgia Analy Jerez Moreno, ID 000040935, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


M.Sc. Sharon Marlene Soto Chilin
Colegiado Activo 7932

M.Sc. Sharon Sot.
Administradora de Empresa.
Colegiada No. 7932

Dedicatoria

Especialmente a Dios:

Por darme la oportunidad de vivir, por sus bendiciones su inmenso amor y sus misericordias que son nuevas cada mañana.

A mi abuelita:

Matilde Tobar (Q.E.P.D) Por haber sido padre y madre para mí, por su amor, sus cuidados y sus consejos que atesoro muy dentro de mi corazón.

A mis hijos:

Jeremy y Kenneth por ser mi motor, mi razón de ser, a quienes amo con toda mi alma, por quienes daría mi vida.

A mi esposo:

Cristian Guerra por su apoyo, paciencia y comprensión en estos años de estudio, por compartir su tiempo conmigo.

A los catedráticos:

Por brindarme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos, los cuales duraran para toda la vida, por la paciencia, apoyo y dedicación brindada.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Metodología	01
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Preguntas de investigación	02
1.3 Objetivos de investigación	02
1.3.1 Objetivos generales	02
1.3.2 Objetivos específicos	02
1.4 Definir el tipo de investigación	02
1.4.1 Investigación descriptiva	02
1.5 Sujeto de investigación	03
1.6 Alcance de investigación	03
1.6.1 Temporal	03
1.6.2 Geográfico	03
1.7 Definición de la muestra	04
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	04
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	05
1.9 Recolección de datos	05
1.10 Procedimientos y análisis de datos	05
Capítulo 2	
Resultados	06
2.1 Presentación de resultados	06
Capítulo 3	
Discusión	13
3.1 Extrapolación	13
3.2 Hallazgos y análisis general	18
3.3 Conclusiones	19
Referencias	20
4.1 Bibliográficas	20
4.2 Digitales	20
Anexos	

Abstract

La productividad o rendimiento de los colaboradores supone la mejora continua de los procesos dentro de las instituciones financieras de Zacapa. Los resultados del trabajo del recurso humano son afectados por varios factores.

El estudio se enfocó a dichas entidades financieras utilizando un formulario con quince preguntas basadas en la escala de Likert, presentó las necesidades esenciales para la mejora continua del rendimiento en el trabajo y el apoyo en la estrategia del aumento del desempeño laboral.

Se empleó la fórmula de la muestra finita, y se determinó un total de 132 empleados a encuestar; llevándose a cabo en el transcurso de la primera semana del mes de noviembre del año 2019.

Los instrumentos utilizados, definidos como material de apoyo indispensables, destacaron el hallazgo del desacuerdo de los encuestados, respecto a la falta de motivación o incentivos por parte de sus jefes en cuanto al cumplimiento de su labor, situación que evidenció en las instituciones financieras un área crítica sobre los colaboradores y su rendimiento laboral.

Introducción

El rendimiento de los colaboradores es algo a que todas las empresas e instituciones apuntan, para lograr el cumplimiento de metas y el alcance de objetivos; su aumento es la herramienta clave para alcanzar la mayor productividad y eficiencia en el mercado. En todas las instituciones financieras trabajan bajo un modelo de administración moderna y basado en sus iniciativas exitosas de cambio, deben estar a la vanguardia en la secuencia lógica de sus procesos administrativos.

Se considera que el rendimiento de los colaboradores se ve afectado por situaciones negativas en las instituciones financieras de Zacapa, las cuales se han manifestado desde sus inicios, tales como negación de incentivos o ascensos dentro de la institución, asignación excedente de cargas de trabajo lo que provoca trabajar horas extra sin remuneración alguna, falta de capacitaciones y motivación por parte de gerencia general, mismas que hacen que el individuo actúe de manera renuente con actitud negativa ante sus capacidades, desmotivan a otros compañeros y crean un clima laboral desfavorable.

En el mismo orden de ideas, en el capítulo 1 se define el objetivo general, enfocado a establecer si el análisis del estrés laboral es una acción estratégica para aumentar el desempeño en el trabajo de los colaboradores en instituciones financieras del departamento de Zacapa, tomando en cuenta que los beneficios de la capacitación constante, la motivación laboral y el empleo de incentivos son utilizados para garantizar la estabilidad de dichas instituciones.

Cabe resaltar que el muestreo aplicado en el capítulo 2 a instituciones financieras, permitió establecer la importancia de que los colaboradores sujetos de estudio, obtengan motivación laboral y puedan medirse con evaluaciones que contribuyan a aumentar su desempeño laboral. Los sistemas de trabajo de las instituciones financieras apuntan a que están sustentados en bases no muy actualizadas en el empleo de dirección y control sobre las mismas y se esperan procesos y estándares de calidad que lleven al máximo cumplimiento para lograr un alto desempeño

laboral. En el capítulo 3 se desarrolla la extrapolación de los resultados, los hallazgos y análisis general y las conclusiones del estudio.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del problema

El estrés laboral se debe en la mayoría de los casos a una sobre carga de funciones y con frecuencia, está presente en el ámbito laboral, es por ello la importancia que los trabajadores tengan presente que esta situación puede afectarles el desempeño de sus actividades laborales diarias, es decir el logro de las metas y objetivos establecidos de cada empresa.

En todas las empresas el estrés laboral es uno de los temas que más repercute en el funcionamiento de la misma, afecta el desempeño de los trabajadores, en el caso de los sistemas bancarios se da, por que dichas instituciones cuentan con un número elevado de trabajadores, con metas y objetivos que cumplir, es por ello que este fenómeno desmotiva el ambiente laboral.

Minimizar el estrés laboral es una mejora para el desempeño de las funciones de cada empleado, por tanto, se debe considerar al investigar el estrés laboral, no solo el cumplimiento de metas si no también la forma óptima, adecuada o desenvolvimiento con el que cada persona desarrolla sus funciones dentro de la institución

Disminuir el estrés laboral es de importancia para las instituciones financieras debido a que se lograría mejorar la salud de los trabajadores, la eficacia, eficiencia, ambiente laboral agradable, que es un trabajo en conjunto pero que se ve afectado por el estrés laboral y van de la mano con el compromiso organizacional.

En la actualidad las instituciones financieras en el departamento de Zacapa, tienen mala imagen en cuanto al comportamiento, salud y actitud de sus colaboradores, el bajo rendimiento en sus labores diarias, por lo que se consideró importante investigar y analizar cómo lograr el máximo desempeño de los trabajadores y como minimizar el estrés laboral para el logro eficiente, eficaz de las metas y objetivos establecidos dentro de las empresas.

1.2. Pregunta de investigación

¿Es el análisis del estrés laboral una acción estratégica para aumentar el desempeño en el trabajo de los colaboradores en instituciones financieras del departamento de Zacapa?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer si el análisis del estrés laboral es una acción estratégica para aumentar el desempeño en el trabajo de los colaboradores en instituciones financieras del departamento de Zacapa.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar las causas que ocasionan el bajo rendimiento laboral en los colaboradores de instituciones financieras en el departamento de Zacapa.
- Definir si el bajo rendimiento laboral causa incumplimiento en las metas establecidas dentro de las instituciones financieras del departamento de Zacapa.
- Establecer si el estado de la salud física y psicológica de los trabajadores afectan el ambiente laboral y ocasiona baja productividad en las instituciones financieras del departamento de Zacapa.

1.4. Definición del tipo de investigación

1.4.1. Investigación descriptiva

Según el autor (Fidias G. Arias (2012) define que la investigación descriptiva:

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pag.24).

1.5. Sujeto de investigación

En la investigación a realizar se consideró a los colaboradores de instituciones financieras de Zacapa integradas por:

Tabla 1: Sujetos de estudio

Jefe regional	1
Jefe de agencia	25
Ejecutivo de ventas	25
Representante de servicio al cliente	50
Receptores pagadores	100
Total	201

Fuente: Elaboración propia (2019)

La cantidad total de sujetos de la población investigada fue de doscientos un sujetos de estudio.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1. Temporal

Se inició el 21 de octubre de 2019 y finalizó en marzo de 2020.

1.6.2. Geográfico

Las instituciones financieras en estudio son propias del departamento de Zacapa.

1.7. Definición de la muestra

1.7.1. Empleo de muestra finita o infinita

En la presente investigación se logra determinar el tamaño de la muestra según la fórmula a continuación descrita:

n = Tamaño de muestra

Z= Nivel de confianza (95%) según tabla 1.96

p= Variación positiva (0.5%) no hay otra investigación

q= Variación Negativa (0.5%) por no existir investigación

e= Error muestral (0.05%)

N= Tamaño de la población 201

$$n = \frac{(Z)^2 (p) (q) (N)}{(e)^2 (N-1) + (Z)^2 (p) (q)}$$

Z= nivel de confianza

N= Población-Censo

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

e= error de estimación

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (201)}{(0.05)^2 (201-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n= 193.04/1.4604

n= 132.18

1.8. Definición de los instrumentos de investigación

Se aplicó un cuestionario estructurado para la recolección de datos y el estudio del total de la muestra mediante 15 preguntas por medio de la escala de Likert, en el cual fueron utilizados tres indicadores referentes a la problemática, siendo estos: desempeño laboral, compromiso organizacional y motivación laboral, de estos indicadores se derivan cinco preguntas cada uno, las cuales darán a conocer los resultados de la opinión de 132 personas encuestadas que laboran en instituciones financieras del departamento de Zacapa. Ver anexo No. 2

1.9. Recolección de datos

Se realizó una encuesta a 132 colaboradores de instituciones financieras del municipio de Zacapa, dichas entrevistas se llevaron a cabo en el transcurso del mes de noviembre en grupos de 5 a 10 personas hasta finalizar con el total, se realizó una inducción breve a cada grupo sobre el motivo de dicha encuesta. El instrumento de aplicación consistió un formulario con 15 preguntas en la escala Likert.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

Los resultados del estudio se compilaron en una base de datos de Excel y se presentó por medio de la elaboración de tablas con su interpretación respectiva, para identificar los elementos y factores clave. Con los resultados se realizó un minucioso estudio respecto al análisis del estrés laboral como una acción estratégica para aumentar el desempeño en el trabajo de los colaboradores en instituciones financieras del departamento de Zacapa.

Capítulo 2

Resultados

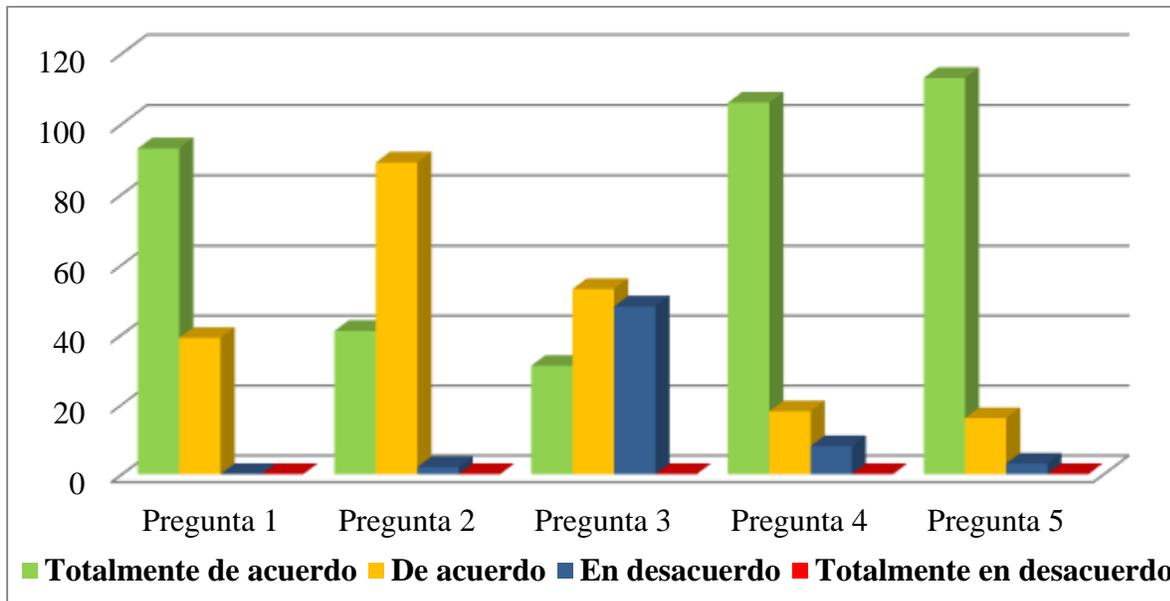
2.1 Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados que se tienen por medio del instrumento de recopilación de datos, cabe mencionar que la escala de Likert que se utilizó tiene una ponderación de la siguiente forma: Totalmente de acuerdo con valor de cuatro (4), De acuerdo con valor de tres (3), En desacuerdo con valor de dos (2), y Totalmente en desacuerdo con valor de uno (1).

De igual forma, se evaluaron tres (3) indicadores de estudio, como lo son: desempeño laboral, compromiso organizacional, y motivación laboral; a dichos indicadores se les asignó un porcentaje de valor significativo de 33.33% para hacer un total de 100% en la sumatoria de los mismos, a continuación se muestran las gráficas de los resultados obtenidos, según las opiniones de los colaboradores de instituciones financieras de Zacapa.

Desempeño laboral

1. ¿Mantengo buena relación con mis compañeros en mi área de trabajo para disminuir el estrés y mejorar el ambiente laboral?
2. ¿Realizo mis actividades de manera correcta a pesar de no contar con un incentivo laboral?
3. ¿Trato las necesidades de otras áreas de trabajo, con el mismo afán y dedicación que las de mi área de trabajo?
4. ¿Considero que existen factores que deterioran las relaciones entre colaboradores?
5. ¿Considero de beneficio para la institución realizar una evaluación que determine la causa que afecta el buen desempeño de los colaboradores?

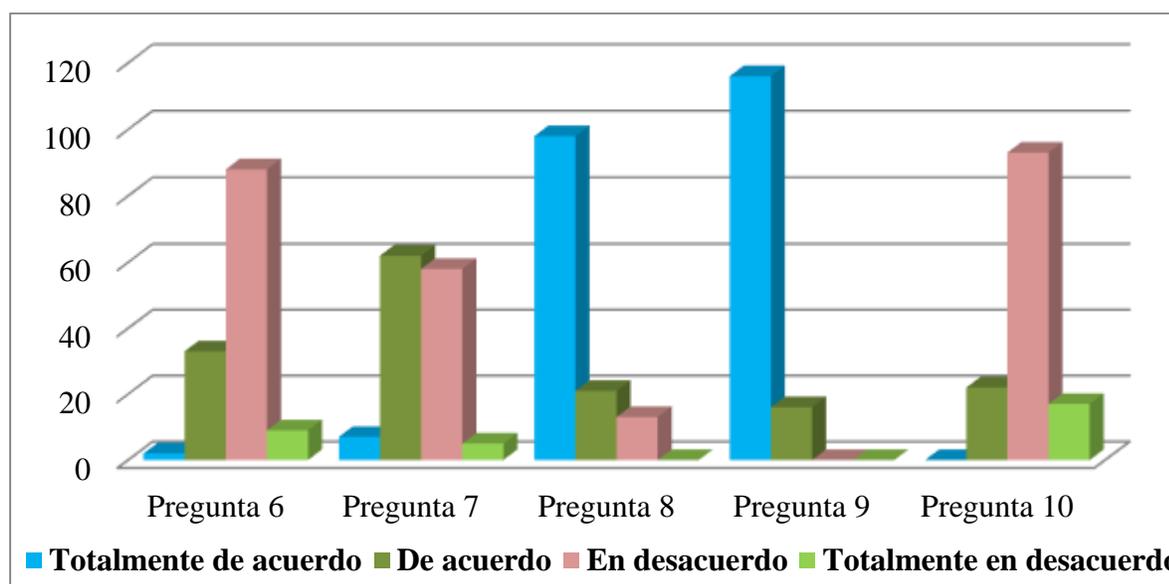


Fuente: investigación de campo (2020)

Según resultados de la presente gráfica sobre análisis del estrés laboral como acción estratégica para aumentar el desempeño o rendimiento en el trabajo de los colaboradores en instituciones financieras en Zacapa, se constató que el desempeño laboral es muy importante, indispensable y fundamental para el logro de objetivos y cumplimiento de metas en una institución.

Compromiso organizacional

6. ¿Considero que la relación entre el personal administrativo y los colaboradores se ve afectada al momento de la evaluación de desempeño?
7. ¿Considero que la evaluación del desempeño ayudara a disminuir la tensión en el ambiente laboral?
8. ¿Tengo el conocimiento de qué criterios califica la evaluación de desempeño para poder conocer el resultado de mis labores?
9. ¿Recibo capacitación constante dentro de la institución para desempeñarme de manera adecuada en mi trabajo?
10. ¿Mi jefe reconoce cuando realizo bien mi trabajo?

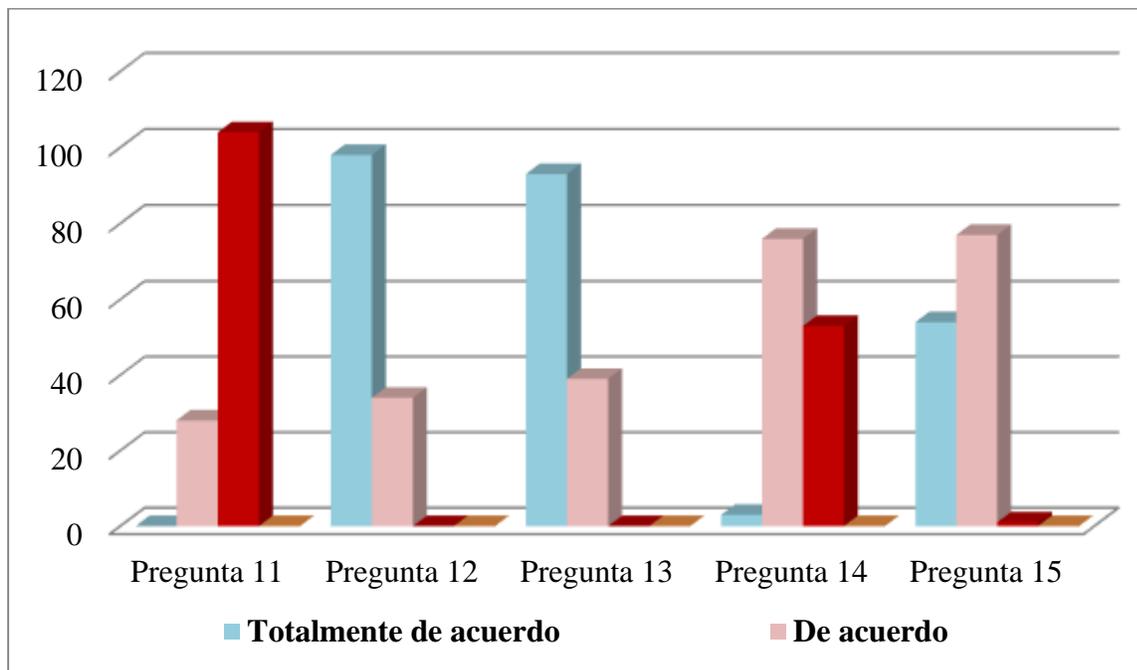


Fuente: investigación de campo (2020)

Los colaboradores indicaron que la evaluación de desempeño laboral, se ve afectada debido a amistades o empatías dentro de la institución, consideran que dicha evaluación los hace mejorar en sus debilidades; que tienen el conocimiento de cuáles son los criterios que califica la evaluación de desempeño, y todos los empleados están de acuerdo con recibir capacitación constante para realizar de la mejor manera y correcta sus labores.

Motivación laboral

11. ¿Mi jefe inmediato me motiva para mejorar mi desempeño laboral?
12. ¿La institución me brinda incentivos y me motiva favoreciendo mi desempeño laboral?
13. ¿Recibo algún tipo de incentivo cuando cumpla con las metas propuestas?
14. ¿Obtengo la oportunidad de un ascenso dentro de la institución debido a mi buen desempeño laboral?
15. ¿La institución utiliza reconocimientos necesarios para mantener una motivación a la hora de desempeñar el trabajo?



Fuente: investigación de campo (2020)

De acuerdo a los resultados obtenidos, casi la totalidad de trabajadores de instituciones financieras encuestados indicaron que no reciben incentivos en el cumplimiento de metas y a muy pocos de ellos se les reconoce su desempeño laboral, y una gran mayoría considera que no puede optar a un ascenso dentro de la institución.

Tabla No. 1
Desempeño laboral

Indicador	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Σ	n	\bar{x}	
		4	3	2	1	(a)	(b)	(c)	
Desempeño laboral	1	93	39	0	0	489	132	3.70	
		372	117	0	0				
	2	41	89	2	0	435	132	3.30	
		164	267	4	0				
	3	31	53	48	0	379	132	2.87	
		124	159	96	0				
	4	106	18	8	0	494	132	3.74	
		424	54	16	0				
	5	113	16	3	0	506	132	3.83	
		452	48	6	0				
	Fuente: investigación de campo (2020)		Sumatoria indicador:						17.45
			Punteo máximo:						20
		Peso asignado:						33.333	
		% de evaluación del indicador:						17.18	

En la tabla puede observarse que los resultados que se obtuvieron de la encuesta en cuanto al indicador de desempeño laboral, señala que los colaboradores de instituciones financieras en Zacapa, están de acuerdo que desempeñan y realizan sus actividades laborales diarias de manera adecuada cumpliendo con el tiempo establecido, tratan las necesidades de las otras áreas con buen porcentaje de prioridad como si fueran las propias, sin embargo consideran que existen motivos que deterioran la relación laboral y que es de gran beneficio realizar evaluaciones de desempeño laboral dentro de la institución para la que laboran.

Tabla No. 2
Compromiso organizacional

Indicador	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Σ	n	\bar{x}	
		4	3	2	1	(a)	(b)	(c)	
Compromiso organizacional	6	2	33	88	9	292	132	2.21	
		8	99	176	9				
	7	7	62	58	5	335	132	2.54	
		28	186	116	5				
	8	98	21	13	0	481	132	3.64	
		392	63	26	0				
	9	116	16	0	0	512	132	3.88	
		464	48	0	0				
	10	0	22	93	17	269	132	2.04	
		0	66	186	17				
	Sumatoria indicador:								14.31
	Punteo máximo:								20
Peso asignado:								33.333	
% de evaluación del indicador:								14.80	

Fuente: investigación de campo (2020)

Los resultados obtenidos sobre el indicador compromiso organizacional se muestran en la tabla anterior, que detalla que una parte de los colaboradores consideran que las relaciones entre el personal administrativo y colaboradores se ve afectada al momento de la evaluación de desempeño laboral, así mismo una parte de los colaboradores consideran que la evaluación ayuda a mejorar sus debilidades laborales, sin embargo pocos de ellos no tienen el conocimiento de qué criterios se evalúan, por otro lado indican que reciben capacitaciones pero no son suficientes por parte de la institución, y que no reciben reconocimientos por parte de sus jefes por resultados del desempeño laboral.

Tabla No. 3
Motivación laboral

Indicador	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Σ	n	\bar{x}	
		4	3	2	1	(a)	(b)	(c)	
Motivación laboral	11	0	28	104	0	292	132	2.21	
		0	84	208	0				
	12	98	34	0	0	494	132	3.74	
		392	102	0	0				
	13	93	39	0	0	489	132	3.70	
		372	117	0	0				
	14	3	76	53	0	346	132	2.62	
		12	228	106	0				
	15	54	77	1	0	449	132	3.40	
		216	231	2	0				
	Sumatoria indicador:								15.68
	Punteo máximo:								20
Peso asignado:								33.333	
% de evaluación del indicador:								15.84	

Fuente: investigación de campo (2020)

Para el indicador de motivación laboral los resultados de las encuestas reflejados en la tabla anterior señalan que una gran mayoría de colaboradores no están motivados por sus jefes inmediatos en cuanto a mejorar su desempeño laboral, una parte de ellos indican que la institución les brinda incentivos por sus labores realizadas y por su cumplimiento de metas, una gran parte de ellos indico que no pueden optar por ascenso dentro de la institución para la que laboran y algunos creen que la institución cuenta con una herramienta adecuada para medir sus capacidades como logro de objetivos y alcance de metas.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

El desempeño laboral es uno de los puntos clave para la obtención de resultados esperados dentro de las instituciones financieras, según Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que: “es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales”. A nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. En efecto, se afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Según Franklin, E., & Krieger, M. (2012) por desempeño se entiende: “el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales”. (p.93).

Derivado de lo anterior el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, y funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Los resultados muestran que el desempeño laboral es un elemento muy importante para el cumplimiento de objetivos deseados en las instituciones financieras, si las instituciones cuentan con personal con un buen desempeño laboral, existirá un total cumplimiento de metas establecidas y por ende el éxito de dicha institución. Desde el punto de vista de Chiavenato, I. (2011, p.22) refiere que: “toda organización debe considerarse de manera simultánea desde los puntos de vista de la eficacia y de la eficiencia”.

Lo citado anteriormente se relaciona con los resultados que se obtuvieron de los sujetos de estudio, los cuales indicaron que estar familiarizados con la estructura de la empresa y el control de metas permite medir su capacidad laboral de manera conjunta.

Según Robbins y Judge (2013) explican que:

En las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción de los puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren demás información, hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Desempeño laboral es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su capacidad.

El humanismo, se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque ésta no se circunscribe a respaldar objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas acerca del lugar de trabajo.

La falta de productividad, esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, es una de las pesadillas de toda empresa. Diagnosticar que los colaboradores están produciendo menos de lo que pueden con la capacidad y recursos de la empresa se considera un problema.

Lo citado anteriormente hace referencia a que los colaboradores manifestaron que cuentan con una excelente actitud al trabajo, sin embargo, el factor capacitación, es indispensable y pieza clave para el incremento del conocimiento del trabajador en la empresa, lo cual es poco deficiente y dentro de la institución, lo cual afecta el desempeño laboral dentro de la misma.

Ramírez Mordan (2013), exponen que: “Para enfrentar a esta situación debemos volver a crear la ilusión del primer día en el empleado, volver a enamorarlo, entusiasmarlo y ayudarlo a encontrar el motivo que lo lleve a la acción”.

(Recuperado:<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/importancia-de-la-motivacion-laboral/>).

Los resultados indicaron que el compromiso organizacional se relaciona directamente con la motivación laboral y los colaboradores que no se sienten motivados ni tampoco se sienten identificados con la empresa son debido a que no tienen incentivos adecuados para incrementar su rendimiento.

Según Goldman Zuloaga (2014) indica que: “se requiere que las organizaciones atiendan las variables: clima laboral, integración de los equipos de trabajo, los estándares para medir el desempeño, la retribución por esfuerzo, las políticas de selección y promoción, entre otros”.

Recuperado (<https://www.gestiopolis.com/variables-que-afectan-el-desempeno-laboral/>)

Lo anterior hace referencia con los resultados obtenidos de colaboradores que manifestaron que existen factores como los expuestos por Goldman y Zuloaga, que afectan las relaciones laborales dentro de la institución.

Según Koontz y Weihrich (2010):

Es la medición del desempeño para alcanzar metas y planes verificables previamente seleccionados. Siendo la base para determinar quién puede ser promovido a un puesto más alto. Identificando el deseo legítimo del progreso de los empleados en sus profesiones. Siendo una forma de integrar las demandas organizacionales y las necesidades individuales es a partir de la administración de la carrera, que puede ser parte de la evaluación de desempeño (p. 187).

La evaluación del desempeño o evaluación del rendimiento es un sistema formal para estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales de un empleado.

La cita anterior hace referencia al indicador de compromiso organizacional en donde se observa que la mayoría de los colaboradores están conscientes que la evaluación de su desempeño da valor a las actividades y metas establecidas dentro de la institución.

Ruiz, Gago, García y López (2013) definen que la evaluación del desempeño: “es un proceso continuo y sistemático que efectúa una organización con el fin de medir el valor que un trabajador aporta a la misma”. Este proceso se caracteriza por evaluar al trabajador en un determinado tiempo; el sistema no evalúa el total de las aportaciones que brinda el trabajador durante su permanencia en la organización, sino más bien su desempeño efectuado en una determinada etapa, la cual puede ser un año o un periodo más corto. En la presente investigación se pudo establecer que los encuestados indicaron que es esencial para la institución una evaluación del desempeño laboral.

Es importante mencionar que un colaborador se beneficia de la evaluación del desempeño, porque le ayuda a entender las responsabilidades y metas que se relacionan con su trabajo y como mejorar para lograrlas.

Koontz, Weihrich, y Cannice (2012), aseguran que:

El análisis de las necesidades de capacitación es la base de sus objetivos, que le dan dirección al desarrollo y facilitan la medición de la eficacia de la labor capacitadora. Este principio se concentra en el aporte que hace la capacitación al propósito de la empresa y al desarrollo de los individuos. (p.594).

Lo anterior hace referencia con las respuestas de la mayoría de los colaboradores encuestados, que indicaron que están en total acuerdo con el hecho de que la empresa les proporcione constantemente capacitación para cada uno de sus puestos.

La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo.

Esto se relaciona con el indicador sobre la motivación laboral, debido a que si se reconoce el esfuerzo de los colaboradores influye en la motivación de los mismos y por ende en la productividad y cumplimiento de metas.

Chiavenato (2015) define que la motivación es: “un proceso psicológico básico junto con la percepción, actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano, interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno”.

Es decir, para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.

Los colaboradores indicaron en su mayoría la falta de motivación dentro de la institución en la que laboran, por lo que se crea un ambiente en el cual no se les brinda periódicamente reconocimientos e incentivos por las labores realizadas o por cumplimiento de metas.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indican que: “la promoción, es el cambio dentro de una organización hacia un puesto más alto con mayores responsabilidades y requiere habilidades más avanzadas, casi siempre incluye un aumento en estatus y sueldo” (p. 305).

La cita anterior concuerda con los resultados obtenidos, los cuales demostraron que los colaboradores no consideran que puedan optar por un ascenso laboral dentro de la institución en que labora.

3.2 Hallazgos y análisis general

De acuerdo a los resultados detallados en la tabla No. 1 se identificó que el indicador desempeño laboral cuenta con una ponderación de 17.18 puntos lo que indica que los sujetos de estudio desempeñan y realizan sus actividades laborales de manera adecuada y con dedicación, tratan las necesidades de otras áreas con un buen porcentaje de prioridad, sin embargo, manifestaron que existen factores que deterioran las relaciones laborales y consideran que es de beneficio para la institución realizar una evaluación de desempeño laboral.

Por otro lado, según los resultados obtenidos de la tabla No. 2 se evaluó el indicador de compromiso organizacional, el resultado fue la ponderación más baja con 14.80 puntos; siendo el ítem más bajo el que indica si el jefe reconoce y felicita a los colaboradores cuando cumplen correctamente las metas propuestas.

De los resultados obtenidos de la tabla no. 3 se evaluó el indicador motivación laboral con una puntuación de 15.84, una gran mayoría del porcentaje de los colaboradores encuestados, manifestaron no sentirse motivados por sus jefes y a muy pocos de ellos se les reconoce su labor con reconocimientos o incentivos en la institución.

3.3 Conclusiones

- El análisis del estrés laboral es una acción estratégica para aumentar el desempeño en el trabajo de los colaboradores en instituciones financieras del departamento de Zacapa.
- Lo que origina el bajo desempeño laboral en los colaboradores de instituciones financieras del departamento de Zacapa son: la falta de motivación en cuanto al cumplimiento de metas, recargo de trabajo lo que provoca trabajar horas extras sin remuneración alguna, falta de capacitaciones y motivación por parte de gerencia general lo cual deteriora las relaciones entre los colaboradores creando un clima laboral poco agradable sin deseos de dar el máximo rendimiento, para el logro de metas establecidas.
- El aumento del desempeño laboral se ve relacionado con el compromiso organizacional y el liderazgo profesional debido a que existen criterios entre las relaciones personales, evaluaciones de desempeño, conocimientos y capacitación ligados entre sí para alcanzar metas y objetivos en conjunto para bien de la institución.
- Los esfuerzos sobre motivación laboral que se brindan para aumentar el rendimiento en el trabajo de los colaboradores en instituciones financieras de Zacapa, son pocos para la mejora del desempeño laboral y los trabajadores consideran que no pueden optar por un ascenso laboral.

Referencias

4.1 Bibliográfica

1. Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (9 ed.). México: McGraw Hill. Espinoza.
2. Fidiás G. Arias (2012). Introducción a la metodología científica: El proyecto de investigación, 6ta Edición.
3. Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C, Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ª Ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
4. Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). Administración desde una perspectiva global y empresarial (14ª Ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
5. Robbins,S. y Judge,T. (2013). Comportamiento Organizacional (Decimoquinta ed.). Mexico,S.A.de C.V.: Pearson educación.
6. Ruiz, E. Gago, M. García, C y López, S. (2013). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. Ciclo formativo grado superior. España: McGraw-Hill/Interamericana Editorial

4.2 Digitales

7. Cristancho, Felipe. (2015, 27 de Noviembre, 2015) Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de la Organización [Guest Post]. Recuperado de <http://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion>
8. Goldman Zuloaga, Kurt. (2014, 15 de octubre, 2018). Variables que afectan el desempeño laboral. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/variables-que-afectan-el-desempeñolaboral>.
9. Perret, Ricardo E. (2016, 10 de noviembre, 2018). El secreto de la motivación. Recuperado <https://static.squarespace.com/static/54d1216ae4b032ab3c26bb1/t/5aa32f749140b73db65c927f/1520643968955/El+secreto+de+La+Motivaci%C3%B3+WEB.pdf17>
10. Ramírez Mordan, Damni María (2013, 11 de Marzo, 2018). Importancia de la Motivación Laboral. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/importancia-de-La-motivaci3n-laboral/>

Anexos

Anexo No. 1

Modelo teórico adoptado:

Feldman (2014) señala:

“El tema del estrés es como algo que está presente en la vida de toda persona, ya que tan solo con el hecho del diario vivir engloba una gran diversidad de situaciones y eventos amenazadores o difíciles que se activa en el momento propicio para resguardar su bienestar emocional, físico y mental del individuo”.

Síntomas	Causas	Efectos
Insatisfacción en el desempeño laboral	Salario insuficiente	Bajo nivel de productividad
Cambio de trabajo	Ausencia de incentivos	Bajo nivel de rendimiento
Falta de relación con los compañeros	Ritmo de trabajo acelerado	Desorganización laboral

Fuente: elaboración propia (2019)



Anexo 2

Universidad Panamericana
 Facultad de Ciencias Económicas
 Licenciatura en Administración de Empresas

Encuesta dirigida a colaboradores de instituciones financieras de Zacapa.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista marcando con una X. Las preguntas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca minimizar el estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución. Los datos serán manejados confidencialmente.

Indicador	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		4	3	2	1
Desempeño laboral	1. ¿Mantengo buena relación con mis compañeros en mi área de trabajo para disminuir el estrés y mejorar el ambiente laboral?				
	2. ¿Realizo mis actividades de manera correcta a pesar de no contar con un incentivo laboral?				
	3. ¿Trato las necesidades de otras áreas de trabajo con el mismo afán y dedicación que las de mi área de trabajo?				
	4. ¿Considero que existen factores que deterioran las relaciones entre colaboradores?				
	5. ¿Considero de beneficio para la institución realizar una evaluación que determine la causa que afecta el buen desempeño de los colaboradores?				

Indicador	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		4	3	2	1
Compromiso organizacional	6. ¿Considero que la relación entre el personal administrativo y los colaboradores se ve afectada al momento de la evaluación de desempeño?				
	7. ¿Considero que la evaluación del desempeño ayudara a disminuir la tensión en el ambiente laboral?				
	8. ¿Tengo el conocimiento de qué criterios califica la evaluación de desempeño para poder conocer el resultado de mis labores?				
	9. ¿Recibo capacitación constante dentro de la institución para desempeñarme de manera adecuada en mi trabajo?				
	10. ¿Mi jefe reconoce cuando realizo bien mi trabajo?				
Motivación laboral	11. ¿Mi jefe inmediato me motiva para mejorar mi desempeño laboral?				
	12. ¿La institución me brinda incentivos y me motiva favoreciendo mi desempeño laboral?				
	13. ¿Recibo algún tipo de incentivo cuando cumplo con las metas propuestas?				
	14. ¿Obtengo la oportunidad de un ascenso dentro de la institución debido a mi buen desempeño laboral?				
	15. ¿La institución utiliza reconocimientos necesarios para mantener una motivación a la hora de desempeñar el trabajo?				

Fuente: elaboración propia (2019)