

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL  
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE  
NEGOCIOS DE LA BANCA PYME EN  
EL MUNICIPIO DE LA PAZ

Tesis de grado presentada para la obtención del grado de Licenciatura

POR:  
HILMAR NOELIA SAAVEDRA BERDEJA

TUTOR:  
M. SC. PABLO RIVEROS NAVA

LA PAZ – BOLIVIA

2023

## **DEDICATORIAS**

Dedico este trabajo principalmente a Dios ya que sin la persistente bendición que me brinda no hubiera logrado esta meta.

A mi papá, que desde mi uso de razón es apoyo, ejemplo y guía para la realización de todos mis sueños y metas. Que por él y para él soy lo que soy.

A mi mamá por su inmensa paciencia y apoyo en los buenos y malos momentos, a mis hermanos, que son la motivación de siempre ser mejor y a mi familia quienes han sido parte de mi crecimiento y formación.

A todos, principalmente por su amor incondicional, les estoy enteramente agradecida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a la Universidad Mayor de San Andrés por darme la oportunidad de formarme académicamente, a los docentes de la misma por su entrega, y especialmente agradecer a mi tutor de tesis M.Sc. Pablo Riveros Nava, por su apoyo intelectual y la disposición permanente para el desarrollo de esta investigación.

<u>Introducción .....</u>	<u>1</u>
<u>Capítulo 1. Aspectos Generales .....</u>	<u>4</u>
<b>1.1 JUSTIFICACIÓN Y APORTES .....</b>	<b>4</b>
1.1.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	4
1.1.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	4
<b>1.2 SITUACIÓN PROBLÉMICA .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 PROBLEMA CIENTÍFICO.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 GUÍA CIENTÍFICA .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 OBJETO DE ESTUDIO .....</b>	<b>8</b>
<b>1.6 ALCANCE O CAMPO DE ACCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>8</b>
1.6.1 ALCANCE TEMPORAL .....	8
1.6.2 ALCANCE GEOGRÁFICO .....	8
1.6.3 ALCANCE ECONÓMICO.....	9
<b>1.7 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.7.1 OBJETIVO GENERAL .....	9
1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
<u>Capítulo 2. Desarrollo Estructural Teórico De La Tesis.....</u>	<u>11</u>
<b>2.1 REFERENCIAS CONCEPTUALES .....</b>	<b>11</b>
2.1.1 EL ESTRÉS LABORAL .....	11
2.1.1.1 Definición De Estrés .....	11
2.1.1.1.1 Ansiedad.....	12
2.1.1.1.2 Factores Del Estrés .....	13
2.1.1.2 Estresores.....	14

2.1.1.3	Tipos De Estrés .....	15
2.1.1.3.1	Estrés Físico .....	15
2.1.1.3.2	Estrés Psíquico .....	15
2.1.1.4	Fases Del Estrés.....	15
2.1.1.5	Estrés Laboral.....	17
2.1.1.6	Consecuencias De Estrés .....	17
2.1.1.7	Síndrome De Burnout .....	19
2.1.2	EL DESEMPEÑO LABORAL .....	20
2.1.2.1	Importancia Del Desempeño Laboral .....	21
2.1.2.2	Evaluación Del Desempeño Laboral .....	22
2.1.2.3	Objetivos De La Evaluación Del Desempeño.....	22
2.1.2.3.1	Propósitos .....	23
2.1.2.3.2	Objetivos Inmediatos .....	23
2.1.3	RELACIÓN DEL ESTRÉS CON EL DESEMPEÑO LABORAL .....	23
<b>2.2</b>	<b>CONTEXTO REFERENCIAL .....</b>	<b>24</b>
2.2.1	EL SISTEMA FINANCIERO EN BOLIVIA .....	24
2.2.1.1	Bancos .....	28
2.2.1.2	Banca PYME en Bolivia.....	29
2.2.2	LA PARTICIPACIÓN DE LA BANCA EN LA ECONOMÍA DE BOLIVIA .....	29
2.2.3	LA PARTICIPACIÓN DE LA BANCA EN EL EMPLEO EN BOLIVIA .....	32
2.2.4	MARCO LEGAL .....	34
2.2.4.1	Leyes.....	34
2.2.4.1.1	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO - BOLIVIA (2009) .....	34
2.2.4.1.2	LEY GENERAL DEL TRABAJO DEL 8 DE DICIEMBRE DE 1942.....	34
2.2.4.1.3	LEY 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS.....	35

2.2.4.2	Decretos.....	36
2.2.4.2.1	DECRETO LEY N° 16998, DEL 2 DE AGOSTO DE 1979, LEY DE GENERAL DE HIGIENE, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR. ....	36
2.2.4.3	Administraciones públicas competentes .....	37
2.2.4.3.1	Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social .....	37
2.2.4.3.2	Dirección General de Trabajo y Seguridad Industrial.....	37
2.2.4.3.3	Instituto Boliviano de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	37
<b>2.3</b>	<b>ESTUDIOS PREVIOS DEL OBJETO DE ESTUDIO .....</b>	<b>38</b>
<b>2.4</b>	<b>DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>39</b>
 <u>Capítulo 3. Diseño Metodológico De La Investigación .....</u>		<u>42</u>
<b>3.1</b>	<b>UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO .....</b>	<b>42</b>
3.1.1	POBLACIÓN .....	42
<b>3.2</b>	<b>DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO Y DISEÑO DE LA MUESTRA.....</b>	<b>43</b>
3.2.1	TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	43
3.2.2	DISEÑO DE LA MUESTRA .....	44
<b>3.3</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>44</b>
<b>3.4</b>	<b>SELECCIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS.....</b>	<b>45</b>
3.4.1	SELECCIÓN DE MÉTODOS.....	45
3.4.2	SELECCIÓN DE TÉCNICAS .....	46
<b>3.5</b>	<b>INSTRUMENTOS DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>46</b>
3.5.1	FUENTES PRIMARIAS .....	46
3.5.2	FUENTES SECUNDARIAS .....	48
 <u>Capítulo 4. Resultados Y Validación De La Investigación.....</u>		<u>49</u>

<b>4.1 PROCESO Y ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>49</b>
4.1.1 COEFICIENTE CORRELACIONAL DE PEARSON.....	49
<b>4.2 DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA BANCA PYME .....</b>	<b>50</b>
4.2.1 RESULTADO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA BANCA PYME .....	53
<b>4.3 ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA BANCA PYME .....</b>	<b>54</b>
4.3.1 ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DEL BANCO PYME DEL MUNICIPIO DE LA PAZ.....	56
4.3.2 ESTRESORES RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE NEGOCIOS DEL BANCO PYME DEL MUNICIPIO DE LA PAZ. ....	60
4.3.2.1 Estresores relativos al Equipo de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz. ....	60
4.3.2.2 Estresores relativos a los superiores de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz. ....	62
4.3.2.3 Estresores relativos a la motivación de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz. ....	66
4.3.2.4 Estresores relativos a los clientes de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz.....	69
<b>4.4 CORRELACIÓN RECTILÍNEA DE PEARSON ESTRÉS LABORAL – DESEMPEÑO LABORAL .....</b>	<b>73</b>
<u>Capítulo 5. Conclusiones Y Recomendaciones.....</u>	<u>75</u>
<b>5.1 CONCLUSIONES.....</b>	<b>75</b>

<b>5.2 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>78</b>
<b><u>Bibliografía.....</u></b>	<b><u>80</u></b>
<b><u>ANEXOS.....</u></b>	<b><u>85</u></b>



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>ILUSTRACIÓN I:</b> ESTRÉS DIARIO (PORCENTUAL, POR REGIÓN, SEXO Y EDAD)	6
<b>ILUSTRACIÓN II:</b> ESTRÉS DIARIO (COMPARACIÓN DE PAÍSES)	7
<b>ILUSTRACIÓN III:</b> SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN	16
<b>ILUSTRACIÓN IV:</b> PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE PRODUCTO INTERNO BRUTO A PRECIOS CONSTANTES AL AÑO 2021, INDUSTRIAS	31
<b>ILUSTRACIÓN V:</b> POBLACIÓN OCUPADA DE 14 AÑOS O MÁS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA POR TRIMESTRES	32
<b>ILUSTRACIÓN VI:</b> NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL	54
<b>ILUSTRACIÓN VII:</b> NIVEL DEL ESTRÉS LABORAL	56
<b>ILUSTRACIÓN VIII:</b> PORCENTAJES ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA	59
<b>ILUSTRACIÓN IX:</b> PORCENTAJES ESTRESORES DEL EQUIPO	62
<b>ILUSTRACIÓN X:</b> PORCENTAJES ESTRESORES DE LOS SUPERIORES	65
<b>ILUSTRACIÓN XI:</b> PORCENTAJES ESTRESORES DE LA MOTIVACIÓN	68
<b>ILUSTRACIÓN XII:</b> PORCENTAJES ESTRESORES DE LOS CLIENTES	72
<b>ILUSTRACIÓN XIII:</b> GRAFICO DE DISPERSIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL	73

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1:</b> ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	26
<b>TABLA 2:</b> BANCOS PYME	29
<b>TABLA 3:</b> BOLIVIA - PRODUCTO INTERNO BRUTO A PRECIOS CONSTANTES POR AÑO SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, 2021	30
<b>TABLA 4:</b> PRODUCTO INTERNO BRUTO A PRECIOS CONSTANTES AL AÑO 2021, INDUSTRIAS	31
<b>TABLA 5:</b> POBLACIÓN OCUPADA DE 14 AÑOS O MÁS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA POR TRIMESTRES	33
<b>TABLA 6:</b> SUCURSALES, AGENCIAS Y DEMÁS PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA Y NÚMERO DE EMPLEADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	42
<b>TABLA 7:</b> OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	44
<b>TABLA 8:</b> CORRELACIÓN RECTILÍNEA DE PEARSON	50
<b>TABLA 9:</b> COMPETENCIAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	52
<b>TABLA 10:</b> FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DEL DESEMPEÑO LABORAL	53
<b>TABLA 11:</b> FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DEL ESTRÉS LABORAL	55
<b>TABLA 12:</b> ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA	57
<b>TABLA 13:</b> ESTRESORES RELATIVOS AL EQUIPO DE TRABAJO	60
<b>TABLA 14:</b> ESTRESORES RELATIVOS A LOS SUPERIORES	63
<b>TABLA 15:</b> ESTRESORES RELATIVOS A LA MOTIVACIÓN	66
<b>TABLA 16:</b> ESTRESORES RELATIVOS A LOS CLIENTES	70
<b>TABLA 17:</b> CORRELACIÓN DE PEARSON ESTRÉS LABORAL VS. DESEMPEÑO LABORAL	74

## **Resumen ejecutivo**

El objetivo principal del presente trabajo fue el de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área de negocios de la Banca Pyme en el municipio de La Paz, aportando así información a los estudios administrativos, referentes a la influencia del estrés en el desempeño de los empleados.

Primeramente, se realizó un estudio preliminar de los antecedentes generales del sitio de investigación, tomando los aspectos más importantes de desgaste profesional (denominados estresores), seguidamente se realizó una operacionalización de las variables para poder identificar los indicadores de los mismos, seguidamente de establecer los instrumentos de investigación, que en este caso fueron, una encuesta para el estrés laboral, y una evaluación para el desempeño laboral. Finalmente, para determinar la relación se utilizó el coeficiente correlacional de Pearson, el cual se encarga de medir el grado de relación de dos variables en estudio.

El estudio se desarrolló en la gestión 2022 en el municipio de La Paz Bolivia, específicamente en las instituciones financieras Banco Pyme Ecofuturo S.A. y De la comunidad S.A. La investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo, apoyado por métodos de comprobación cuantitativa, netamente para respaldar la información; la intervención fue de carácter descriptivo, y los métodos utilizados en la investigación fueron el inductivo y el de análisis, para un mejor estudio de las variables en cuestión.

Se concluye que existe una correlación directa alta entre las variables estudiadas, el estrés laboral, y el desempeño laboral de los trabajadores del área de negocios de la Banca Pyme en el municipio da La Paz, según el coeficiente correlacional de Pearson.

**Palabras clave:**

Estrés, estrés laboral, estresores, desempeño laboral.

## Introducción

En una empresa el comportamiento de las personas es importante, ya que las mismas son el elemento principal al momento de la realización de los trabajos establecidos, “este comportamiento es complejo, depende de factores internos (derivados de las características de personalidad: capacidad de aprendizaje, de motivación, de percepción del ambiente externo e interno, de actitudes, de emociones, de valores, etc.) y externos (derivados de las características empresariales: sistemas de recompensas y castigos, de factores sociales, de las políticas, de la cohesión grupal existente, etc.)”. (Chiavenato, 1999). Es importante para gerencia administrativa conocer y dar seguimiento a los factores mencionados, sobre todo los externos, ya que cuando éstos se tornan negativos, tiende a surgir el denominado estrés laboral.

“El estrés laboral puede entenderse como una interacción desfavorable entre los atributos del trabajador y las condiciones de trabajo que conducen a trastornos psicológicos y a conductas insanas, como la reducción de productividad, descenso en la calidad de vida, problemas de salud física y/o mental, trastornos de depresión y ansiedad, problemas familiares, riesgos de alcoholismo y otras adicciones (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2022) y finalmente a la enfermedad.” (Buendía, 2006) Citado en Capezzuto (2017).

Se presenta como un proceso interactivo que implica la combinación de los efectos de las características individuales y de los distintos estresores<sup>1</sup> del trabajo que ocasionan distrés afectivo, el cual incluye ansiedad, insatisfacción, entre otros, y modificaciones conductuales. A su vez, señalan que la prolongación en el tiempo de las características adversas en el trabajo

---

<sup>1</sup> Son estímulos o agentes causantes del estrés

puede ser causa de enfermedades cardiovasculares, así como de trastornos depresivos (Buendía, 2006) Citado en Capezzuto (2017).

Es así que se puede considerar al estrés laboral, como un factor negativo, no únicamente individual, sino también social, ya que la interacción de las personas en el trabajo es un elemento fundamental para la coordinación de las actividades y los roles de la organización; es así que dicho problema puede interferir con la relación entre trabajadores además de indisponer el ambiente laboral; sin embargo también existen puntos de vista contrarios, que se enfocan en “el estrés laboral como un incentivo” para desarrollar de mejor manera las funciones de un puesto. Cruz (2018).

Por todo lo mencionado anteriormente, el presente trabajo tiene como fin obtener resultados sobre el estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del área de negocios de la Banca Pyme del municipio de La Paz, analizando la incidencia de los factores individuales y sociales que permitirá plantear opciones de respuestas a partir de la perspectiva de gerencia organizacional, gestión de personas y respectiva jefatura de área.

En el presente trabajo se desarrollarán cinco capítulos; específicamente:

El Capítulo I, desglosa los aspectos generales del trabajo, como ser las justificaciones, teórica y práctica; el problema, la situación del mismo, la guía científica, y el objeto de estudio; los alcances: temporal, geográfico y económico y el planteamiento de objetivos de la investigación.

El Capítulo II, corresponde al desarrollo estructural teórico de la tesis, es decir, describe las referencias conceptuales sobre el estrés laboral, el desempeño laboral y su relación de dependencia mutua, los cuales sustentan la investigación. Consiguientemente se describe la referencia contextual que envuelve al sector de la banca especializada en las micro finanzas referente a toda la ley y normativa.

Capítulo III, desarrolla el diseño metodológico de la investigación, describiendo el tipo de intervención que se realizó en el trabajo, la determinación de la población, tamaño y diseño de la muestra de estudio; técnicas, métodos e instrumentos de análisis utilizados en la investigación.

En el capítulo IV, se muestra el análisis de los resultados de la información obtenida gracias al uso de las herramientas de trabajo en la investigación; los mismos se exponen mediante tablas y gráficos para su mejor comprensión, seguidamente de hacer la interpretación de dichas ilustraciones y cuadros.

Por último, en el Capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones resultantes del análisis de la información recabada, las cuales, no solo significan la aceptación o el rechazo de la premisa de la tesis, sino también, las mismas apoyarán a la pertinente toma de decisiones respecto al manejo del estrés de gerencia administrativa, recursos humanos y jefatura de área.

## **Capítulo 1. Aspectos Generales**

### **1.1 Justificación Y Aportes**

#### **1.1.1 *Justificación teórica***

El presente trabajo tiene como propósito aportar información a los estudios administrativos referentes a la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores. Realizando primeramente un estudio previo sobre el contexto general del lugar de estudio, indagación previa sobre aspectos resaltantes a evaluar, seguidamente de la aplicación de encuestas personales a los sujetos de estudio (previamente establecidas) en las cuales se podrá evaluar los factores causantes de desgaste profesional, valorando aquellos que puedan ser gestionados por gerencia y jefatura responsable del área.

Mediante la investigación se pretende obtener resultados que contribuyan información al área de gerencia organizacional, gestión de personas y jefatura de área para la toma de decisiones en relación del desarrollo continuo de los trabajadores a nivel personal y organizacional para que tengan la formación suficiente para desempeñar las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de manera eficiente para alcanzar los fines de la organización.

#### **1.1.2 *Justificación Práctica***

La investigación se realizó con el fin de determinar la incidencia del estrés laboral, en el desarrollo laboral de los trabajadores del área de negocios de la Banca Pyme del municipio de La Paz, considerando que los mismos pueden resultar vulnerables a las distintas consecuencias del estrés laboral, ya que esto puede suponer una amenaza para la salud individual y social de los colaboradores. Además de ser también una amenaza para la empresa; por lo que la presente investigación se justifica considerando que se pretende conocer los distintos estresores internos y externos, tanto como su influencia en el desempeño laboral, seguidamente de brindar información confiable, oportuna y actual para la respectiva



toma de decisiones de gerencia y jefatura, ofreciendo posibles soluciones y asimismo favorecer a la población de estudio.

## **1.2 Situación Problemática**

“El estrés es el segundo problema de salud más denunciado relacionado con el trabajo.” (Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo, 2009). El mismo se denota como “una reacción fisiológica de nuestro organismo frente a situaciones difíciles, que, con el tiempo, afecta diferentes funciones del organismo, pero se puede controlar si se tiene equilibrio y organización en el estilo de vida.” (Ávila, 2014).

Para el banco mundial, el estrés es el mal del siglo XXI, quien reduce la productividad y, como consecuencia, la capacidad económica y de desarrollo de cualquier país; además, puede ser el detonante de la depresión o incluso del suicidio, según los expertos. (Banco mundial, 2015)

Las “enfermedades mentales, que son las que más se extienden en el tiempo de vida del ser humano, generan altos costos económicos. Personas enfermas y sus familiares, o quienes cuidan de ellos, a menudo reducen su productividad tanto en el hogar como en el trabajo.” Según datos de la Organización Mundial de la Salud, una de cada cuatro personas, 450 millones en el mundo, sufren de al menos un trastorno mental.

Gallup (2022)<sup>2</sup> encuentra que el 60% de las personas son emocionalmente indiferentes en el trabajo y el 19% son miserables. (El término técnico de Gallup para ser miserable en el trabajo es "activamente desconectado"). Así mismo, la inconformidad del personal hacia su trabajo

---

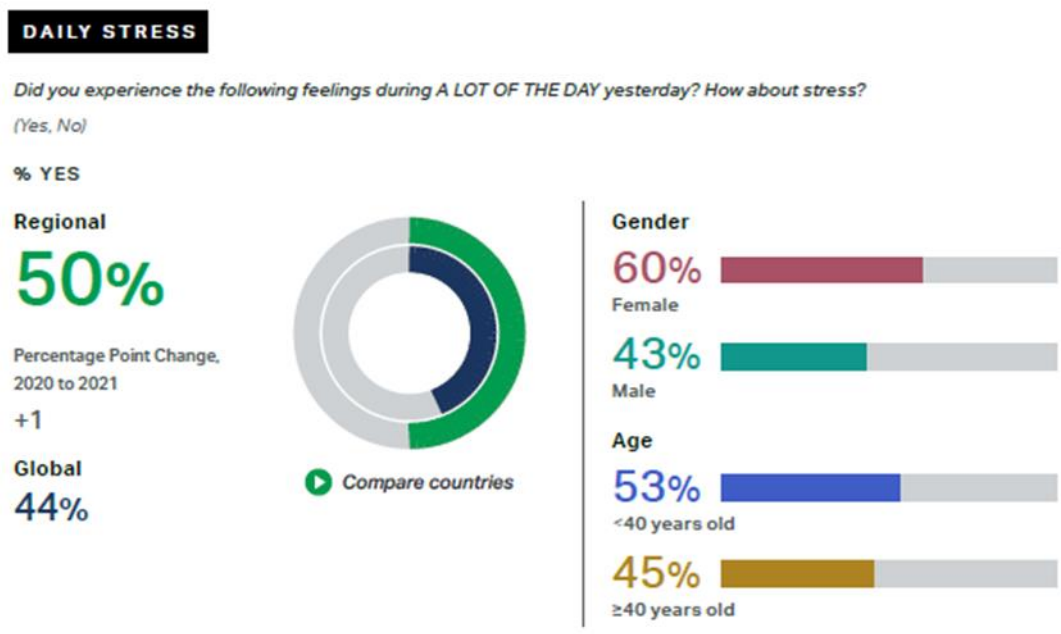
<sup>2</sup> Gallup es el autor de “Informe sobre el estado del lugar de trabajo mundial 2022” el cual es un documento que reporta cómo los empleados de todo el mundo experimentaron la vida y el trabajo el año 2021, en relación a varios factores, principalmente “El estrés”.

refleja desconcierto a su situación laboral y por lo mismo significa la reducción de la productividad en sus ámbitos.

En 2020, los trabajadores del mundo alcanzaron un máximo histórico de 44% del total de empleados con experiencia que sufrieron estrés. En 2021, este porcentaje fue aún mayor y aunque se registraron disminuciones en la preocupación, la tristeza y la ira; todas estas emociones negativas se mantuvieron por encima de los niveles previos a la pandemia.

Específicamente en la región Latinoamericana, el estrés fue una consecuencia negativa que el 50% de las personas encuestadas aseguraron sentir, de los cuales un 60% eran mujeres y 40% varones, y de éstos, el 53% tienen menos de 40 años y un 45% son mayores a 40 años.

**Ilustración I: Estrés Diario (Porcentual, Por Región, Sexo Y Edad)**



**Fuente:** Gallup, State of the Global Workplace 2022 report, pág. 29

Analizando estos resultados por países, se puede observar que Bolivia, se encuentra en la octava posición de los países que sufren estrés diario, con un 49% de confirmaciones de personas que sufren estrés disminuyendo un punto porcentual en relación al año anterior.

## Ilustración II: Estrés Diario (Comparación De Países)

Rank	Country	Change*	% Yes
1	Ecuador	+3	57
2	Costa Rica	+2	56
3	Peru	+2	55
4	El Salvador	+1	54
5	Mexico	+6	51
6	Dominican Republic	0	51
7	Venezuela	0	50
8	Bolivia	-1	49
9	Colombia	+1	47
10	Brazil	+1	46
11	Argentina	+4	46
12	Honduras	0	44
13	Chile	-3	43
14	Uruguay	+1	40
15	Nicaragua	-1	39
16	Panama	-1	39
17	Jamaica	+2	35
18	Paraguay	0	35
	Guatemala	**	**

**Fuente:** Gallup, State of the Global Workplace 2022 report, pág. 111

Respecto a Bolivia el estrés laboral, este aumentó en 50% en 2021 con respecto al 2020, Del Llano informó que las enfermedades del trabajo más frecuentes, que aparecieron durante y a consecuencia de la pandemia del Covid-19, en Bolivia, son la obesidad, lesiones osteomusculares, traumas acústicos y daños oculares. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) añade el tecnoestrés y la adicción a la tecnología, que aumentan la fatiga, la irritabilidad y la incapacidad de desconectar del trabajo y descansar adecuadamente. También habla del aumento del consumo de alcohol y de drogas de mejora del rendimiento, que pueden aumentar las emociones negativas, disminuir el rendimiento y contribuir al aumento de la agresión y la violencia. (Imaña T. 28 de abril de 2022, El estrés laboral sube en 50%, en Bolivia, *El deber*).

Asimismo, Luna Maldonado explica que el personal que trabaja en las instituciones bancarias es objeto de situaciones de estrés generadas, según la experiencia de la investigadora en el Área de Recursos Humanos, debido a las tareas de elevada tensión a la que están sometidos durante largas horas.

Cabe resaltar que en Bolivia no existen artículos científicos referentes al estrés laboral en el sector financiero; en la investigación realizada por Pino Alor (2018) “El estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de servicios, una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 16 años” expone que en Bolivia desde el año 2002 al 2018 existe únicamente un documento científico relacionado con el estrés laboral. Seguidamente existieron publicaciones de artículos, noticias, y demás documentos no oficiales sobre esta problemática, por lo cual la investigación busca solventar el vacío de información.

### **1.3 Problema Científico**

¿Existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del área de negocios de la Banca Pyme del municipio de La Paz?

### **1.4 Guía Científica**

El estrés laboral incide en el desarrollo laboral de los trabajadores del área de negocios de la Banca Pyme del municipio de La Paz.

### **1.5 Objeto De Estudio**

El objeto de estudio del presente trabajo es el de determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área de negocios de la Banca Pyme del municipio de La Paz.

### **1.6 Alcance O Campo De Acción De La Investigación**

#### ***1.6.1 Alcance Temporal***

La realización del trabajo, la recopilación de datos, estudio e investigación se realizó durante las gestiones 2022 y 2023. La investigación empezó en el mes de mayo de 2022 hasta la consolidación de la información obtenida el mes de enero marzo del presente 2023.

#### ***1.6.2 Alcance Geográfico***

El estudio se desarrolló en el Municipio de La Paz Bolivia.

Primeramente, se realizó un estudio previo en el área de negocios en el edificio de la sucursal La Paz del Banco Ecofuturo S.A. situada en la Zona Sur, Calacoto Calle 9.

Seguidamente del estudio de campo realizado en las agencias de:

- San Miguel
- Calacoto
- Camacho
- Pza. Alonzo de Mendoza
- El Tejar
- Villa Fátima

Asimismo, se realizó el estudio para el banco Pyme De la Comunidad.

Se realizó estudio de campo en las agencias:

- Calacoto
- Uyustus
- Villa Copacabana

### **1.6.3 Alcance Económico**

La presente investigación se desarrolló en el sector terciario de la economía de Bolivia, basándose en el área de servicios financieros, específicamente la banca especializada en la intervención y prestación de servicios financieros a las pequeñas y medianas empresas del municipio de La Paz.

## **1.7 Objetivo De La Investigación**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar si existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área de negocios de la Banca Pyme del municipio de La Paz.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Definir el grado de estrés en los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz.
- Analizar el nivel de desempeño los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz.
- Identificar los factores estresantes más relevantes del contenido de las tareas que deben realizar los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz.
- Identificar los estresores resaltantes relativos al equipo de trabajo de los empleados del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz.
- Evaluar el rol de los superiores de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz como posible estresor laboral.
- Definir si existe ausencia o carencia de motivación, como factor estresante, en los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz
- Analizar la relación con los clientes de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz como posibles estresores.

## **Capítulo 2. Desarrollo Estructural Teórico De La Tesis**

El capítulo a desarrollarse contiene las teorías y conceptos de autores estudiosos referentes al estudio, el objetivo es respaldar con teorías de especialistas del tema la investigación, dando soporte científico al tema y la propuesta para dar solución al problema planteado. Haciendo referencia a Rojas (2002) «consiste en sustentar teóricamente el estudio, ello implica exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las perspectivas teóricas, las investigaciones y los antecedentes en general, que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio». Citado en Cheesman y Anckermann (2010).

A continuación, se desarrollará las definiciones y conceptualizaciones sobre el estrés, sus factores, tipos, fases y consecuencias. Además, también el estrés laboral, el desempeño laboral, su importancia, la manera de evaluarlo y los objetivos de este último, finalizando las referencias conceptuales con la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, que son los ápices principales de la investigación.

### **2.1 Referencias Conceptuales**

#### **2.1.1 *El Estrés Laboral***

##### **2.1.1.1 Definición De Estrés**

“El Estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (Diccionario de la Real Academia Española, 2012). Estas situaciones agobiantes son un conjunto de uno o más factores externos que a su vez causan sentimientos negativos que pueden alterar el estado del individuo.

“La psicología, pasa a denominar al mismo, como un conjunto de síntomas psicofisiológicos como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras (Selye, 1950)” citado en Coduti (2013). Además, la palabra estrés es utilizada como sinónimo de miedo, ansiedad, fatiga, depresión por Martínez Selva (2004). Citado en Regueiro (2009)

Por ende, se entiende al Estrés como un conjunto de síntomas y/o consecuencias que resultan de la exposición constante a circunstancias angustiosas que desencadenan emociones negativas, y que las mismas, a corto o mediano plazo resultan nocivas para la salud.

Sin embargo, no todos los estudiosos definen el estrés como un factor negativo; Regueiro (2009) expone que “el estrés no siempre es malo, puede considerarse positivo ya que provoca una adecuada activación, necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada, es adaptativo y estimulante, y sucede cuando hay un aumento de la actividad física, el entusiasmo y la creatividad.” También explica que ya no es bueno cuando sobrepasa e interfiere en varias áreas de la vida cotidiana y que sentirlo en exceso puede provocar un trastorno de ansiedad a corto o mediano plazo.

#### **2.1.1.1.1 Ansiedad**

El Instituto Nacional de la Salud Mental (NIH) explica que la ansiedad es un sentimiento de miedo, temor e inquietud. “Puede hacer que sude, se sienta inquieto y tenso, y tener palpitaciones. Puede ser una reacción normal al estrés.” Instituto Nacional de la Salud Mental (NIH, 2014)

Si bien la ansiedad puede ayudar a enfrentar una situación problemática, además de darle un impulso de energía o ayudarlo a concentrarse, para las personas con trastornos de ansiedad el miedo no es temporal y puede ser abrumadora. Por ende, aunque existan situaciones en las que la ansiedad se presente como un trastorno<sup>3</sup> hay otras en las cuales parece favorecer la situación ya que es tomado como incentivo positivo, normalmente éstas se dan en circunstancias específicas de corta duración. (Cruz,2018)

---

<sup>3</sup> Alteración en el funcionamiento de un organismo o de una parte de él o en el equilibrio psíquico o mental de una persona.



Es por eso que la ansiedad se toma como una consecuencia de estar sometido a largos o intensos periodos de estrés, que afectan de manera negativa la salud psíquica o mental de una persona.

#### **2.1.1.1.2 Factores Del Estrés**

Los factores internos o individuales como lo expone Moreno Mejía (2018) *“Factores internos y externos causantes de estrés laboral en una microempresa productora de aceites y mantecas vegetales en el año 2017”* implican la influencia de ciertas características personales en la producción de estrés, tales como:

- Dependencia
- Ansiedad.
- Introversión.
- Rigidez.
- Formación, destrezas, experiencia y capacidad intelectual y física.
- Mala condición física y los malos hábitos de salud.
- Necesidades del individuo, aspiraciones, expectativas y valores.

Los factores externos, o “demandas de Trabajo” hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Entre los estresores exteriores se puede destacar los siguientes:

- Sobrecarga de trabajo.
- Infrautilización de habilidades.
- Repetitividad.
- Ritmo de trabajo
- Ambigüedad y conflicto de rol.
- Relaciones personales.

- Inseguridad en el trabajo.
- Falta de participación.
- Control
- Formación.
- Cambios en la organización.
- Responsabilidad.
- Contexto físico

Y son exactamente éstos, los factores externos, los cuales se priorizan en el caso de estudio por su posible manejo de parte de los encargados de gestión del desarrollo humano o gerencia administrativa.

#### **2.1.1.2 Estresores**

El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el “estresor”, el estímulo que provoca la respuesta al estrés.; el mencionado, tiene características específicas, como la intensidad, frecuencia y magnitud y es por eso que es importante primero conocer cada uno de ellos para poder de esa manera tratar de controlarlas. (Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, 2004) p 19

Se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha probabilidad de operar como estresores que otras. Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

- Estresores del ambiente físico: Iluminación e Ruido Temperatura Ambientes contaminados
- Estresores relativos al contenido de la tarea: Carga mental Control sobre la tarea

- Estresores relativos a la organización: Conflicto y ambigüedad del rol Jornada de trabajo e Relaciones interpersonales Promoción y desarrollo de la carrera profesional. (Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, 2016) p 20-23

### **2.1.1.3 Tipos De Estrés**

Se realizaron muchos estudios sobre los tipos de estrés; pero los más resaltantes, o más mencionados por diversos autores, son aquellos que recaen en la afectación directa de la persona; los dos más comunes e importantes son:

#### **2.1.1.3.1 Estrés Físico**

Refiere respuestas físicas de situaciones estresantes que dificultan a la persona desempeñarse de forma funcional, representa cambios físicos, como su nombre lo indica, como ser cambios de ambiente o de rutina diaria.

Naciente de una insatisfacción y representación de desajuste, produce cambios abruptos en la funcionalidad bio- fisiológica. El mismo se identifica por ser representado por “síntomas”.

#### **2.1.1.3.2 Estrés Psíquico**

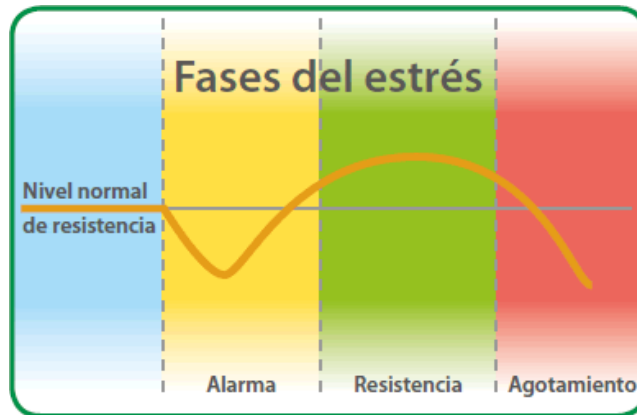
El mismo representa respuestas a niveles neurológicos y cognitivos que generan esquemas de razonamiento que interpretan los estímulos como desagradables e insatisfactorios; reaccionan a estresores como las exigencias y demandas del medio social generando ideas irracionales, sobrevaluación de conflictos, sentimientos de insatisfacción, ansiedad o depresión. (Ávila ,2014)

### **2.1.1.4 Fases Del Estrés**

El estrés no siempre es considerado “malo”, muchas veces es tomado como un motor de motivación o impulso para no ceder o caer en una monotonía agobiante, más cuando el mismo tiende a ser intenso, frecuente y duradero afecta de sobremanera al organismo.

El estudioso Hans Selye (1936) citado por el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de España (1999) describió tres fases sucesivas de adaptación del organismo, a las que llamó Síndrome General de Adaptación.

**Ilustración III:** *Síndrome General De Adaptación*



**Fuente:** Centro nacional de condiciones de trabajo de España, NTP 355: Fisiología del estrés (1999) pág. 3

1. Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, etc. Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.
2. Fase de resistencia: Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. Aparecen los primeros síntomas de estrés.
3. Fase de agotamiento: Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad, pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia,

y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

Son la segunda y tercera fase las que son objetivo de estudio, ya que en ellas es cuando se presentan síntomas negativos, y en los cuales se debe intervenir para que la situación no salga de control.

#### **2.1.1.5 Estrés Laboral**

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) expone que “estrés laboral es la presión que tiene el ser humano ante las demandas e imposiciones, al no poder acomodarse a aptitudes y saberes; comienza a disponer del talento en dirección a actuar en contra del estrés”.

Martínez (2004) señala que: “el estrés laboral es un modo propio de estresor donde pasa en el ámbito del empleo, se puede reconocer una secuencia de circunstancias o causantes generales, actuando solos o en conjunto de manera estresantes. Sus efectos se dan en lo laboral, personal y familiar.”

El estrés laboral, es aquel que se desarrolla en el lugar o situación de trabajo, que en gran parte está influenciado por factores provenientes del mismo; este resulta de la exposición a los estresores antes mencionados, importantes de identificar y de estudiar para su debida gestión.

#### **2.1.1.6 Consecuencias De Estrés**

El estrés puede causar consecuencias, tanto al individuo, como a su entorno, en este caso laboral; para el individuo puede ocasionar:

- Consecuencias físicas: La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos

clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello. Como ser:

- trastornos gastrointestinales
  - trastornos cardiovasculares
  - trastornos respiratorios
  - trastornos endocrinos
  - trastornos sexuales
  - trastornos sexuales
  - trastornos musculares
- Consecuencias psicológicas: Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:
    - Preocupación excesiva
    - Incapacidad para tomar decisiones
    - Sensación de confusión
    - Incapacidad para concentrarse
    - Dificultad para mantener la atención
    - Sentimientos de falta de control
    - Sensación de desorientación
    - Frecuentes olvidos
    - Bloqueos mentales
    - Hipersensibilidad a las críticas
    - Mal humor
    - Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes

- Consumo de fármacos, alcohol, tabaco.
- Consecuencias para la empresa: Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral. Por tanto, entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:
  - Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)
  - Falta de cooperación entre compañeros
  - Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
  - Necesidad de una mayor supervisión del personal
  - Aumento de quejas en los clientes
  - Empeoramiento de las relaciones humanas
  - Falta de orden y limpieza
  - Aumento del absentismo
  - Aumento de incidentes y accidentes
  - Aumento de quejas al servicio médico
  - Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos. (Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, 2016) p 8-13

#### **2.1.1.7 Síndrome De Burnout**

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.

El término se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome

como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores.

Farber (2000) lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. Citado en Montero (2016).

Es así como Martínez (2010) en conclusión a lo descrito, manifiesta que el síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

Mas otros autores, como por ejemplo Burke (1987), explica el Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento (Ramos & Buendía, 2001) citado en (Capezzuto, 2017). Por ende, el mismo puede verse, no únicamente como un fin, sino como un paso más para llegar a un objetivo más favorable.

Para el siguiente trabajo es importante tener en cuenta que el síndrome de Burnout es un escenario al cual se debe evitar llegar por las complicaciones que presenta en la salud y bienestar de aquellos que pueden padecerlo, y teniendo en cuenta que el mismo, el burnout, es en nivel más alto de estrés laboral, se puede decir que es el parámetro máximo de estrés que un trabajador puede vivir.

### ***2.1.2 El Desempeño Laboral***

El desempeño laboral es entendido como la realización de las funciones propias de un cargo o un trabajo, más los estudiosos desarrollan factores influyentes para éste.



Según Chiavenato (1999) el desempeño es considerado el esfuerzo de cada individuo apoyado por las capacidades y habilidades del mismo, y por otra parte por las percepciones que él tiene del papel a desempeñar. Este esfuerzo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de su dependencia en ellas. Un año después, el mismo autor define al mismo como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.

Bittel (2000) plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, en sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se vincula a las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, para consolidar los objetivos de la empresa. Citado en Romero (2009)

Ghiselli (1998) añade que el desempeño está influenciado por cuatro factores:

- la motivación
- habilidades y rasgos personales
- claridad y aceptación del rol
- oportunidades para realizarse

De los cuales solo las Habilidades y Rasgos personales, depende únicamente del individuo, de su formación y experiencia propia, adquirida o por adquirir; sin embargo, los demás tres factores pueden ser influenciados por el entorno laboral, tanto el ambiente, la cultura y la interrelación personal en el equipo de trabajo. Citado en Romero (2009)

### **2.1.2.1 Importancia Del Desempeño Laboral**

“El desempeño laboral es una disciplina que se ha venido estudiando desde tiempos atrás, especialmente en los campos de la psicología organizacional (Aamodt, 2010). El principal motivo que justifica el interés de estudiar este término por parte de las organizaciones es poder entender y explicar varios aspectos que inciden en el crecimiento y efectividad de las

empresas, es por ello que resulta imprescindible conocer el desempeño laboral.” (Bautista y Cienfuegos, 2020)

Entendiendo al desempeño laboral como el ámbito individual del cumplimiento efectivo de los fines u objetivos organizacionales, tiene vital importancia conocerlo, ya que el mismo, representa como los recursos humanos realizan el planteamiento, planificación y dirección del logro de los objetivos, así también el cómo se consiguen dichos objetivos, por ende, el desempeño es el grado de esfuerzo con el que se dirigen al logro de estas metas planteadas y hace posible realizar dichos enunciados en las mejores condiciones.

Este rendimiento es el que debe ser evaluado, controlado y corregido si es necesario.

#### **2.1.2.2 Evaluación Del Desempeño Laboral**

Chiavenato (1999) define la evaluación del desempeño como una sistémica apreciación del desempeño del potencial desarrollo del individuo en el cargo. Explica que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Dicha evaluación es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, en las organizaciones. Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa, etc.

#### **2.1.2.3 Objetivos De La Evaluación Del Desempeño**

La evaluación de desempeño debe ubicar causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si debe modificarse el desempeño, el evaluado que es el mayor interesado, de esa manera debe adquirir conocimientos del cambio que se planea hacer si se requiere.

Asimismo, es adecuada la evaluación para determinar el rendimiento del evaluado, además de establecer que existen factores que no permiten un desempeño recomendable.

### **2.1.2.3.1 Propósitos**

Para Chiavenato (2000) en la mayoría de las organizaciones, la evaluación de desempeño tiene dos propósitos principales:

- Justificar la acción salarial recomendada por el supervisor
- Buscar una oportunidad para que el supervisor reexamine el desempeño del subordinado, y fomentar la discusión acerca de la necesidad de superación.

### **2.1.2.3.2 Objetivos Inmediatos**

La evaluación del desempeño además tiene como objetivo principal el mejorar los resultados de los recursos humanos. Para alcanzar este objetivo básico, la evaluación de desempeño intenta alcanzar diversos objetivos intermedios:

- La adecuación del individuo al cargo
- El entrenamiento
- Las promociones
- El incentivo salarial por buen desempeño
- El mejoramiento de las relaciones humanas entre supervisor y subordinado
- El estímulo a la mayor productividad
- La oportunidad de reconocimiento de los patrones de desempeño de la empresa, etc. Chiavenato (2000)

### **2.1.3 Relación Del Estrés Con El Desempeño Laboral**

Según un estudio realizado en 1984 por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, el desempeño laboral varía a consecuencia del estrés, describe en el mismo una diferencia en la eficacia del rendimiento en función del nivel de estrés, es decir, cuando el estrés es moderado, el desempeño es óptimo, y en condiciones extremas, con un nivel de estrés muy elevado o muy bajo, el desempeño disminuye.

Por ejemplo, el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, puede considerarse temporal, ya que al culminar el examen o al entregar el trabajo, la carga de estrés tiende a disminuir; por otro lado el estrés al cual es sometido un individuo que en su diario vivir se realiza trabajos bajo condiciones sumamente estresantes con grandes y continuas preocupaciones, considerado un estrés prolongado y que parece nunca terminar, se dirige a una disminución de la productividad.

Asimismo (Marbán, 2009), explicaba que “el estrés y la ansiedad son los problemas más perturbadores y que afectan directamente a los trabajadores, no solo en el mundo empresarial, sino también se circunscribe al ámbito clínico ya que esta condición de presentar estrés tiene múltiples afecciones colaterales, y guardan una estrecha relación con el desempeño laboral y la productividad que este debe tener.” Citado en Machuca (2018)

## **2.2 Contexto Referencial**

### **2.2.1 *El Sistema Financiero En Bolivia***

El sector de la banca es fundamental para el funcionamiento de la economía boliviana, la literatura económica más reciente encuentra una relación positiva y de primer orden entre el desarrollo financiero y el crecimiento económico. Autores como Levine (1997) dicen, que hay una “amplia evidencia de que el nivel de desarrollo financiero es un buen predictor de tasas futuras de crecimiento, de la acumulación de capital y del cambio tecnológico”. Citado en Morales (2000).

Un sistema financiero que funciona bien facilita:

- el compartir riesgos, con agentes que los toman y con agentes que se cubren de ellos la asignación de capital
- el seguimiento de los administradores de las empresas y el ejercicio del control corporativo

- la movilización de ahorros y
- la fluidez del comercio de bienes, servicios y de los contratos financieros.

Bancos, fondos de inversión y mercados de capital proveen los vehículos apropiados para negociar, compartir y diversificar riesgos. La diversificación de riesgos puede también acelerar la tasa de cambio tecnológico y, por ende, el crecimiento económico. (Morales Anaya, 2000).

El sistema bancario boliviano está constituido por el Banco Central de Bolivia, 2 entidades financieras del Estado o con participación mayoritaria del mismo, 12 bancos múltiples, 2 bancos PYME, 3 entidades financieras de vivienda y 37 cooperativas de ahorro y crédito abiertas y 9 Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) (ASFI, 2009). El conglomerado de empresas de servicios financieros complementarios está formado por empresas de arrendamiento financiero, almacenes generales de depósito, burós de información, cámaras de compensación y liquidación empresas de servicio de pago móvil, empresas de giro y remesas de dinero y casas de cambio.

La Autoridad de Supervisión de Entidades Financieras (ASFI) ha sustituido en el año 2009 a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. ASFI es ahora el órgano regulador del sector que supervisa las prácticas de las diferentes entidades de intermediación financiera, así como del sistema en su conjunto, buscando el desarrollo estable y seguro del sector. (Ley 393 Servicios Financieros)

A continuación, se puede encontrar el listado detallado de las entidades de intermediación financiera que actualmente funcionan con licencia en el país.

**Tabla 1: Entidades De Intermediación Financiera Con Licencia De Funcionamiento**

<b>BANCOS (BCO.)</b>
<b>BANCOS MÚLTIPLES (BMU) (1)</b>
BNB Banco Nacional de Bolivia S.A.
BME Banco Mercantil Santa Cruz S.A.
BIS Banco Bisa S.A.
BCR Banco de Crédito de Bolivia S.A.
BEC Banco Económico S.A.
BGA Banco Ganadero S.A.
BSO Banco Solidario S.A.
BNA Banco de la Nación Argentina
BIE Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A.
BFO Banco Fortaleza S.A.
BPR Banco Prodem S.A.
BFS Banco Fassil S.A.
<b>BANCOS PYME (BPY) (1)</b>
PCO Banco PYME de la Comunidad S.A.
PEF Banco PYME Ecofuturo S.A.
<b>ENTIDADES FINANCIERAS DEL ESTADO O CON PARTICIPACIÓN MAYORITARIA DEL ESTADO</b>
BDR Banco de Desarrollo Productivo S.A.M.
BUN Banco Unión S.A.
<b>ENTIDADES FINANCIERAS DE VIVIENDA (EFV) (2)</b>
VL1 La Primera Entidad Financiera de Vivienda
VPR La Promotora Entidad Financiera de Vivienda
VPG El Progreso Entidad Financiera de Vivienda
<b>COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTAS (CAC)</b>
CJN Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno R.L.
CFA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Fátima R.L.
CSM Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Martín de Porres R.L.
CSA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L.
CIH Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Inca Huasi R.L.
CQC Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Quillacollo R.L.
CJP Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San José de Punata R.L.
CMM Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Madre y Maestra R.L.
CLY Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Loyola R.L.
CPX Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Pio X R.L.
CCR Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta El Chorolque R.L.

CSP Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Pedro R.L.
CCP Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Catedral R.L.
CCM Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Comarapa R.L.
CTR Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad R.L.
CEC Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Educadores Gran Chaco R.L.
CST Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Mateo R.L.
CMG Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L.
CMR Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Magisterio Rural R.L.
CJB Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San José de Bermejo Ltda.
CJO Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Joaquín R.L.
CSR Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque R.L.
CAS Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Asunción R.L.
CCA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Catedral de Tarija R.L.
CME Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R.L.
CCB Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Carlos Borromeo R.L.
CCF Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta CACEF R.L.
CPG Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Progreso R.L.
CLS Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Sagrada Familia R.L.
CMD Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Magisterio Rural de Chuquisaca R.L.
CSN Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria San Martín R.L. (4)
CSQ Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Pedro de Aiquile R.L. (5)
CVE Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria Virgen de los Remedios R.L. (6)
CLO Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Francisco Solano R.L. (7)
CLC Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. (8)
COO Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Cooprole R.L. (9)
CEY Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Cristo Rey Cochabamba R.L. (10)
<b>INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO (IFD)</b>
ICI Institución Financiera de Desarrollo CIDRE
ICR Institución Financiera de Desarrollo CRECER
IDI Institución Financiera de Desarrollo DIACONÍA
IFO Institución Financiera de Desarrollo FONDECO
IFU Institución Financiera de Desarrollo FUBODE
IID Institución Financiera de Desarrollo IDEPRO
IIM Institución Financiera de Desarrollo IMPRO
IPM Institución Financiera de Desarrollo Fundación PRO MUJER
ISA Institución Financiera de Desarrollo Sembrar SARTAWI (3)

Fuente: ASFI (2022)

Elaboración: Propia

### 2.2.1.1 Bancos

“La palabra "banco" en idioma castellano como primera palabra del nombre o razón social de una entidad financiera está permitido únicamente para los bancos de desarrollo, el banco público, los bancos múltiples y bancos PYME. Ninguna otra entidad financiera podrá utilizar dicha denominación.” (Ley N° 393 de Servicios Financieros).

Los bancos son los encargados de realizar todo tipo de transacciones económicas; ofrecen una gran variedad de servicios financieros relacionados con la administración del dinero, desde los depósitos bancarios hasta las inversiones.

De forma más específica, los mismos pueden brindar, tanto a personas naturales como jurídicas:

- Transacciones bancarias: Todo tipo de movimientos de dinero, desde las compras, hasta las transferencias.
- Resguardo de dinero y valores: El cuidado del efectivo, la protección de valores, etc.
- Préstamos y créditos: Manejo de los sistemas necesarios para hacer préstamos de todo tipo, tanto a personas físicas como a empresas.
- Inversiones: La emisión de cualquier producto financiero de inversión.
- Productos para empresas: Responde a las solicitudes de financiamiento, hacer el pago de nómina a sus empleados y sacar el máximo provecho de servicios para negocios como el *factoring* y el *leasing*.
- Seguros: Todo tipo de pólizas; como seguros de vida, de gastos médicos, educación, para el auto o para el hogar. (Finanzas y Desarrollo, 2012)



### 2.2.1.2 Banca PYME en Bolivia

El banco PYME se diferencia de los bancos múltiples por la prestación de servicios financieros especializados para la micro, pequeña y mediana empresa, por lo cual su cartera de créditos hacia otros segmentos es limitada.

La Constitución Política del Estado prioriza la demanda de servicios financieros de los sectores que inciden positivamente en la aplicación del modelo con énfasis en la micro y pequeña empresa, organizaciones comunitarias y cooperativas de producción. Además, se especifica que el sistema financiero es competencia privativa del Estado y se establece dentro de su política financiera que las actividades de intermediación financiera y las actividades relacionadas son de interés público. (Olmos, 2014)

En Bolivia solo se cuenta con 2 bancos Pyme:

**Tabla 2: Bancos Pyme**

BANCOS PYME		Oficina Central	Cobertura por departamento								
			Chuquisaca	La Paz	Cochabamba	Oruro	Potosi	Tarija	Santa Cruz	Beni	Pando
1	De la Comunidad S.A.	Cochabamba		x	x				x		
2	Ecofuturo S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	

Fuente: ASFI (2022)

Elaboración: Propia

### 2.2.2 La Participación De La Banca En La Economía De Bolivia

El Instituto nacional de estadística (INE) realizó el cuadro de serie histórica del producto interno bruto a precios constantes por año según actividad económica 1980-2021 (preliminar), reflejando así que en el último año se tiene un porcentaje del 87.23% de participación en la economía la actividad que realizan las Industrias.

**Tabla 3:** Bolivia - Producto Interno Bruto A Precios Constantes Por Año Según Actividad Económica, 2021

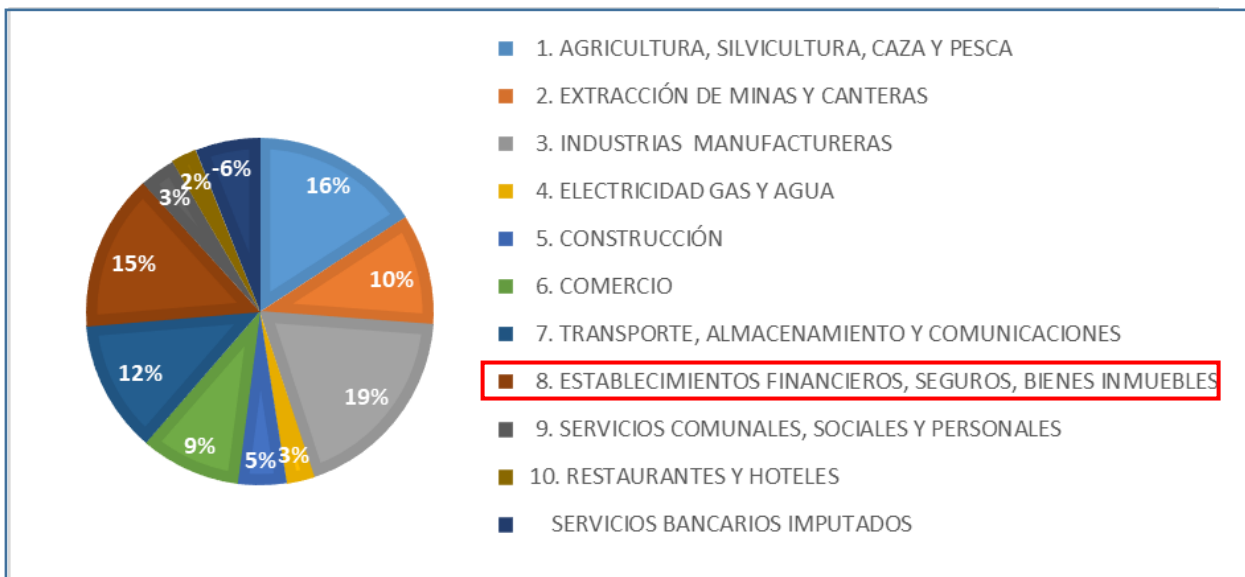
ACTIVIDAD ECONÓMICA	2021 <sup>(p)</sup>	PORCENTAJE
<b>PRODUCTO INTERNO BRUTO (a precios de mercado)</b>	<b>47,697,656</b>	
Derechos S/Importaciones, IVA n.d., IT y otros Impuestos Indirectos	5,444,662	
<b>PRODUCTO INTERNO BRUTO (a precios básicos)</b>	<b>42,252,993</b>	
<b>A. INDUSTRIAS</b>	<b>36,857,122</b>	<b>87.23%</b>
1. AGRICULTURA, SILVICULTURA, CAZA Y PESCA	6,628,559	
2. EXTRACCIÓN DE MINAS Y CANTERAS	4,341,463	
3. INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	7,861,787	
4. ELECTRICIDAD GAS Y AGUA	1,079,595	
5. CONSTRUCCIÓN	1,892,937	
6. COMERCIO	3,890,262	
7. TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	5,160,631	
8. ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS	6,116,244	
- Servicios Financieros	2,754,412	
- Servicios a las Empresas	1,469,598	
- Propiedad de Vivienda	1,892,234	
9. SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	1,414,548	
10. RESTAURANTES Y HOTELES	983,879	
SERVICIOS BANCARIOS IMPUTADOS	-2,512,783	
<b>B. SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>	<b>5,223,189</b>	<b>12.36%</b>
<b>C. SERVICIO DOMESTICO</b>	<b>172,683</b>	<b>0.41%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100.00%</b>

Fuente: INE (2021)

Elaboración: Propia

Específicamente en la actividad de las industrias; los servicios que brindan los establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas, representan un 16.59% del total del PIB que brindan las industrias.

**Ilustración IV: Porcentaje De Participación De Producto Interno Bruto A Precios Constantes Al Año 2021, Industrias**



Fuente: INE (2021)

Elaboración: Propia

Ese total se divide en 3:

- Servicios a las empresas (3.99%)
- Propiedad de vivienda (5.13%)
- Y Servicios financieros (7.47%) que es la participación de las entidades de intermediación financiera (Bancos) objeto de estudio.

**Tabla 4: Producto Interno Bruto A Precios Constantes Al Año 2021, Industrias**

ACTIVIDAD ECONÓMICA	2021 <sup>(p)</sup>	PORCENTAJE X ACT
<b>A. INDUSTRIAS</b>	<b>36,857,122</b>	
1. AGRICULTURA, SILVICULTURA, CAZA Y PESCA	6,628,559	<b>17.98%</b>
2. EXTRACCIÓN DE MINAS Y CANTERAS	4,341,463	<b>11.78%</b>
3. INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	7,861,787	<b>21.33%</b>
4. ELECTRICIDAD GAS Y AGUA	1,079,595	<b>2.93%</b>
5. CONSTRUCCIÓN	1,892,937	<b>5.14%</b>
6. COMERCIO	3,890,262	<b>10.55%</b>
7. TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	5,160,631	<b>14.00%</b>

8. ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS	6,116,244	<b>16.59%</b>
- Servicios Financieros	2,754,412	<b>7.47%</b>
- Servicios a las Empresas	1,469,598	<b>3.99%</b>
- Propiedad de Vivienda	1,892,234	<b>5.13%</b>
9. SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	1,414,548	<b>3.84%</b>
10. RESTAURANTES Y HOTELES	983,879	<b>2.67%</b>
SERVICIOS BANCARIOS IMPUTADOS	-2,512,783	<b>-6.82%</b>

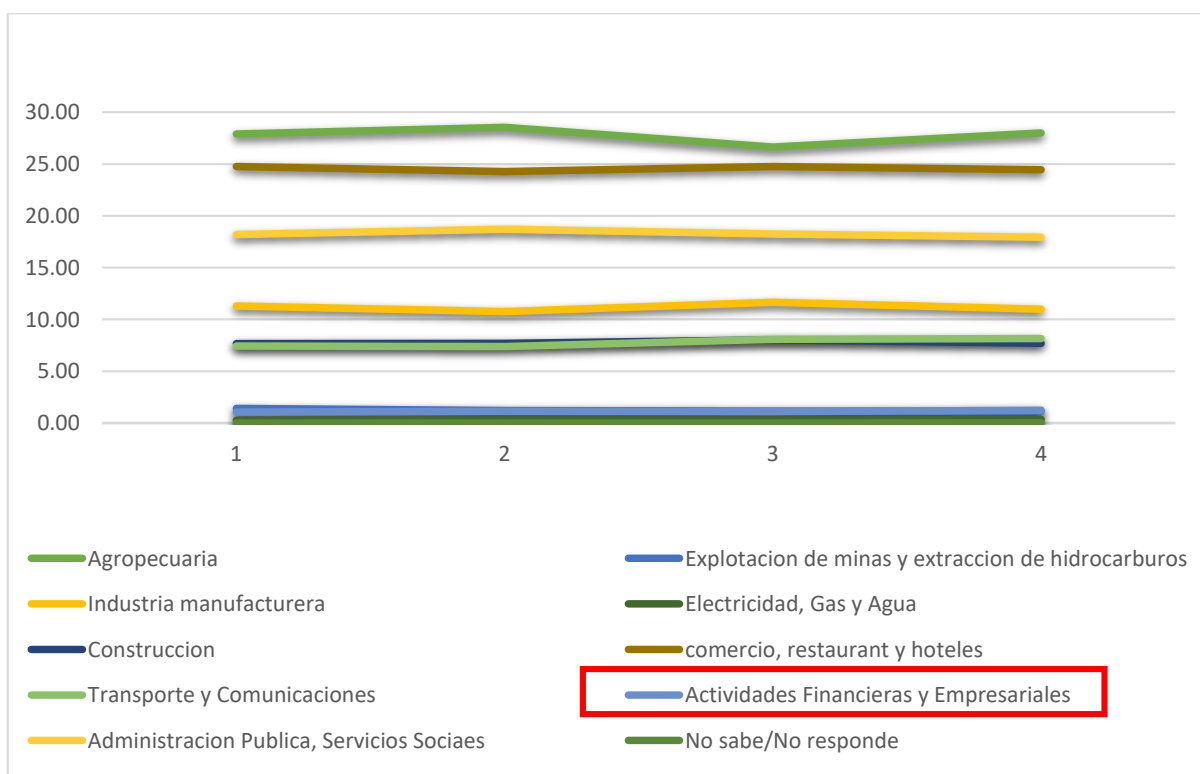
Fuente: INE (2021)

Elaboración: Propia

### 2.2.3 La Participación De La Banca En El Empleo En Bolivia

La participación de la banca en la población ocupada a nivel nacional, fue censada por el INE en 2019 en cuatro trimestres (el último estudio realizado en el país), el cual refleja un crecimiento casi nulo.

**Ilustración V:** Población Ocupada De 14 Años O Más, Según Actividad Económica Por Trimestres



Fuente: INE (2021)

Elaboración: Propia

El porcentaje de participación refleja ser constante en los cuatro trimestres estudiados, teniendo un crecimiento mínimo de 0.07% en el segundo trimestre, una disminución de 0.02% en el tercer trimestre y por ultimo un incremento de 0.13% en el último trimestre respecto al tercero, reflejando así que, a pesar de ser en un monto mínimo, existe un crecimiento en el porcentaje de la población que trabaja en actividades financieras y empresariales, y que esta actividad económica representa parte importante de la población laboralmente ocupada.

**Tabla 5:** Población Ocupada De 14 Años O Más, Según Actividad Económica Por Trimestres

ACTIVIDAD ECONÓMICA	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>
Agropecuaria	27.89	28.54	26.64	28.00
Explotación de minas y extracción de hidrocarburos	1.43	1.22	1.16	1.16
Industria manufacturera	11.29	10.75	11.67	10.98
Electricidad, Gas y Agua	0.27	0.30	0.29	0.35
Construcción	7.66	7.69	8.04	7.70
comercio, restaurant y hoteles	24.75	24.26	24.76	24.46
Transporte y Comunicaciones	7.45	7.39	8.07	8.15
<b>Actividades Financieras y Empresariales</b>	<b>1.07</b>	<b>1.14</b>	<b>1.12</b>	<b>1.25</b>
Administración Publica, Servicios Sociales	18.19	18.71	18.24	17.93
No sabe/No responde	0.00	0.00	0.01	0.02

Fuente: INE (2021)

Elaboración: Propia

En el cuadro mostrado, se puede observar que roda en un 1% y 1.3% de la población que se dedica a las actividades financieras y empresariales, las cuales según el INE (2019) se dividen en servicios financieros, servicios a las empresas y propiedad de vivienda.

Los servicios financieros abarcan aquellos servicios realizados por el sistema financiero en Bolivia, sector que comprende habitualmente bancos, compañías fiduciarias y crediticias,

cooperativas de crédito, compañías de seguros de vida y de enfermedad, las compañías de seguros generales, agentes y bolsas de valores, compañías de fondos de inversión, fondos de pensión, etc. Los servicios a las empresas como los almacenes generales de depósito, las empresas de arrendamiento financiero. Cámaras de compensación y liquidación, empresas de servicio de pago móvil, entre otras, y por último las de propiedad de vivienda.

## **2.2.4 Marco Legal**

### **2.2.4.1 Leyes**

#### **2.2.4.1.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO - BOLIVIA (2009)**

##### SECCIÓN III DERECHO AL TRABAJO Y AL EMPLEO

Artículo 46.

I. Toda persona tiene derecho:

1. Al trabajo digno, con seguridad industrial, higiene y salud ocupacional, sin discriminación, y con remuneración o salario justo, equitativo y satisfactorio, que le asegure para sí y su familia una existencia digna.

2. A una fuente laboral estable, en condiciones equitativas y satisfactorias.

#### **2.2.4.1.2 LEY GENERAL DEL TRABAJO DEL 8 DE DICIEMBRE DE 1942**

##### TITULO V DE LA SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

##### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 67° El patrono está obligado a adoptar todas las precauciones necesarias para la vida, salud y moralidad de sus trabajadores. A este fin tomará medidas para evitar los accidentes y enfermedades profesionales, para asegurar la comodidad y ventilación de los locales de trabajo; instalará servicios sanitarios adecuados y en general, cumplirá las

prescripciones del Reglamento que se dicte sobre el asunto. Cada empresa industrial o comercial tendrá un Reglamento Interno legalmente aprobado.

## TITULO VII DE LOS RIESGOS PROFESIONALES

### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 79º Toda empresa o establecimiento de trabajo está obligado a pagar a los empleados, obreros o aprendices que ocupe, las indemnizaciones previstas a continuación, por los accidentes o enfermedades profesionales ocurridas por razón del trabajo exista o no culpa o negligencia por parte suya o por la del trabajador. Esta obligación rige, aunque el trabajador sirva bajo dependencia de contratista de que se valga el patrono para la explotación de su industria, salvo estipulación en contrario.

#### **2.2.4.1.3 LEY 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

### TÍTULO IV DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PRIVADAS

#### CAPÍTULO II DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA PRIVADA

##### SECCIÓN III BANCO PYME

Artículo 234. (CONSTITUCIÓN).

I. Los bancos PYME se constituirán bajo la forma jurídica de sociedad anónima, debiendo su escritura de constitución social y estatutos, regirse a las disposiciones de la presente Ley y al Código de Comercio en lo conducente. Las acciones de los bancos PYME serán nominativas y ordinarias.

II. El nombre o razón social de los bancos PYME, necesariamente deberá contener la palabra "Banco PYME" en castellano como primera palabra.

Artículo 235. (OBJETIVO).

I. Los bancos PYME tendrán como objetivo la prestación de servicios financieros especializados en el sector de las pequeñas y medianas empresas, sin restricción para la prestación de los mismos también a la microempresa.

II. Con la limitación que se establece en el siguiente artículo, también podrá otorgar créditos a empresas grandes.

Artículo 236. (NIVEL DE CONCENTRACIÓN DE OPERACIONES). El banco PYME podrá otorgar créditos a empresas grandes hasta un límite máximo del treinta por ciento (30%) de su cartera de créditos.

Artículo 237. (OPERACIONES). Los bancos PYME están facultados para realizar con el público en general las operaciones pasivas, activas, contingentes y de servicios que se encuentran comprendidas en el Título II, Capítulo I de la presente Ley.

#### **2.2.4.2 Decretos**

##### **2.2.4.2.1 *DECRETO LEY N° 16998, DEL 2 DE AGOSTO DE 1979, LEY DE GENERAL DE HIGIENE, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR.***

#### TITULO I DE LAS NORMAS GENERALES

#### CAPITULO I OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Artículo 1°. - (OBJETO).

La presente Ley tiene por objeto:

1. Garantizar las condiciones adecuadas de salud higiene, seguridad y bienestar en el trabajo;
2. Lograr un ambiente de trabajo desprovisto de riesgo para la salud psicofísica de los trabajadores;
3. Proteger a las personas y el medio ambiente en general, contra los riesgos que directa o indirectamente afectan a la salud, la seguridad y el equilibrio ecológico.



### **2.2.4.3 Administraciones públicas competentes**

En Bolivia, los principales organismos públicos de Bolivia cuyas funciones se enmarcan dentro de la disciplina de la seguridad y salud ocupacional son los siguientes:

#### **2.2.4.3.1 *Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social***

Es la máxima institución en el país en materia laboral y de seguridad y salud en el trabajo. Su misión es garantizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones socio-laborales de los trabajadores del país, promover el trabajo digno, así como erradicar paulatinamente la explotación, exclusión y discriminación laboral.

#### **2.2.4.3.2 *Dirección General de Trabajo y Seguridad Industrial***

Ente gubernamental dependiente directamente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y concebido para supervisar las condiciones de trabajo y de seguridad y salud en el seno de los establecimientos del país. Los objetivos que persigue este organismo son promover políticas y acciones para asegurar una adecuada relación laboral, velando por el cumplimiento y aplicación a nivel nacional de la legislación laboral y de seguridad industrial, así como de los convenios internacionales sobre la materia.

#### **2.2.4.3.3 *Instituto Boliviano de Seguridad y Salud en el Trabajo***

Órgano científico técnico bajo tutela del Ministerio de Trabajo y que tiene por objeto el análisis y estudio de las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como la promoción y apoyo a la mejora de las mismas.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Prevención de Riesgos Laborales, pg. Gobierno de España 2022

### 2.3 Estudios Previos Del Objeto De Estudio

- Tesis de grado: “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la universidad nacional del altiplano – Puno 2016”

La investigación realizada por Choquejahuá (2017) presenta como objetivo general determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral, utilizando una metodología de investigación correlacional, no experimental de tipo transaccional.

Mantiene como variables claves, la demanda de las instituciones por elevar la productividad, el clima laboral y la inclusión y motivación de los trabajadores en el proceso de mejora continua.

Por último, llega a la conclusión de afirmar la comprobación de la hipótesis, afirmando que en un 50% el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral, alegando además que existen otras variables como ser “la situación familiar” las que influyen a la misma de otra manera, asimismo se alude a la intervención de trabajo social, a través de la oficina de recursos humanos para implementar seguimiento y además recomienda considerar modificar el plan de estudios para agregar dicho tema.

- Tesis de grado: “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca altense de Quetzaltenango)”

La investigación presentada por Gonzales (2014) desarrolla una investigación donde se identificó la relación existente entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de selección forzada.

Los resultados mostrados dan la aceptación de la hipótesis alterna de investigación, en la cual si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. asimismo afirma que

el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma.

- Tesis de maestría: “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019”

En el trabajo desarrollado por Onofre (2021) el autor tiende a determinar el grado de asociación entre el Estrés laboral como variable independiente, y el Desempeño laboral como variable dependiente, y la influencia que existe entre ellas. Específicamente se trata de una investigación no experimental, de corte transversal y correlacional, que se desarrolló con información previa de las personas en estudio.

Finalmente, concluye con la aceptación de la hipótesis nula, afirmando que el estrés laboral, y el desempeño laboral son variables totalmente independientes y que los factores como los problemas y falta de apoyo entre compañeros de trabajo constituye un estresor potencial porque ralentiza los procesos de la unidad, fomenta una comunicación deficiente y afecta el clima laboral.

Además, recomienda a las autoridades de la Dirección de Talento Humano que previo a la implementación del plan de acción del estrés laboral, concienticen la importancia del análisis y estudio del estrés en los trabajadores, elevando este tema a una política interna.

#### **2.4 Diagnóstico Del Problema**

"Estrés laboral: un reto colectivo para todos.", fue el tema central de la celebración del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo y el título de un nuevo informe de la OIT.

En dicho seminario se destacó que no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo. Sin embargo, estudios realizados en las Américas

y otras regiones indican que es un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

Asimismo, una encuesta de 2009 realizada en Argentina mostró que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. En Brasil, un estudio que evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales reveló que el 14% de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales. Y una encuesta realizada en Chile en el 2011 encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas.

Hoy el mundo del trabajo impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de las habilidades y capacidades del ser humano. El resultado de estas exigencias es el estrés, y éste mismo puede conducirlos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar la salud, mermar la productividad y afectar los círculos familiares y sociales. Lo mencionó Dr. Francisco Becerra, Subdirector de la OPS. Organización panamericana de la salud, organización mundial de la salud (2016)

En Bolivia, el estrés laboral aumentó en 50% en 2021, con respecto al año anterior, indicó Del Llano, que explicó que varias empresas llamaron al para hacer valoraciones de su personal e incluso pidieron apoyo psicológico, lo que antes no era común. Y es que la pandemia trajo situaciones duras para las personas.

Asimismo, “en Bolivia no existe la baja médica por estrés laboral, sino que se otorga por enfermedades físicas y detrás de esas afecciones también hay historias de estrés. La salud

mental en el trabajo debe enfocarse hacia el tema de bienestar”, señaló la sicóloga Corina Montilla, en el marco de actividades del plan de salud Vitalia de la Clínica Foianini dirigido a empresas del medio local.

Un informe de este centro de salud expone que el 53,2% de los empleados siente que el estrés es un problema diario, el 62% cree que el empleador menosprecia a quienes se estresan y el 57,4% piensa que sus gerentes no le ofrecen apoyo para manejar el estrés en el trabajo. (El Deber, 29 de agosto de 2017, El 62% cree que los jefes minimizan el estrés laboral)

Por ese y otros motivos es necesario el estudio de la influencia del estrés laboral y sus respectivos estresores, en el ámbito laboral del sector de la banca, para poder así, al identificarlos, analizarlos y consolidarlos, tratar de gestionarlos para contrarrestar los aspectos contradictorios al correcto desempeño laboral; además de aportar al cumplimiento de la legislación laboral respecto a la salud y bienestar de los trabajadores en general, sobre todo en Bolivia, siendo un país que no cuenta con las herramientas necesarias para contrarrestar las distintas necesidades surgidas por los problemas de salud laborales, haciendo énfasis en el sector de la banca, siendo un área que está constantemente al servicio del público, cumpliendo una carga horaria que sobrepasa la fijada por ley, y que está expuesta al mismo, siendo una empresa de servicios, a la constante interacción con el público en general.

## Capítulo 3. Diseño Metodológico De La Investigación

### 3.1 Universo O Población De Estudio

#### 3.1.1 Población

La población a la cual está dirigida la investigación son los funcionarios, de ambos géneros, mayores de 18 años, que trabajan en el área de negocios de los bancos Pyme del municipio de La Paz.

Según la ASFI, hay un total de 4.254 agencias bancarias que operan nacionalmente, en las cuales trabajan un total de 31.532 funcionarios, tanto de manera urbana como provincial.

**Tabla 6:** Sucursales, Agencias Y Demás Puntos De Atención Financiera Y Número De Empleados Al 31 De Diciembre De 2022

BANCOS															
	BNB	BUN	BME	BIS	BCR	BEC	BSO	BGA	BIE	BFO	BFS	BPR	PCO	PEF	TOTAL
<b>MUNICIPIOS URBANOS</b>	<b>178</b>	<b>178</b>	<b>97</b>	<b>53</b>	<b>1,153</b>	<b>77</b>	<b>721</b>	<b>300</b>	<b>144</b>	<b>31</b>	<b>171</b>	<b>63</b>	<b>12</b>	<b>47</b>	<b>3,225</b>
Sucre	26	5	4	3	30	2	41	3	9	2	4	5		3	137
El Alto	16	19	12	5	232	6	182	15	26	5	12	9	2	5	546
La Paz	36	45	17	14	248	10	169	37	29	8	14	12	3	6	648
Cochabamba	37	27	20	8	176	10	115	25	18	4	18	11	4	4	477
Oruro	7	10	2	1	35	1	60	5	8	3	2	2		10	146
Potosí	8	6	2	2	35	1	10		9		2	4		3	82
Tarija	4	8	3	2	33	1	33	3	10	2	4	5		3	111
Santa Cruz de la Sierra	39	49	35	16	342	46	108	207	30	7	115	11	3	9	1,017
Trinidad	4	6	1	1	15		2	3	2			3		2	39
Cobija	1	3	1	1	7		1	2	3			1			20
<b>MUNICIPIOS DE PROVINCIA</b>	<b>41</b>	<b>136</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>249</b>	<b>19</b>	<b>147</b>	<b>36</b>	<b>109</b>	<b>9</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>1,029</b>
Chuquisaca	0	12	2	1	0	1	4	1	10	0	0	5		1	37
La Paz	13	18	6	4	75	0	33	0	19	2	1	19		12	202
Cochabamba	10	20	8	7	73	6	58	9	20	4	14	23	1	7	260
Oruro	2	6	4	1	3	1	1	0	6	0	0	1		3	28
Potosí	2	15	5	3	5	0	0	0	11	0	0	11		5	57
Tarija	1	10	4	2	9	1	3	0	10	2	3	7		5	57
Santa Cruz de la Sierra	12	39	13	7	77	10	46	23	25	1	49	20		11	333
Beni	1	14	1	1	7	0	2	3	8	0	0	14		1	52
Pando	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0			3
<b>TOTAL PAF URBANOS Y PROVINCIALES</b>	<b>219</b>	<b>314</b>	<b>140</b>	<b>80</b>	<b>1,402</b>	<b>96</b>	<b>868</b>	<b>336</b>	<b>253</b>	<b>40</b>	<b>238</b>	<b>163</b>	<b>13</b>	<b>92</b>	<b>4,254</b>
<b>NÚMERO DE EMPLEADOS</b>	<b>1,848</b>	<b>5,398</b>	<b>2,174</b>	<b>1,857</b>	<b>1,640</b>	<b>1,387</b>	<b>3,353</b>	<b>1,073</b>	<b>3,288</b>	<b>703</b>	<b>4,739</b>	<b>2,504</b>	<b>190</b>	<b>1,378</b>	<b>31,532</b>
Numero de empleos promedio por agencia	8	17	16	23	1	14	4	3	13	18	20	15	15	15	161
Numero de empleados La Paz	304	774	264	325	290	144	653	118	377	141	279	184	44	90	3986

Fuente: ASFI (2022)

Elaboración: Propia

De los cuales, sacando un promedio de empleados por agencia, se estima que solamente en el municipio de La Paz, trabajan en el área de negocios bancaria, un total de 3.986 funcionarios.

### 3.2 Determinación Del Tamaño Y Diseño De La Muestra

#### 3.2.1 *Tamaño De La Muestra*

Para determinar el tamaño de muestra, se tomó en cuenta la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Reemplazando con los datos que obtuvimos en el estudio se tiene:

Z	Nivel de confianza	90%
Z	Margen de Confiabilidad	1,645
N	Tamaño de población	3.986
P	Probabilidad a favor	0,5
Q	Probabilidad en contra	0,5
E	Error de estimación	0,10 <sup>5</sup>

Sustituyendo en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{1,645^2 * 0,5 * 0,5 * 3.986}{3.986 * 0,1^2 + 1,645^2 * 0,5 * 0,5}$$

Dando como resultado:

$$n = 66.52$$

---

<sup>5</sup> Se estableció un margen de error del 10% por la restricción existente al acceso de la información.

Entonces, la muestra utilizada para determinar el grado de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del área de negocios de la banca pyme es de 67 funcionarios.

### 3.2.2 Diseño De La Muestra

El diseño de la muestra se estimó mediante un muestreo no probabilístico por selección intencionada o de conveniencia, para determinar un número representativo de funcionarios que trabajan en el área de negocios bancaria en el municipio de La Paz; tomando como “representatividad”<sup>6</sup> las bancas Pyme.

### 3.3 Operacionalización De Variables

Tabla 7: Operacionalización de variables

DIMENSIONES	ÍTEM	INDICADORES	INSTRUMENTO
ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA	1,2,3	ESTRÉS NULO	ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL
ESTRESORES RELATIVOS A LOS SUPERIORES	4,5,6	ESTRÉS BAJO	
ESTRESORES RELATIVOS A LOS CLIENTES	7,8,9	ESTRÉS MODERADO	
ESTRESORES RELATIVOS AL EQUIPO	10,11	ESTRÉS SIGNIFICATIVO	
ESTRESORES RELATIVOS A LA MOTIVACIÓN	12,13,14,15	ESTRÉS AGUDO	
COMPETENCIAS DEL CARGO	1,2,3,4	INSATISFACTORIO	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
		SATISFACCIÓN BAJA	
COMPETENCIAS CORE	5,6,7	SATISFACCIÓN REGULAR	
		SATISFECHO	
COMPETENCIAS DEL ÁREA	8,9,10	EXCELENTE	

**Fuente:** Estresores según el Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España. /Evaluación del desempeño Banco Pyme Ecofuturo S.A. y De la Comunidad S.A.

**Elaboración:** Propia

<sup>6</sup> Mencionada como un factor que debe determinar el investigador en “Tipos de muestreo” de Jordi Casal y Enric Mateu.



### **3.4 Selección De Métodos Y Técnicas**

#### **3.4.1 Selección De Métodos**

La investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo (con predominancia) ya que “utilizando palabras, textos, discursos dibujos, gráficos e imágenes, estudia diferentes objetos para comprender la vida social del sujeto a través de los significados desarrollados por éste” (Mejía, como se citó en Katayama, 2014), sin embargo, se esperaba perfeccionar su implementación introduciendo métodos y técnicas del enfoque cuantitativo, apostándose por una combinación metodológica (Bericat, 1998); en este caso se buscó fortalecer las debilidades del enfoque cualitativo en relación al alcance muestral. Por esta razón, se usaron técnicas de comprobación cuantitativas que permitieran sustentar la información recopilada cualitativamente y obtener una imagen más amplia del fenómeno de investigación.

La intervención es de tipo descriptiva pues según Tamayo y Tamayo M., en su libro Proceso de Investigación Científica, “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Los métodos de investigación a utilizar en el presente trabajo fueron los métodos: Inductivo y de análisis

Siendo todos estos métodos lógicos se toma el método Inductivo ya que en este se utiliza el razonamiento en que la verdad de las premisas apoya, pero no garantiza la conclusión.

Francis Bacon define al razonamiento inductivo como aquel razonamiento que obtiene los axiomas del razonamiento a partir de los sentidos y hechos particulares. (Editorial Etecé, 29 julio, 2022. *Método inductivo*, <https://concepto.de/metodo-inductivo/#ixzz7g6lO0wLZ>)

También se utiliza el método de Análisis ya que en el mismo se realiza la separación de los elementos de las variables dependiente e independiente, y se analizan independientemente cada uno.

### **3.4.2 Selección De Técnicas**

- **Encuesta:** Siguiendo a García Ferrando, la encuesta es conocida como «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características». (Casas Anguita J, 2003. *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos* (527) <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
- **Análisis documental:** La técnica de análisis documental consiste en la identificación, recogida y análisis de documentos relacionados con el hecho estudiado, que en este caso representan los libros, páginas web, artículos en revistas, documentos oficiales, publicaciones de instituciones reconocidas, leyes, normas, decretos, y demás.

## **3.5 Instrumentos De Relevamiento De Información**

En el presente trabajo se utilizaron dos tipos de fuentes:

### **3.5.1 Fuentes Primarias**

**Encuestas:** Según Naresh K. Malhotra en su libro Investigación de mercados: Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica.

Para el relevamiento de información, y analizando el entorno a ser estudiado, se realizó una encuesta (Anexo 1) compuesta por 15 preguntas, distribuidas en 5 dimensiones que toman en

cuenta los tres tipos de estresores según el Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España.

Dichas cuestiones están elaboradas acorde los aspectos observados mediante un estudio previo del ambiente y los factores considerados estresantes para la población estudiada. Para facilitar el proceso de tabulación de las respuestas, se tomó en cuenta la escala Likert, que es una escala de valoración que consiste en dar respuesta con una selección de categorías que se ofrecen como opciones para los encuestados.

Se utilizó dicha escala, para obtener los datos sobre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del área de negocios del banco Pyme del municipio de La Paz, se relaciona con esta escala se obtuvo la relación lógica de (X—Y), a su vez viabilizó la obtención de información del trabajador, desde datos muy objetivos y específicos. Así mismo, 15 ítems de la variable estrés laboral considerando sus dimensiones:

- Estresores relativos al contenido de la tarea
- Estresores relativos a la organización, que a su vez está dividido en:
  - Equipo
  - Superiores
  - Motivación
  - Clientes

Se muestra en el anexo; el cual, se presenta mediante afirmaciones. Los trabajadores marcan según sus perspectivas una de las cinco alternativas y sólo se pudo marcar una opción.

<b>Puntos de la escala</b>	<b>Valor numérico</b>
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

### **3.5.2 Fuentes Secundarias**

Las fuentes secundarias hacen alusión a la documentación analizada en la investigación. En relación a ellas se cuenta con, estudios previos realizados sobre el tema de estudio, como ser las tesis de grado y post grado mencionadas, publicaciones en revistas, periódicos, páginas web, sobre todo de las organizaciones de salud ocupacional o laboral mundiales y locales, artículos, leyes, normas, decretos, evaluaciones de desempeño, manuales de funciones, entre otros.

Entre las más importantes se tiene a la documentación brindada por los bancos pymes para el análisis de la evaluación del desempeño, sus manuales de funciones y cargos, para entender el contexto laboral en el cual operan los colaboradores estudiados; y en relación al estrés laboral, tuvieron énfasis las páginas de las organizaciones de salud mundiales y locales, ya que en las mismas se encontró información referente al estrés y estrés laboral, y su importancia en estos tiempos.

## **Capítulo 4. Resultados Y Validación De La Investigación**

En este capítulo se explica el proceso de análisis y revisión de los datos recolectados mediante la herramienta de recolección de información para la muestra de 67 empleados del área de negocios del Banco Pyme de La Paz.

Los resultados obtenidos se reflejan, primeramente, mediante las tablas estadísticas y gráficas resultantes del estudio proveniente del uso de las herramientas de trabajo que nos ayudan a su interpretación.

Seguidamente, se muestra la prueba de correlación de Pearson que dará el grado de correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores.

### **4.1 Proceso Y Análisis De Datos**

Los datos fueron procesados en Microsoft Excel, siendo tomado como herramienta para realizar base de datos para el estudio, y luego en el programa Paquete para ciencias Sociales (SPSS) para el análisis y condensación de los resultados.

Se utilizó el método de coeficiente correlacional de Pearson, que es un indicador utilizado para medir la relación existente entre dos variables en estudio, es decir las variables en cuestión, el desempeño laboral y el estrés laboral.

#### **4.1.1 Coeficiente correlacional de Pearson**

Dicho coeficiente, situado como una prueba estadística, “analiza la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se le conoce también como “coeficiente producto - momento” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).” Citado en Choquejahu (2000)

Fórmula:

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

La relación de las variables toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

**Tabla 8:** *Correlación Rectilínea De Pearson*

COEFICIENTE CUALITATIVO	COEFICIENTE CUANTITATIVO
(+) (-) Correlación inexistente	$0,00 \leq r < 0,00$
(+) (-) Correlación muy baja	$0,01 \leq r < 0,20$
(+) (-) Correlación baja	$0,21 < r > 0,40$
(+) (-) Correlación moderada	$0,41 < r > 0,60$
(+) (-) Correlación directa alta	$0,61 < r > 0,80$
(+) (-) Correlación muy alta	$0,81 \leq r \leq 0,99$
(+)(-) Correlación perfecta	$1,00 \leq r \leq 1,00$

**Fuente:** <https://sites.google.com/site/sociologiyestadisticas/repaso-de-los-conceptos-de-estadística/correlación-r-de-Pearson>

**Elaboración:** Propia

#### 4.2 Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Área De Negocios De La Banca Pyme

Para poder analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, primeramente, se analizó el nivel de desempeño laboral haciendo uso de las evaluaciones de desempeño laboral realizadas por los bancos en la gestión 2022. En dichas evaluaciones de desempeño, se puede observar los siguientes parámetros de evaluación, los cuales sirven como guía para relacionarlos con los posibles estresores existentes para los trabajadores del área de negocios, según las dimensiones establecidas en el trabajo.

- Competencias del cargo

- Competencias Core
- Competencias del Área

Cada uno de los parámetros fue relacionado con las dimensiones estresores de la siguiente manera:

Tarea	Red
Equipo	Orange
Superiores	Yellow
Motivación	Green
Cliente	Blue

**Tabla 9: Competencias De La Evaluación Del Desempeño**

COMPETENCIAS		
COMPETENCIA CORE	ASERTIVIDAD	Tiene la capacidad de expresar su opinion sin agredir ni someter a otros, manteniendo sus convicciones y defendiendo sus puntos de vista de manera congruente, directa, firme y equilibrada, sin ceder a las presiones de los demas.
	ORIENTACION AL CLIENTE	Tiene la predisposicion al servicio, comprende e identifica las necesidades del cliente (ya sea interna o externa), cin la finalidad de satisfacerlas eficientemente y establecer con ellos una relacion a largo plazo
	ORIENTACION AL LOGRO	Tiene la motivacion para alcanzar los objetivos planteados, orientando sus esfuerzos a obtener resultados esperados, demostrando compromiso y sentido de urgencia respecto a las desiciones que permitan el avance de los procesos.
	RESPONSABILIDAD	Tiene la capacidad de asumir con compromiso las tareas encomendadas y cumplir con lo asignado, respondiendo oportunamente por las desiciones asumidas.
COMPETENCIA DEL AREA	NEGOCIACION EFECTIVA	Tiene la capacidad de obtener el maximo beneficio posible de una negociacion, asegurando la satisfaccion de ambas partes.
	PRODUCTIVIDAD	Tiene la capacidad para atender de forma simultanea diversas actividades, minimizando los tiempos para su ejecucion y utilizando diferentes recursos que puedan obtener un optimo resultado y contribuir a que la organización mantenga e incremente su liderazgo en el mercado
	VISION DEL NEGOCIO	Tiene la capacidad de comprender las estrategias, metas, objetivos organizacionales, con la finalidad de alinear su gestion a la incorporacion/afianzamiento de clientes clave y al posicionamiento de la organización en el mercado
COMPETENCIA DEL CARGO	COMUNICACIÓN EFECTIVA	Tiene la capacidad de expresar y comprender mensajes (ideas, gestos o palabras) de manera clara y efectiva, ya sea verbalmente o de forma escrita.
	CONFIANZA EN SI MISMO	Tiene la capacidad de mostrarse seguro de las propias capacidades, habilidades y conocimientos, asumiendo responsabilidad de la alta embergadura o aceptando desafios profesionales, siendo capaz de afrontar situaciones de alta exigencia y tomando desiciones acertadas, gestionando los errores como experiencia sin paralizarse.
	TRABAJO EN EQUIPO POR OBJETIVOS	Tiene la capacidad de laborar y cooperar con otros miembros de la organización por un mismo objetivo, motivandolos e incentivandolos al logro del mismo, enfocando el desarrollo en cada actividad hacia la consecucion de las metas trazadas.

**Fuente:** Banco Pyme Ecofuturo S.A. y De la Comunidad S.A.

**Elaboración:** Propia

Dichos parámetros fueron calificados según la siguiente escala, a la cual, para facilitar el ejercicio práctico, se le asignó un número:

1. Nunca



2. Ocasionalmente
3. Algunas veces
4. Generalmente
5. Siempre

#### **4.2.1 Resultado Del Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Área De Negocios De La Banca Pyme**

Sintetizando estadísticamente los resultados de la evaluación del desempeño de los colaboradores de la investigación de la gestión 2022 se obtuvo como resultado:

**Tabla 10:** Frecuencias Y Porcentajes Del Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFACCIÓN REGULAR	10	14.9	14.9	<b>14.9</b>
	SATISFECHO	44	65.7	65.7	<b>80.6</b>
	EXCELENTE	13	19.4	19.4	<b>100.0</b>
	Total	67	100.0	100.0	

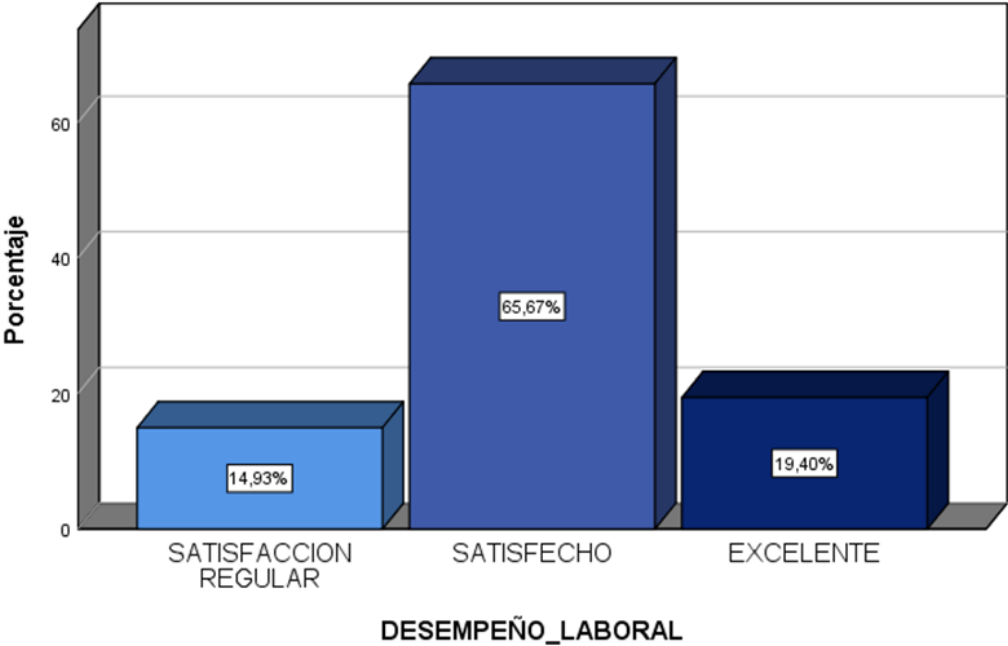
**Fuente:** Propia

**Elaboración:** Propia

Mostrado gráficamente que casi un 15% de los trabajadores demostró una satisfacción regular en su evaluación de desempeño, teniendo falencias en las distintas competencias de su puesto, mientras un 66% que resultaría el mayor porcentaje de los colaboradores reflejó satisfacción de sus evaluadores en su valoración del desempeño, teniendo las mínimas falencias en relación a la realización de sus competencias, y por último el restante 19% mostró una evaluación con satisfacción excelente, demostrando manejo casi perfecto de las habilidades necesarias para la realización de sus funciones.

Esto demuestra que a pesar de una mayoría del 66% muestra un desempeño satisfactorio para la empresa, sumados con un 15% que reflejan una satisfacción regular, no alcanzan un nivel de excelencia que los empleadores esperan; por ende, se pretende saber si los factores que no permiten llegar a dichos colaboradores a un estándar de calificación del desempeño mayor, es el estrés laboral o los estresores que pueden estar perjudicando su desempeño laboral.

**Ilustración VI:** Nivel del desempeño Laboral



Fuente: Propia

Elaboración: Propia

**4.3 Estrés laboral de los trabajadores del área de negocios de la banca Pyme**

De la misma manera, sintetizando estadísticamente el estrés evidenciado por los trabajadores del área de negocios del banco pyme del municipio de La Paz se obtuvo como resultado lo siguiente:

**Tabla 11:** Frecuencias Y Porcentajes Del Estrés Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ESTRÉS MODERADO	12	17.9	17.9	17.9
	ESTRÉS SIGNIFICATIVO	39	58.2	58.2	76.1
	ESTRÉS AGUDO <sup>7</sup>	16	23.9	23.9	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

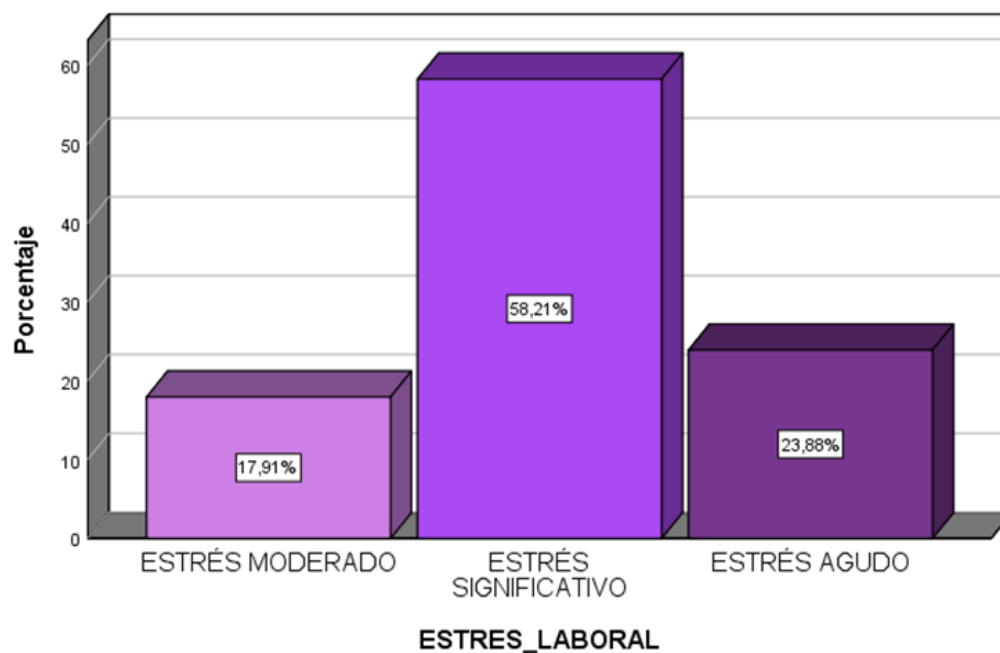
Mostrando gráficamente que casi un 18% de los trabajadores mantiene un estrés moderado, mientras un 58% que resultaría el mayor porcentaje de los colaboradores muestra un estrés significativo, y el restante 24% ya se encuentra en un estrés agudo.

Esto demuestra que casi un cuarta parte de los colaboradores demostró estar pasando por un estrés agudo, que como se explicó, no solamente es perjudicial para su salud, sino también para su desarrollo laboral en su ámbito de trabajo, así mismo, un 58% atraviesa un estrés significativo con tendencia a volverse agudo, y de la misma manera se toma en cuenta que dicho estrés, o los estresores que lo generan, son la razón por la cual el desempeño laboral que demostraron éstos trabajadores no son los esperados por sus superiores.

---

<sup>7</sup> Berrio y Mazo, 2011, modelos cognitivos del estrés, Revista de psicología: estrés académico 74-75

**Ilustración VII: Nivel Del Estrés Laboral**



**Fuente:** Propia

**Elaboración:** Propia

#### ***4.3.1 Estresores relativos al contenido de la tarea de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz.***

Con respecto a los cuadros estadísticos, donde se encuentran las dimensiones relacionadas al estrés laboral, se tiene como primer nivel los estresores provenientes de las tareas que realizan los colaboradores de la investigación, los cuales dieron como resultado:

**Tabla 12: Estresores Relativos Al Contenido De La Tarea**

DIMENSIÓN ESTRESORES RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA TAREA	ALTERNATIVAS										TOTAL	
	NUNCA		POCAS VECES		MEDIO		LA MAYORÍA		SIEMPRE			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿La cantidad de funciones van acorde al tiempo que cuenta para realizarlas?	0	0%	5	7%	21	31%	32	48%	9	13%	67	100%
¿Le resulta fácil organizarse respecto a tiempos y tareas que requiere su puesto de trabajo?	0	0%	3	4%	15	22%	37	55%	12	18%	67	100%
¿Se siente satisfecho con la disposición de los objetivos, metas y tasas de producción que se debe alcanzar?	0	0%	1	1%	16	24%	36	54%	14	21%	67	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>4%</b>	<b>17.3</b>	<b>26%</b>	<b>35</b>	<b>52%</b>	<b>12</b>	<b>17%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia

**Elaboración:** Propia

En la tabla 12 se puede evidenciar estadísticamente las respuestas que los colaboradores dieron en relación a la frecuencia con la que están sometidos a estresores referentes al contenido de las tareas que realizan diariamente, los cuales son evaluados a través de tres interrogaciones:

La primera: ¿La cantidad de funciones van acorde al tiempo que cuenta para realizarlas?, se observa que el 7% cree que pocas veces sucede esta situación; porque según los colaboradores no disponen del tiempo suficiente para poder realizar todas las funciones relativas a su puesto, un 48% cree que la mayoría de las veces se da esta situación, porque consideran que una buena organización los lleva al cumplimiento de todas las exigencias de su puesto, mas no siempre logran cumplir las mismas en horario establecido. Esto nos da a entender que, a pesar de tener una buena organización del tiempo y conocimiento previo para ordenar sus responsabilidades diarias, existen épocas de exigencia máxima por la naturalidad del sector estudiado, mostrando así que existe una mayoría de las veces una sobrecarga de tareas, que para el cumplimiento de las mismas, muchas veces se trabaja más del horario establecido o simplemente no se entregan las tareas a tiempo, lo cual resulta en un estrés

para los trabajadores, tratar de terminar sus actividades a tiempo para cumplimiento con sus superiores o simplemente para terminar su horario laboral fijado.

Para la segunda cuestión: ¿Le resulta fácil organizarse respecto a tiempos y tareas que requiere su puesto de trabajo? Se observa que el 4% está en desacuerdo por que afirman que los demandantes de atención, como requerimientos de superiores y clientes, interrumpen su itinerario de trabajo establecido, mientras que el 55% está de acuerdo con la afirmación, señalan que, con la experiencia ganada y la costumbre de las exigencias, se lograron acomodar a los requerimientos que van surgiendo. No obstante se evidenció que esta buena organización se logró gracias a años de experiencia y distintos momentos de estrés, para poder así equilibrar sus horarios de tiempos y tareas, teniendo en cuenta a los nuevos trabajadores del área, es complicado aprender estas habilidades con métodos diferentes que no sean la experticia<sup>8</sup>, lo cual al no estar “acostumbrados” a dichas exigencias, genera estrés la falta de organización en lo mencionado.

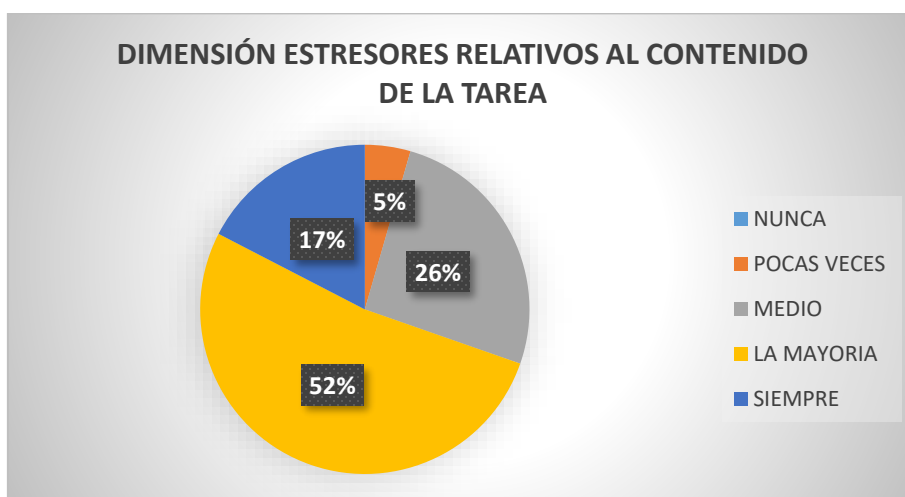
Para la tercera pregunta: ¿Se siente satisfecho con la disposición de los objetivos, metas y tasas de producción que se debe alcanzar? Se manifiesta que el 1% considera que pocas veces están conformes con los objetivos planteados por alta gerencia, explican que los mismos son difícilmente alcanzables, y que las épocas del año y la competencia, afectan en el cumplimiento de estas metas; el 54% declara que la mayoría de las veces está conforme con las metas y objetivos planteados, pues revelan que éstos están acorde con los objetivos y metas planteadas en el mercado, es decir, que en los demás bancos y entidades financieras mantienen el estándar de dichas metas, sin embargo, existen casos en los cuales quisieran participar en la realización de estos mismos ya que existe una aptitud de colaboración para

---

<sup>8</sup> Calidad de una persona o de una empresa en la que se unen la experiencia y la pericia en un campo

con la empresa, brindando los conocimientos adquiridos “en campo”. Dicha falta de participación en el planteamiento de las mismas y ciertas inquietudes y dudas respecto a la determinación de los objetivos y metas, generan un estrés referente a la falta de comunicación y respecto a la remuneración que ellos reciben, ya que, las personas estudiadas en la investigación afirman que la mayoría de su sueldo proviene de las comisiones brindadas por el alcance de metas y objetivos, las cuales se obvian al momento de no ser alcanzadas.

**Ilustración VIII:** *Porcentajes estresores relativos al contenido de la tarea*



**Fuente:** Propia

**Elaboración:** Propia

Es así como los trabajadores del área de negocios del banco pyme del municipio de La Paz, en un 4% manifiestan estar inconforme con las premisas presentadas, seguidos de un 26% que se mantienen al medio reflejando ni inconformidad ni satisfacción, además del 52% que se muestra la mayoría de las veces conforme con el tiempo, la organización y la disposición de objetivos, metas y tasas de producción que tienen para realizar sus funciones, y solamente un 17% está siempre satisfecho con lo establecido; demostrando así que, en un margen del 83% de la población estudiada, existe una inconformidad referente a las cargas de las tareas que realizan diariamente, sobre todo en relación a tiempo y organización, lo cual representa

un estresor constante, que perjudica la ejecución de sus actividades diarias, y es el motivo por el cual el desempeño laboral no alcanza el máximo esperado.

#### **4.3.2 Estresores relativos a la organización de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz.**

Como siguiente nivel se tiene a los estresores relativos a la organización de los trabajadores del área de negocios del banco pyme del municipio de la paz, los cuales se dividen en cuatro:

- Estresores relativos al equipo de trabajo
- Estresores relativos a los superiores
- Estresores relativos a la motivación
- Estresores relativos al cliente

##### **4.3.2.1 Estresores relativos al Equipo de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz.**

En relación a los estresores procedentes de la relación con el equipo de trabajo de los colaboradores, obtuvimos como resultado:

**Tabla 13: Estresores Relativos Al Equipo De Trabajo**

DIMENSIÓN ESTRESORES RELATIVOS AL EQUIPO DE TRABAJO	ALTERNATIVAS										TOTAL	
	NUNCA		POCAS VECES		MEDIO		LA MAYORÍA		SIEMPRE			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Existe un clima de apoyo y colaboración con su equipo de trabajo?	0	0%	0	0%	6	9%	33	49%	28	42%	67	100%
¿Siente una relación laboral en la cual exista influencia positiva entre usted y sus colegas de trabajo?	0	0%	0	0%	2	3%	39	58%	26	39%	67	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>	<b>6%</b>	<b>36</b>	<b>54%</b>	<b>27</b>	<b>40%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

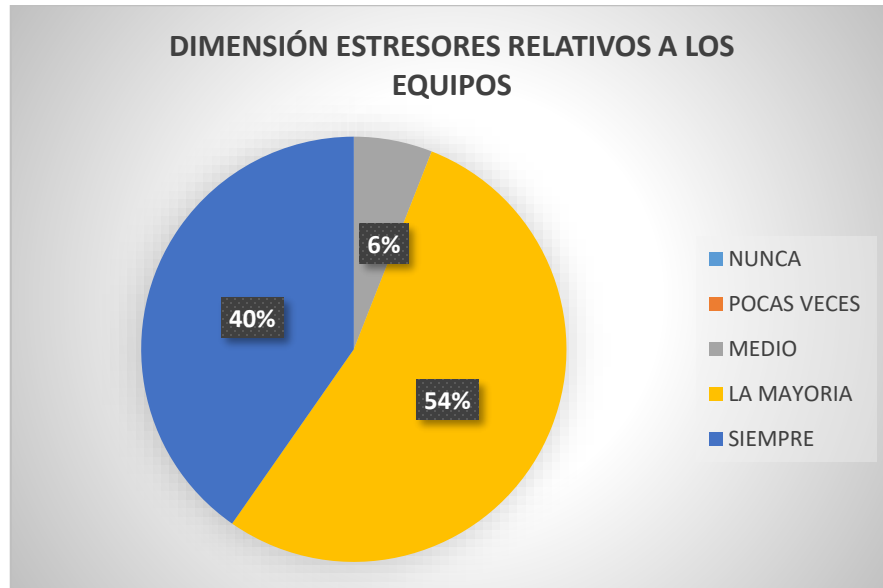


En la tabla 13, se evidencian estadísticamente las respuestas que tuvieron los trabajadores de la banca pyme en relación con los estresores concernientes a su equipo de trabajo, los cuales fueron evaluados a través de dos preguntas:

La primera: ¿Existe un clima de apoyo y colaboración con su equipo de trabajo? Observamos que el 9% cree que a veces sucede esta situación; ya que, según los colaboradores, sus compañeros de trabajo se ayudan y se apoyan entre sí cuando pueden o tienen disponibilidad de tiempo, por el contrario, cuando están ocupados no lo hacen; un 49% opina que la mayoría de las veces se da esta situación, afirma que existe un clima laboral positivo y que la coordinación y apoyo es mutua entre sus compañeros; por último tenemos a un 42% que asevera que siempre se da esta situación, alega que existe un clima laboral excelente de apoyo mutuo y colaboración constante entre personas de su misma área, reflejando así que en relación a su equipo de trabajo no existen peculiaridades que puedan causar estrés, y que la mayoría testifica un ambiente laboral apto para el cumplimiento de sus funciones y para el buen desempeño laboral esperado.

Para la segunda cuestión: ¿Siente una relación laboral en la cual exista influencia positiva entre usted y sus colegas de trabajo? Observamos que el 3% está en desacuerdo a la premisa, ya que afirman que la influencia es mínima entre sus compañeros de trabajo y ellos, por otro lado, el 58%, siendo la mayoría, está de acuerdo con la afirmación, señalando que existe un ambiente de competencia sana, no solamente por la influencia de sus compañeros sino por temas de superación personal, afirmando así que el equipo de trabajo que tienen los trabajadores estudiados no resulta ser significativamente, un estresor que perjudique el desempeño laboral de los mismos.

**Ilustración IX: Porcentajes Estresores Del Equipo**



**Fuente:** Propia

**Elaboración:** Propia

En resumen, se puede decir que los trabajadores del área de negocios del banco pyme del municipio de La Paz, en un 6% está medianamente de acuerdo con dichas deducciones, y que el restante 94%, sino esta siempre de acuerdo con lo cuestionado, la mayoría de las veces, exactamente con un 52% está conforme con el equipo de trabajo que tienen, con su apoyo, colaboración e influencia, mostrando así que el equipo de trabajo no resulta ser un factor de estrés que pueda perjudicar al desempeño laboral que muestren los colaboradores.

#### **4.3.2.2 Estresores relativos a los superiores de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz.**

En relación a los estresores derivados de la relación con los superiores de los colaboradores, obtuvimos como resultado:

**Tabla 14:** *Estresores Relativos A Los Superiores*

DIMENSIÓN ESTRESORES RELATIVOS A LOS SUPERIORES	ALTERNATIVAS										TOTAL	
	NUNCA		POCAS VECES		MEDIO		LA MAYORÍA		SIEMPRE			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Sostiene una buena comunicación con sus superiores?	0	0%	4	6%	11	16%	43	64%	9	13%	67	100%
¿Es escuchado y apoyado por sus superiores cuando lo requiere?	0	0%	4	6%	8	12%	48	72%	7	10%	67	100%
¿Se siente cómodo con la proximidad y frecuencia con la que debe rendir informes y con la que es supervisado?	0	0%	2	3%	8	12%	46	69%	11	16%	67	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>5%</b>	<b>9</b>	<b>13%</b>	<b>46</b>	<b>68%</b>	<b>9</b>	<b>13%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia

**Elaboración:** Propia

En la tabla 14 tenemos a los estresores relativos a los superiores de los trabajadores del área de negocios de la banca pyme, los cuales son evaluados a través de tres interrogantes:

La primera: ¿Sostiene una buena comunicación con sus superiores?, observamos que el 6% cree que pocas veces sucede esta situación; porque según los colaboradores se evidenciaron situaciones en las cuales la comunicación con sus superiores fue dificultosa por el trato desatento de los mismos o por el poco tiempo que ellos dispusieron para atender sus consultas, además, un 64% expresa que la mayoría de las veces se da esta situación, ya que consideran que sus superiores están, la mayoría de las veces, dispuestos a mantener una conversación respecto a temas laborales, exceptuando situaciones específicas en las cuales los mismos se encuentran ocupados con otros requerimientos, demostrando así que a pesar de la disposición de apoyo y comunicación por parte de los superiores, la relación no siempre se puede dar por diversos motivos inmanejables, lo cual produce estrés significativo al tener vacíos en relación a lo comunicado y lo entendido entre subordinado y superior, además también cabe mencionar aquellos escenarios donde el trato fue hostil, fuere cual sea la causa,

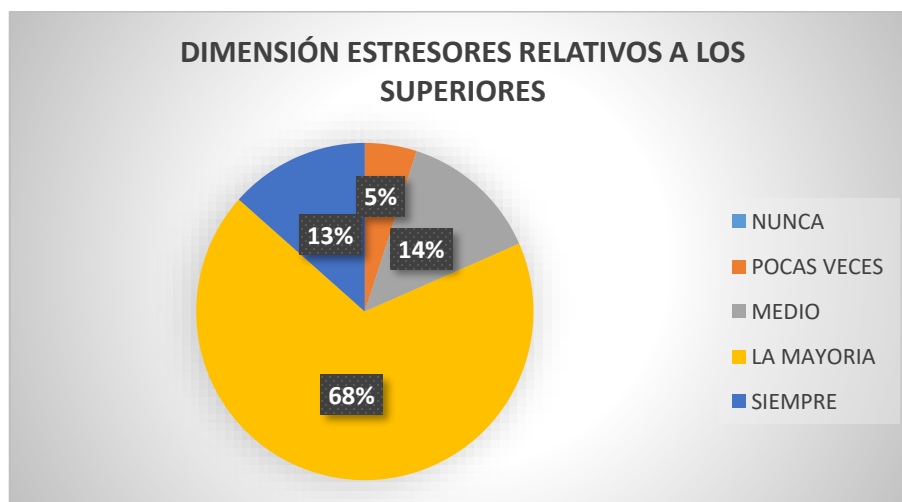
y que por ende la relación terminó siendo no grata para alguno de los colaboradores, significando así un grado de estrés demostrativo para con su desempeño laboral.

Para la segunda cuestión: ¿Es escuchado y apoyado por sus superiores cuando lo requiere? Observamos que igualmente un 6% está en desacuerdo con la pregunta, por que afirman que sus superiores solamente atienden situaciones específicamente urgentes, de alta importancia o en momentos específicos del día o de la semana, mientras que el 72% está de acuerdo con la afirmación, señalan que sus inmediatos superiores están en constante disposición para cualquier duda, consulta o situación que requiera cada trabajador, siempre y cuando no afecte o se interponga en las actividades del mismo, lo cual demuestra un entendimiento por parte de los subordinados con respecto a su superior, alegando que los mismos tienen también responsabilidades y actividades por cumplir lo cuales dejan de lado para el apoyo a los mismos; sin embargo existen tareas que necesitan coordinación constante y por ende apoyo y comunicación fluida lo cual si no es alcanzada, significa un estresor relevante que impide el correcto desempeño laboral.

Para la tercera pregunta: ¿Se siente cómodo con la proximidad y frecuencia con la que debe rendir informes y con la que es supervisado? Se comprobó que el 3% de la población estudiada, considera que pocas veces se sienten conformes con la supervisión ejercida hacia ellos, mientras que el 69% expresa que la mayoría de las veces está conforme con la proximidad y supervisión que realizan los inmediatos superiores en ellos, alegando que el cumplimiento de las metas y objetivos, sobre todo los afecta a ellos mismos, ya que la bonificación esperada es alcanzada individualmente, y que en relación a tareas específicas que incluyen a sus superiores, la exigencia y supervisión es relativo a la importancia de la tarea. La rendición de informes y la supervisión por parte de los superiores muestra ser constante y firme en cuanto se muestre algún caso específico de no cumplimiento, lo cual

significa un estrés el mantener el cumplimiento de rendiciones lo cual se espera, para no llegar a una problemática con los superiores.

**Ilustración X:** *Porcentajes Estresores De Los Superiores*



**Fuente:** Propia

**Elaboración:** Propia

Es así como los estresores provenientes de la relación de los trabajadores del área de negocios del banco pyme del municipio de La Paz con sus inmediatos superiores, en un 68% están conformes con la relación laboral que mantienen referentes a temas de comunicación, apoyo y supervisión alegando respeto, justicia e igualdad, y solamente un 5% está inconforme con dichas premisas, además de justificar problemas específicos con los mismos, lo cual representa un indicador de estrés constante, ya que la negativa relación existente entre subordinado y jefe puede resultar conflictos no solamente en el cumplimiento de tareas conjuntas sino, también en la correcta exposición de las ideas y objetivos que se el superior pretende que se cumpla individual y colectivamente

#### 4.3.2.3 Estresores relativos a la motivación de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz.

En relación a los estresores derivados de los factores de motivación que la banca pyme brinda a los colaboradores, obtuvimos como resultado:

**Tabla 15:** *Estresores Relativos A La Motivación*

DIMENSIÓN ESTRESORES RELATIVOS A LA MOTIVACIÓN	ALTERNATIVAS										TOTAL	
	NUNCA		POCAS VECES		MEDIO		LA MAYORÍA		SIEMPRE			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿La empresa cuenta con programas de capacitación, actualización y entrenamiento que fortalezcan sus capacidades, habilidades y conocimientos?	0	0%	2	3%	5	7%	54	81%	6	9%	67	100%
¿Está conforme con las oportunidades de formación y promoción que le brinda la empresa?	0	0%	0	0%	10	15%	52	78%	5	7%	67	100%
¿Está conforme con las políticas de remuneración de la empresa referente a la responsabilidad de su puesto?	0	0%	0	0%	3	4%	57	85%	7	10%	67	100%
¿Está conforme con los incentivos que brinda la empresa con respecto a su entrega y compromiso con su puesto?	0	0%	0	0%	7	10%	54	81%	6	9%	67	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>6</b>	<b>9%</b>	<b>54</b>	<b>81%</b>	<b>6</b>	<b>9%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia

**Elaboración:** Propia

Así es como en la tabla 15 observamos a los estresores relativos a la motivación que tienen los trabajadores del área de negocios de la banca pyme del municipio de La Paz a través de cuatro cuestiones:

La primera: ¿La empresa cuenta con programas de capacitación, actualización y entrenamiento que fortalezcan sus capacidades, habilidades y conocimientos?, se evidencia que el 3% de los entrevistados, cree que pocas veces la empresa realiza actividades a favor de fortalecer sus capacidades y habilidades, afirmando que los seminarios y distintas

actividades de capacitación no abarcan a la población total del banco, sin embargo un 81% expresa que constantemente existen capacitaciones y cursos de actualización de información para fortalecer sus conocimientos, no obstante existe un margen de disconformidad por la falta de modernidad de los temas, lo cual significa que los trabajadores no sienten que la empresa les da la respectiva importancia en relación a su formación en el ámbito que ejercen sus funciones, lo cual genera estrés por la constante competencia interna y externa que crece, y por falta de estimulación al personal.

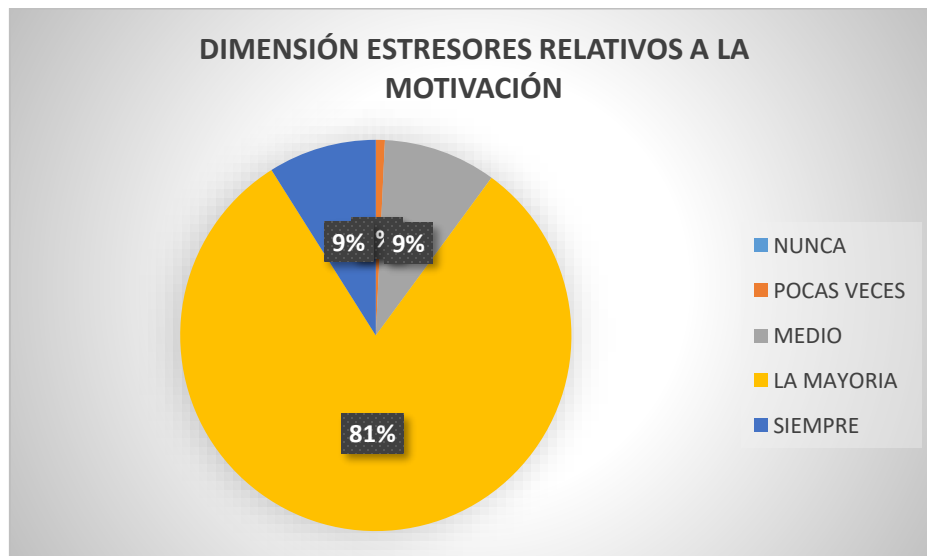
Para la segunda cuestión: ¿Está conforme con las oportunidades de formación y promoción que le brinda la empresa? Observamos que el 78% está satisfecho con las oportunidades de formación y promoción que le brinda el banco, afirmando que mientras más esfuerzo demuestren, mejores oportunidades de crecimiento tienen, tomando en cuenta la ejemplificación de personal del banco, a la cual se fue ascendiendo y mejorando su posición laboral gracias a su tiempo de servicio, su empeño, su y a la formación que tienen y fueron adquiriendo. Cabe resaltar que un 15% no está en su totalidad de acuerdo con las oportunidades brindadas por el banco, ya que afirman que para el ascenso que ellos buscan para la percepción de un mejor salario y calidad de trabajo, se necesitan muchos requisitos en los cuales está el tiempo requerido en la empresa (años de trabajo) lo cual resulta ser un estresor tener que esperar o pasar mucho tiempo estancado en un puesto no deseado por ellos.

Para la tercera pregunta: ¿Está conforme con las políticas de remuneración de la empresa referente a la responsabilidad de su puesto? Manifiesta el 85% la mayoría de las veces está conforme con el nivel de remuneración con el que cuentan, sobre todo por la bonificación que se les asigna según cumplimiento de metas, más se resaltó una problemática del mismo tema, ya que a veces es difícil llegar a las metas establecidas, y cuando esto no sucede, no existe conformidad con lo percibido mensualmente, además de que se evidenció que las horas

extras no son reconocidas como se espera. Causando estrés la sobre carga horaria y la falta de reconocimiento de la remuneración en relación a lo último.

Y para la cuarta pregunta: ¿Está conforme con los incentivos que brinda la empresa con respecto a su entrega y compromiso con su puesto? el 81% expone que también están conformes con las bonificaciones asignadas, no obstante, solicitan mayor reconocimiento, (no necesariamente económico) aquellos que se esfuerzan de sobremanera para el cumplimiento de las exigencias tanto de su puesto como de sus inmediatos superiores, reiterando que el único reconocimiento, valga la redundancia, es el salario percibido, además, afirman que existe una premiación a final de gestión (año) en la cual se reconoce el mérito de la mejor agencia en cuestión de cumplimiento de metas y objetivos, sin embargo esto es general, y no se especifica el esfuerzo individual que se hizo para lograr cumplir lo mencionado, por ende es un estresor reconocido la falta de reconocimiento de los méritos personales.

**Ilustración XI:** Porcentajes Estresores De La Motivación



Fuente: Propia

Elaboración: Propia



Es mismamente así como la falta de motivación en los trabajadores del área de negocios del banco pyme del municipio de La Paz representan ser estresores significativos para un 1% que está inconforme con las premisas establecidas, justificando el poco reconocimiento del esfuerzo individual, que hace el banco, más un 81% afirma estar conforme con las técnicas de motivación que maneja la empresa respecto a remuneración, incentivos y reconocimiento del esfuerzo y trabajo que realiza cada uno, solamente solicitan mayores estímulos o incentivos a aquellos que a pesar de ser premiados generalmente por el logro de objetivos en su agencia, se esfuerzan para resaltar y de cierta manera ser correspondidos en sus esfuerzos. Reiterando así que la falta de reconocimiento resulta ser un estresor social que no permite el vasto desarrollo del desempeño laboral.

#### **4.3.2.4 Estresores relativos a los clientes de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz.**

A continuación, se expondrán los resultados estadísticos de las preguntas realizadas en relación a los estresores que pueden generar los clientes que atienden y con los que tratan los trabajadores del área de negocios de la banca pyme del municipio de La Paz.

**Tabla 16: Estresores Relativos A Los Clientes**

DIMENSIÓN ESTRESORES RELATIVOS A LOS CLIENTES	ALTERNATIVAS										TOTAL	
	NUNCA		POCAS VECES		MEDIO		LA MAYORÍA		SIEMPRE		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
¿Se siente en la capacidad de manejar el trato, incumplimiento y problemáticas que surgen de la relación con cada uno de los clientes?	0	0%	1	1%	9	13%	49	73%	8	12%	67	100%
¿Cree que cuenta con las capacidades y habilidades necesarias para realizar su función respecto a la atención de clientes?	0	0%	2	3%	9	13%	44	66%	12	18%	67	100%
¿Se cree en la capacidad de obtener la máxima satisfacción del cliente sin ir en contra de los intereses de la empresa?	0	0%	2	3%	8	12%	48	72%	9	13%	67	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>9</b>	<b>13%</b>	<b>47</b>	<b>70%</b>	<b>10</b>	<b>14%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia

**Elaboración:** Propia

En la tabla 16 se observan ítems de evaluación de los estresores relativos a la relación con los clientes de los trabajadores del área de negocios de la banca pyme, los cuales son evaluados a través de tres interrogaciones:

La primera: ¿Se siente en la capacidad de manejar el trato, incumplimiento y problemáticas que surgen de la relación con cada uno de los clientes?, La cual fue respondida por el 1% que cree que pocas veces sucede esta situación; ya que según los colaboradores, sobre todos aquellos que apenas están empezando en su puesto y no saben cómo es el trato con cada uno de los clientes, afirma que en las situaciones conflictivas es difícil mantener la calma, sin embargo un 73% cree que la mayoría de las veces pueden manejar esta situación, ya que cada uno ya conoce como es la mayoría de los clientes, y las estrategias específicas para que la relación con cada uno de ellos sea amena. Cabe resaltar que aquellos que no encuentran dificultades en esta relación, son personas con experiencia en atención al cliente y que

mayormente conocen a las personas con las que tratan, sin embargo, destacan tener complicaciones al momento de realizar las llamadas cobranzas<sup>9</sup> en las cuales, sobre todo, se encuentra a los clientes más difíciles de tratar, por la frecuencia en la cual se les debe insistir para que realicen los pagos a tiempo y por la inconformidad que muestran hacia los agentes, reflejando así un estresor el tener que tratar con estas personas.

Para la segunda cuestión: ¿Cree que cuenta con las capacidades y habilidades necesarias para realizar su función respecto a la atención de clientes? Observamos que igualmente un 3% está en desacuerdo con lo mencionado, porque testifican que existen una cantidad de clientes que afectan de manera negativa la realización de sus funciones en el puesto, cabe aclarar que cada persona que se atiende es distinta de otra, y el manejo de su carácter y temperamento es algo que se aprende con el tiempo; mientras que el 66% está de acuerdo con la afirmación, señalan primeramente que la atención al cliente es un aspecto que a ellos les agrada; la comunicación, el trato y la relación con los clientes es una vocación con la que cuenta la mayoría de los funcionarios colaboradores de la investigación, pero no niegan haber vivido , y que existe en alguna ocasión, situaciones estresantes con personas determinadas, que al ser conflictivas generan malestar e insatisfacción afectando su buen desempeño.

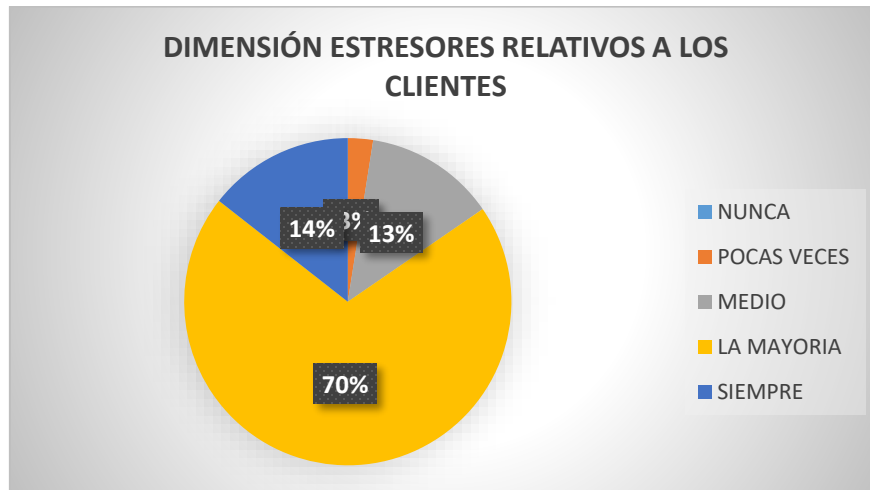
Para la tercera y última pregunta: ¿Se cree en la capacidad de obtener la máxima satisfacción del cliente sin ir en contra de los intereses de la empresa? Manifiestan el 3% que pocas veces se sienten en la capacidad de mantener contentos tanto al cliente como a los intereses de la empresa, ya que muchas veces éstas mismas son contrarias, y buscan únicamente sus beneficios sin importar los de la otra parte; mientras que el 72% la mayoría de las veces cree poder manejar y alcanzar la satisfacción de ambas partes llegando a una negociación con el

---

<sup>9</sup> Función a ejercer de la mayoría de los colaboradores.

cliente, teniendo en cuenta que los objetivos empresariales ya están determinados, más la satisfacción no es completa, ya que se evidenciaron situaciones en las que se necesitó de un superior para la resolución de situaciones conflictivas con algún cliente en particular, o que se sintió estrés al no poder satisfacer ambas partes de la negociación.

**Ilustración XII:** *Porcentajes Estresores De Los Clientes*



**Fuente:** Propia

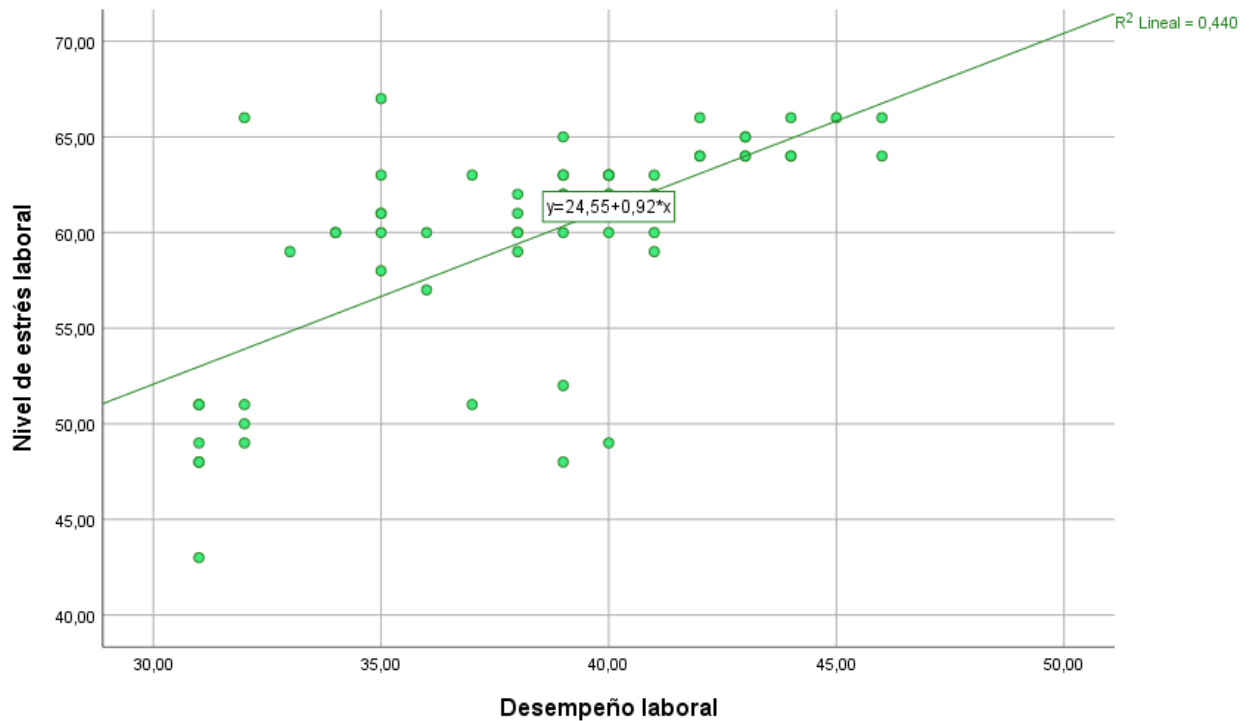
**Elaboración:** Propia

Es así como los estresores relativos al trato con los clientes de los trabajadores del área de negocios del banco pyme del municipio de La Paz, en un 70% están conformes con la relación y el trato con sus clientes, además de considerar que cuentan con las habilidades para poder mantener una buena comunicación y relación de satisfacción mutua, y que, solamente un 2% cree que la atención al cliente es problemática y que no cuentan con habilidades para saldar las dificultades que pueden surgir en este tipo de relaciones expresando así un estresor relativo a las situaciones conflictivas, resultando una barrera para ejercer un buen desempeño.

#### 4.4 Correlación rectilínea de Pearson Estrés Laboral – Desempeño Laboral

A continuación, se expone el grafico de dispersión resultante del cruce de las variables X= Nivel de estrés laboral y Y=Desempeño laboral, para de esa manera ejemplificar la relación entre las mismas.

**Ilustración XIII:** *Grafico De Dispersión Entre El Estrés Laboral Y El Desempeño Laboral*



**Fuente:** Propia

**Elaboración:** Propia

En el grafico puede observarse que existen puntos que están más dispersos de la línea recta que otros, mostrando que existe una relación lineal débil, sin embargo hay otros que mantienen menor distancia con la línea de tendencia, son estos puntos los cuales demuestran gráficamente la relación directa alta entre las dos variables estudiadas: el estrés laboral (x) y el desempeño laboral (y), ahora bien, cabe resaltar que el grafico de dispersión no da certeza

de la fuerza de la asociación lineal, por eso se realizó corroboración con el estudio del coeficiente de correlación de Pearson.

Así mismo, se muestra el resultado proveniente de la correlación rectilínea de Pearson entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área de negocios de la banca pyme del municipio de La Paz.

**Tabla 17:** *Correlación De Pearson Estrés Laboral Vs. Desempeño Laboral*

		Nivel de estrés laboral	Desempeño laboral
Nivel de estrés laboral	Correlación de Pearson	1	,663**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,663**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

Como se puede observar, la correlación de Pearson da un 0.663 que es igual a un 66.3%, la cual en la escala de correlación rectilínea significa una Correlación directa alta entre las variables estudiadas, por ende, la correlación determina una relación alta directa entre las variables, el estrés laboral y el desempeño laboral, de los colaboradores estudiados; en consecuencia, cuantitativamente se puede afirmar, que existe una relación de significancia alta en el desempeño laboral y el nivel de estrés de los trabajadores de la banca pyme del municipio de La Paz.

## Capítulo 5. Conclusiones Y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

En respuesta al objetivo general, se identificó una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área de negocios del banco pyme del municipio de La Paz, el cual alcanzó (cuantitativamente) una correlación directa alta entre las variables estudiadas, lo cual señala que los colaboradores están sometidos a un estrés constante en su ámbito laboral, el cual afecta directamente a su desempeño laboral, esto sugiere la existencia de oportunidades para mejorar los ámbitos donde los factores estresantes resaltaron.

En relación a los objetivos específicos planteados en la presente investigación, se exponen las siguientes conclusiones:

El grado de estrés de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz oscila entre un estrés moderado con un 17.9%, un estrés significativo con un 58.2%, y un estrés agudo con un 23.9% de la población estudiada. Por lo tanto, se dice que el nivel predominante de estrés es el significativo, indicando que la mayor parte de los colaboradores tiene un estrés laboral con significancia relevante, el cual tiene tendencia a volverse estrés agudo, y si no se toma las precauciones necesarias puede generar deterioro de la salud, por ende, al bajo rendimiento en sus funciones.

El nivel de desempeño los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz, medido por la evaluación del desempeño de dicho banco, reflejó un resultado de satisfacción regular del desempeño con un 14.9%, un desempeño satisfactorio del 65.7% y un desempeño excelente del 19.4%, siendo el predominante el desempeño satisfactorio, sin embargo, se espera que el porcentaje del desempeño excelente sea mayor.

Respecto a los estresantes más relevantes del contenido de las tareas de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme se encontró que la falta de organización y el tiempo delimitado dedicado a la realización de dichas funciones son factores que generan mucho

estrés en los colaboradores, ya que solo un 17% está siempre conforme con el tiempo, la organización y la disposición de objetivos, metas y tasas de producción que tienen para realizar sus funciones, un 52% refleja que aunque la mayoría de las veces está conforme con lo mencionado; existen problemas sobre todo al momento de la organización propia de sus funciones con relación al tiempo requerido para su cumplimiento, así mismo exponen que la disposición de objetivos, metas y tasas de producción que deben alcanzar no siempre están acorde a sus expectativas. Y a pesar de ser un monto mínimo del 4%, es el resultado que refleja que pocas veces se pueden cumplir dichas premisas y que existe mucho conflicto en relación a los tiempos y la organización para la realización de las tareas de sus puestos.

A su vez, los estresores resaltantes relativos al equipo de trabajo de los colaboradores, son aquellos que menos impacto causan en los trabajadores de esta área, ya que un 40% están totalmente conformes con el equipo de trabajo que tienen, afirman contar con el apoyo, colaboración e influencia positiva de dicho ámbito, y aunque el restante 60% indica que a pesar que no siempre sus compañeros reflejen disposición a la ayuda mutua, están conformes con el clima laboral de apoyo e atribución positiva existente con su equipo de trabajo.

Por otra parte, el rol de los superiores de los empleados, demuestra varios aspectos que mejorar, ya que solamente un 13% los trabajadores están conformes con la relación laboral que mantienen con sus superiores en temas de comunicación, apoyo y supervisión, alegando respeto, justicia e igualdad, demostrando así, que el restante 87% tiene algún inconveniente con la comunicación asertiva, la escucha activa, el apoyo en la resolución de problemas y la proximidad y frecuencia de supervisión, además del control de rendición de informes que infligen los inmediatos superiores de los colaboradores, causando así un estrés moderado referente a las relaciones con sus superiores. Es importante tener en cuenta que el jefe o superior responde por el trabajo propio y el de sus subordinados, y al realizar un traspaso de la responsabilidad de la ejecución de las tareas, de la misma manera el responde por los



resultados, por lo tanto, es la persona responsable de conducir a su gente y potenciar sus capacidades individuales para poder alcanzar los mejores resultados brindándole a su equipo una guía eficaz agregándole valor al trabajo de sus subordinados. (Alles, 2007)

En cuanto a la motivación de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz se encontró que solamente un 9% no cuenta con ningún tipo de insatisfacción relacionada con las técnicas de motivación que maneja la empresa respecto a remuneración, incentivos y reconocimiento del esfuerzo y trabajo que realiza cada uno, sin embargo, un 91% representa que existe carencia y/o ausencia de motivación al personal, sobre todo referente a la falta de calidad de los programas de capacitación, actualización y entrenamiento de las capacidades y habilidades que brinda la empresa hacia sus trabajadores, al mismo tiempo de exponer que no están conformes con las oportunidades de formación y promoción que les brinda dicho ente, o la periodicidad con la que esta ocurre; además relativo a las políticas de remuneración se resalta mucho la falta de valorización a las horas extras que se trabajan en épocas de carga horaria extensa y sobresale el casi inexistente sistema de incentivos que se brinda, sobre todo del referente al mérito individual de entrega y compromiso a la misma. “El proceso de la motivación comienza por una necesidad que se desea satisfacer, la cual crea tensión (deseo de obtener un objeto alcanzar una meta, un premio, un reconocimiento o incentivo.) que a su vez estimula a la persona a encontrar con aquello que se anhela, en caso que sea alcanzada la tensión se atenuara.” (Porret, Miquel, 2010)

Por último, se obtuvo como resultado que la relación con los clientes de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme del municipio de La Paz en un 14% están satisfechos con dicha relación con sus clientes o posibles clientes en su trabajo, el trato y las habilidades que tienen para poder mantener una buena comunicación de satisfacción mutua, restando a un 86% que cree que la atención al cliente habitualmente presenta alguna problemática concerniente a inconformidades o desacuerdos entre partes, más otros algunos, sienten que

no cuentan con las habilidades para saldar las dificultades que pueden surgir en este tipo de relaciones. Es sustancial mantener una buena relación con los clientes, ya que actualmente las empresas basan su crecimiento en estrategias de adquisición, retención y fidelización de clientes, siendo la consecución de este objetivo, dar un mejor servicio a los clientes. (García, 2001)

## **5.2 Recomendaciones**

Tomando en cuenta que es un gran porcentaje el cual se encuentra significativamente estresado por los distintos factores existentes en el área, y que este estado tiende a evolucionar a un estrés agudo, es importante combatir aquellos que regularmente aquejan esta área de trabajo y tomar estrategias acertadas para su futuro control.

Se recomienda, sobre todo, tener una evaluación periódica del estrés laboral para poder así manejar dicha problemática mediante talleres de dinámicas del manejo de estrés, para que se puedan ejercitar estrategias y habilidades para el control del estrés, y así éste no perjudique el desempeño laboral de los colaboradores.

Por otra parte, es importante evaluar los aspectos que impiden desempeño óptimo, por ende, se recomienda reuniones donde les permitan a los trabajadores comunicar los conflictos que se presentan a nivel de la organización para que estos a su vez sean subsanados.

Se sugiere además realizar capacitaciones respecto a organización y gestión de tiempos basados en herramientas de trabajo que faciliten la distribución y clasificación de los periodos laborales respecto a las funciones y responsabilidades de los colaboradores.

Se recomienda también emprender cursos para los superiores de los trabajadores de esta área referente a Liderazgo y clima laboral.

Referente a la motivación en estos trabajadores se recomienda implementar un sistema de control y gestión de incentivos, concernientes a el reconocimiento de horas extras y el mérito

de los destacados según los puestos de trabajo, considerando realizar un acto de reconocimiento del personal como motivación institucional.

Por último, respecto a la relación con los clientes de los trabajadores del área de negocios del Banco Pyme se sugiere capacitaciones puntualizadas a manejo de clientes y situaciones conflictivas; en cuestión a los nuevos oficiales de crédito, considerar una capacitación práctica y más extensa en relación de la atención al cliente.

## Bibliografía

### Libros

- Alles Martha (2007) *Desarrollo del talento humano*, Ediciones Granica.
- Ávila Jaqueline (2014) *El estrés un problema de salud en el mundo actual*, Centro de terapia FisioCenter
- Bericat, Eduardo, (1998) *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la Investigación Social*, Barcelona.
- Capezzuto, Castrillon, Chavez, Garay, Diaz (2017), *Estrés laboral. Síndrome de burnout y mobbing en el equipo de salud*, Uruguay.
- Chiavenato Idalberto (1999), *Administración De Recursos Humanos*, Ediciones McGraw-hill/interamericana editores, S.A. DE C.V
- Coduti Pablo Sebastián (2013) *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. Argentina*.
- Diccionario de la Real Academia Española (2012)
- Katayama Omura, Roberto Juan (2014) *Introducción a la investigación cualitativa*, fondo editorial.
- Martínez Selva José María (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Encuadernación: Rústica Lugar de la edición: Madrid. España
- Morales Anaya, Juan Antonio. (2000) *La Banca y el desarrollo*, Bolivia.
- Naresh K. Malhotra (2008) *Investigación de mercados*
- Porret Gelabert, Miguel (2007) *Gestión de personas*, ESIC Editorial, Madrid.
- Olmos Alcalá Rolando (2014) *El rol del sistema financiero en el nuevo modelo económico, social, comunitario y productivo*. Bolivia
- Tamayo y Tamayo Mario (200) *El proceso de la investigación científica*, México

- Montero Marin Jesús (2016) El síndrome de Burnout y sus diferentes manifestaciones clínicas: una propuesta para la intervención. Facultad de ciencias de la salud España.

### **Revistas**

- Centro nacional de condiciones de trabajo de España (1999) NTP 355: Fisiología del estrés.
- Gallup (2022), "Informe sobre el estado del lugar de trabajo mundial 2022 La voz de los empleados del mundo".
- García Berrio (2001) *Revista de psicología, Estrés Académico Vol. 3 No. 2* Universidad de Antioquia
- Cruz Pérez, Guillermina (2018) *Revista electrónica de Psicología Iztacala, La función del estrés*, Universidad nacional autónoma de México
- Regueiro Ana Maria (sf) *¿Que es el estrés y como nos afecta?*
- Romero U. Fernando, Urdaneta Erika (2009) *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Estado Zulia Venezuela.

### **Tesis**

- Bautista Cuello Rossmery, Cienfuegos (2020) *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*, Perú.
- Choquejahuá (2000) *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la universidad nacional del altiplano*, Perú.
- Gonzales Mayra Raquel (2014) *Estrés y desempeño laboral*, Guatemala.
- Machuca Agostinelly Juliana (2018) *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa*. Perú.

- Moreno Mejia Fatima Deynira (2018) *Factores internos y externos causantes de estrés laboral en una microempresa productora de aceites y mantecas vegetales en el año 2017*. México
- Onofre Perez Liseth Marianela (2021) *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas*, Ecuador.
- Pino Alor Sheila (2018) *El estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de servicios, una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 16 años*, Perú.

### **Leyes Y Decretos**

- Constitución política del estado de Bolivia del 7 de febrero de 2009
- Decreto ley n° 16998, del 2 de agosto de 1979
- Ley general de higiene, seguridad ocupacional y bienestar del 2 de agosto de 1979
- Ley general del trabajo del 8 de diciembre de 1942
- Ley de servicios financieros del 21 de agosto de 2013

### **Web Grafía**

#### **Página de:**

- Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo
- Autoridad de supervisión del sistema financiero
- Banco mundial
- Finanzas y desarrollo
- Instituto mexicano del seguro social

- Instituto Nacional de la Salud Mental
- Instituto Nacional de la Salud Ocupacional
- Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo
- Instituto nacional de estadística de Bolivia
- Organización Internacional del Trabajo (2016)
- Organización mundial de la salud

#### **Revistas electrónicas:**

- Anckermann                      Sonia                      Cheesman                      Sindy                      (2010)  
<https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/marco-e-hipotesis-investigacion.pdf>

#### **Sitios Web:**

- <https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-demercados/>
- [paises/navegacion-principal/invertir-en/sistema-financiero/index.html?idPais=BO#](https://www.icex.es/paises/navegacion-principal/invertir-en/sistema-financiero/index.html?idPais=BO#)
- [https://eldeber.com.bo/dinero/el-62-cree-que-los-jefes-minimizan-el-estres-laboral\\_106427](https://eldeber.com.bo/dinero/el-62-cree-que-los-jefes-minimizan-el-estres-laboral_106427)
- [https://eldeber.com.bo/salud-y-bienestar/el-estres-laboral-suben-en-50-en-bolivia\\_276221](https://eldeber.com.bo/salud-y-bienestar/el-estres-laboral-suben-en-50-en-bolivia_276221)
- <https://concepto.de/metodo-inductivo/#ixzz7g6lO0wLZ>
- [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-02652014000100013](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652014000100013)
- <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
- <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>

- [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es)



ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL

N°	PREGUNTAS	NUNCA 1	POCAS VECES 2	MEDIO 3	MAYORIA DE LAS VECES 4	SIEMPRE 5
<b>Estresores relativos al contenido de la tarea</b>						
1	¿La cantidad de funciones van acorde al tiempo que cuenta para realizarlas?					
2	¿ Le resulta fácil organizarse respecto a tiempos y tareas que requiere su puesto de trabajo?					
3	¿Se siente satisfecho con la disposición de los objetivos, metas y tasas de producción que se debe alcanzar?					
<b>COMENTARIOS</b>						
<b>Estresores relativos a la organización/Equipo</b>						
4	¿Existe un clima de apoyo y colaboración con su equipo de trabajo?					
5	¿Siente una relación laboral en la cual exista influencia positiva entre usted y sus colegas de trabajo?					
<b>COMENTARIOS</b>						
<b>Estresores relativos a la organización/Superiores</b>						
6	¿Sostiene una buena comunicación con sus superiores?					
7	¿Es escuchado y apoyado por sus superiores cuando lo requiere?					
8	¿Se siente cómodo con la proximidad y frecuencia con la que debe rendir informes y con la que es supervisado?					
<b>COMENTARIOS</b>						
<b>Estresores relativos a la organización/Motivación</b>						
9	¿La empresa cuenta con programas de capacitación, actualización y entrenamiento que fortalezcan sus capacidades, habilidades y conocimientos?					

10	¿Está conforme con las oportunidades de formación y promoción que le brinda la empresa?					
11	¿Está conforme con las políticas de remuneración de la empresa referente a la responsabilidad de su puesto?					
12	¿Está conforme con los incentivos que brinda la empresa con respecto a su entrega y compromiso con su puesto?					
<b>COMENTARIOS</b>						
<b>Estresores relativos a la organización/Clientes</b>						
13	¿Se siente en la capacidad de manejar el trato, incumplimiento y problemáticas que surgen de la relación con cada uno de los clientes?					
14	¿Cree que cuenta con las capacidades y habilidades necesarias para realizar su función respecto a la atención de clientes?					
15	¿Se cree en la capacidad de obtener la máxima satisfacción del cliente sin ir en contra de los intereses de la empresa?					
<b>COMENTARIOS</b>						

Anexo 2

Tabulación de resultados

ESCALA DE VALORACION DE 5 NIVELES			
ESCALA LIKERT DE ESTRÉS			
1	15	27	ESTRÉS NULO
2	28	39	ESTRÉS BAJO
3	40	51	ESTRÉS MODERADO
4	53	63	ESTRÉS SIGNIFICATIVO
5	65	75	ESTRÉS AGUDO
MIN	15		
MAX	75		

ESTRÉS LABORAL																	
N° de preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	SUMA	VALORACIÓN
1	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	2	3	4	5	63	4
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57	4
3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	66	5
4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	61	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	60	4
6	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4
7	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	48	3
8	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	63	4
9	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	66	5
10	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	64	5
11	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61	4
12	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	51	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
14	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63	4
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	64	5
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	66	5
17	3	4	3	2	2	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	48	3
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	62	4
19	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	60	4
21	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63	4
22	2	3	3	3	3	2	4	3	3	5	4	4	3	4	3	49	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59	4
24	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	4

25	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	65	5
26	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61	4
27	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	49	3
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	60	4
29	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	64	5
30	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62	4
31	2	3	3	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	49	3
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4
33	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	64	5
34	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
35	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	50	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	61	4
37	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	67	5
38	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	62	4
39	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	63	4
40	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
42	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	65	5
43	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	60	4
45	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	66	5
46	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	64	5
47	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	59	4
48	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	51	3
49	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	52	4
50	3	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	48	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61	4
52	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	43	3
53	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	51	3
54	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	60	4
55	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	64	5
56	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63	4
57	3	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	63	4
58	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62	4
59	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	4
60	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	66	5
61	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	51	3
62	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	61	4
63	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61	4
64	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	64	5
65	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	61	4

66	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	65	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61	4

ESCALA DE VALORACIÓN DE 5 NIVELES			
ESCALA LIKERT DE DESEMPEÑO			
1	5	14	INSATISFACTORIO
2	15	23	SATISFACCIÓN BAJA
3	24	32	SATISFACCIÓN REGULAR
4	33	41	SATISFECHO
5	42	50	EXCELENTE
MIN	5		
MAX	50		

DESEMPEÑO LABORAL														
N° de preguntas														
N° de encuestados	4	6	7	1	8	2	5	10	3	9	SUMA	VALORACIÓN		
1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	35	4		
2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	36	4		
3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	5	42	5		
4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	35	4		
5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	41	4		
6	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	35	4		
7	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	31	3		
8	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	40	4		
9	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	46	5		
10	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	46	5		
11	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	40	4		
12	5	3	4	3	4	3	5	4	3	3	37	4		
13	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	34	4		
14	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	37	4		
15	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	43	5		
16	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	45	5		
17	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	31	3		
18	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	39	4		
19	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	40	4		
20	4	4	3	4	3	5	3	3	5	4	38	4		
21	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	39	4		
22	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	31	3		
23	3	4	3	4	5	5	3	4	4	3	38	4		

24	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	41	4
25	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	43	5
26	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	35	4
27	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	32	3
28	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	35	4
29	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	42	5
30	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	40	4
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	40	4
32	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	33	4
33	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42	5
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4
35	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	32	3
36	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	39	4
37	4	3	4	3	4	2	2	4	5	4	35	4
38	3	5	4	4	5	4	3	3	5	3	39	4
39	3	5	4	4	5	4	3	3	5	3	39	4
40	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	41	4
41	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	34	4
42	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	43	5
43	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5	40	4
44	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38	4
45	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44	5
46	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43	5
47	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	41	4
48	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	31	3
49	4	5	3	5	3	3	3	3	5	5	39	4
50	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	39	4
51	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4
52	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	31	3
53	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	31	3
54	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	36	4
55	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	44	5
56	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	41	4
57	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	40	4
58	3	5	3	4	3	4	4	3	5	4	38	4
59	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	40	4
60	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	32	3
61	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	32	3
62	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38	4
63	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	41	4
64	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44	5

65	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	41	4
66	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	39	4
67	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	39	4

## Anexo 3

### Condensación de datos en el SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	VAR00002	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	VAR00003	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	VAR00004	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	VAR00005	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	VAR00006	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	VAR00007	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	VAR00008	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	VAR00009	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	VAR00010	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	VAR00011	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	VAR00012	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	VAR00013	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	VAR00014	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	VAR00015	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	SUMA1	N Numérico	8	2	Nivel de estrés ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	ESTRES_L...	N Numérico	8	2		{1,00, ESTR...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	VAR00017	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	VAR00018	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	VAR00019	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	VAR00020	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	VAR00021	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	VAR00022	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	VAR00023	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	VAR00024	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	VAR00025	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	VAR00026	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	SUMA2	N Numérico	8	2	Desempeño lab...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
29	DESEMPE...	N Numérico	8	2		{1,00, INSA...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada