



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO EN
EQUIPO EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA, AGENCIA
HUACHO, 2017.**

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

CINDY DANIELA MEJÍA LÁZARO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Huacho – Perú

2017

DEDICATORIA

A mis padres Isauro y Brígida, por su apoyo constante.

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dra. FLOR DE MARÍA GARIVAY TORRES
Presidenta

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. SANTIAGO RAMOS Y YOVERA
Secretario

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. DANIEL VALENZUELA NARVÁEZ
Vocal

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. LUIS BALDEOS ARDIAN
Asesor

INDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INDRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del Problema	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. Objetivos de la Investigación	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. Justificación de la Investigación	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	17
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Definiciones conceptuales	47
2.4. Formulación de las hipótesis	48
2.4.1. Hipótesis General	48
2.4.2. Hipótesis Específicas	48

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	49
--------------------------	----

3.1.1. Tipo	49
3.1.2. Enfoque	49
3.2. Población y muestra	50
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	50
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.4.1. Técnicas a emplear	51
3.4.2. Descripción del instrumento	51
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	52

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	53
---	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	68
5.2. Conclusiones	70
5.3. Recomendaciones	71

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	72
6.2. Fuentes electrónicas	73

ANEXOS

A. Cuestionario sobre estrés laboral y trabajo en equipo	75
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Género de trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho</i>	53
Tabla 2.	<i>Edad de los trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho</i>	55
Tabla 3.	Grado de instrucción de los trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho	56
Tabla 4.	<i>Estrés laboral en los Factores de entorno</i>	57
Tabla 5.	<i>Estrés laboral en los Factores de la organización</i>	59
Tabla 6.	<i>Estrés laboral en los Factores individuales</i>	60
Tabla 7.	<i>Trabajo en equipo en los compromisos</i>	61
Tabla 8.	<i>Trabajo en equipo en la comunicación</i>	62
Tabla 9.	<i>Trabajo en equipo en los establecimientos de los objetivos</i>	63
Tabla 10.	<i>Correlación de Rho Spearman entre el estrés de los factores del entorno y el trabajo en equipo</i>	64
Tabla 11.	<i>Correlación de Rho Spearman entre el estrés de los Factores de la organización y el trabajo en equipo</i>	65
Tabla 12.	<i>Correlación de Rho Spearman entre el estrés de los Factores individuales y el trabajo en equipo</i>	66
Tabla 13.	<i>Correlación de Rho Spearman entre el estrés laboral y el trabajo en equipo</i>	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	<i>Género de trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho</i>	54
Figura 2.	<i>Edad de los trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho</i>	55
Figura 3.	Grado de instrucción de los trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho	56
Figura 4.	<i>Estrés laboral en los Factores de entorno</i>	58
Figura 5.	<i>Estrés laboral en los Factores de la organización</i>	59
Figura 6.	<i>Estrés laboral en los Factores individuales</i>	60
Figura 7.	<i>Trabajo en equipo en los compromisos</i>	61
Figura 8.	<i>Trabajo en equipo en la comunicación</i>	62
Figura 9.	<i>Trabajo en equipo en los establecimientos de los objetivos</i>	63

RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera el estrés laboral influye en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017. **Métodos:** La población fueron 21 trabajadores de la Financiera CrediScotia, Agencia Huacho. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se consideraron las dimensiones: factores del entorno, factores de la organización, factores individuales, compromiso, comunicación, establecimiento de objetivos. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,834). Se utilizó el Rho de Spearman. **Resultados:** En los factores del entorno al 90,5% de los encuestados les genera estrés laboral la incertidumbre económica, en los factores de la organización al 81,0% les genera estrés la estructura organizacional con respecto a las reglas, normas y tomas de decisiones, en los factores individuales al 85,7% les genera estrés los problemas económicos; respecto al trabajo en equipo, el 66,7% de los encuestados no cumplen con las actividades que les asignan en su equipo de trabajo, el 85,7% consideró que no tienen la habilidad de escuchar, el 76,2% no cumplen con las metas institucionales. **Conclusión:** El estrés laboral influye significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, Agencia Huacho, 2017, con un índice de significación de 0,032.

Palabras clave: Factores del entorno, factores de la organización, factores individuales, compromiso, comunicación.

ABSTRACT

Objective: To establish how work-related stress influences teamwork in the CrediScotia Financial, Huacho agency, 2017. **Methods:** The population was 21 workers of the Financial CrediScotia, Huacho Agency. The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The dimensions were considered: environmental factors, factors of the organization, individual factors, commitment, communication, establishment of objectives. The reliability of the instrument was carried out using the Cronbach Alpha coefficient (0.834). Spearman's Rho was used. **Results:** In the factors of the environment, 90.5% of the respondents generated work stress, economic uncertainty, in the factors of the organization, 81.0% generated stress in the organizational structure with respect to the rules, norms and takings of decisions, in the individual factors 85.7% generates economic problems stress; Regarding teamwork, 66.7% of respondents do not comply with the activities assigned to them in their work team, 85.7% considered that they do not have the ability to listen, 76.2% do not comply with the institutional goals. **Conclusion:** Work-related stress significantly influences teamwork at Financiera CrediScotia, Huacho agency, 2017, with a significance index of 0.032.

Keywords: Factors of the environment, factors of the organization, individual factors, commitment, communication.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se ha convertido en un serio problema que viene afectando al individuo en las organizaciones, observándose agentes estresantes procedentes directamente del trabajo y que afectan la salud del individuo y su desenvolvimiento efectivo en su trabajo.

Es así que existen diversos factores que están asociados al estrés laboral, como son los factores del entorno, que al ser elementos externos ambientales tienen un efecto profundo en los individuos, como puede ser la incertidumbre económica que atraviesa el país; de la misma manera existen factores de la misma organización que generan estrés, como puede ser las exigencias de cumplir con tareas en períodos limitados de tiempo o la falta de equipos y otros para cumplir con dichas tareas; asimismo, los factores individuales, que tienen que ver con la vida personal del individuo, como problemas económicos, afectan considerablemente, ocasionando estrés laboral.

Estos factores, estarían afectando en el trabajo en equipo que deben desarrollar las personas en la empresa Financiera CrediScotia – Agencia de Huacho, siendo por este motivo, que la presente investigación tiene como propósito determinar cómo las dimensiones de la variable independiente *estrés laboral* viene afectando en el *trabajo en equipo*, y así de esta manera poder identificar los factores del estrés laboral que afectan en el desarrollo de las labores de los equipos de trabajo en la empresa financiera.

En la investigación, el capítulo I Planteamiento del Problema, comprende la explicación de la realidad problemática, el problema general y problemas

específicos, el objetivo general y los objetivos específicos, y la justificación de la investigación.

El capítulo II Marco Teórico, abarca los antecedentes de la investigación, las definiciones conceptuales, bases teóricas, la hipótesis general e hipótesis específicas.

El capítulo III Metodología, contiene el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnicas para recolección de datos y de procesamiento de la información.

El capítulo IV contiene los Resultados y en el capítulo V la Discusión, las Conclusiones y Recomendaciones.

En el capítulo VI se constituyen las fuentes de información empleadas en la presente tesis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Financiera CrediScotia – agencia de Huacho cuenta con un personal de 16 trabajadores y tres gerentes, siendo estos últimos el gerente de agencia, el gerente de operaciones y el gerente zonal, a su vez este último gerencia la zona del Norte Chico (Huacho, Huaral y Barranca). La Financiera CrediScotia tiene como compromiso, poner a disposición de todos sus clientes la experiencia, el conocimiento y los recursos que tienen para hacer que los proyectos de sus clientes sean posibles. CrediScotia tiene como misión, dar acceso a soluciones financieras sencillas y oportunas, que hagan posible los proyectos de los emprendedores y familias del Perú. CrediScotia manifiesta constantemente que sus clientes son lo primero, los cuales día a día les confían sus logros y proyectos, ya sean empresariales, personales o familiares.

Hoy en día, las consecuencias del estrés laboral no solo afectan en la vida profesional, sino también en lo personal y el entorno familiar. Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo. El estrés generalmente se toma como una problemática individual, pero además está decir que, ante la necesidad de interrelacionarse con otras personas, como sucede en un equipo de trabajo, el estrés de un integrante puede afectar a todos los

demás. El contar con un eficiente trabajo en equipo es poner más capacidades, inteligencias, ideas y destreza al servicio de una tarea o actividad, de modo tal que por el mismo hecho de compartir esa actividad los resultados se den de manera más rápida y eficiente.

En la Financiera CrediScotia se ha podido observar algunos problemas que están generando de cierta manera estrés a sus trabajadores, algunas de los problemas que se han podido observar son por ejemplo las incertidumbres que pasan los trabajadores con respecto a lo económico, político y tecnológico, los cuales les genera estrés el no saber que puede pasar en un corto plazo poniendo en peligro su continuidad laboral, asimismo, la sobre carga de demandas de las tareas que cumplen, o la falta de recursos para lograr de manera eficiente todas las demandas de sus funciones hacen que los trabajadores sientan estrés al trabajar; por otro lado también se han podido observar factores generadores de estrés que provienen de la vida personal del trabajador, como son los problemas familiares que sufre cada trabajador y que hace que se sienta estresado.

Por otro lado dentro de la Financiera CrediScotia también se ha podido observar que existen diversos problemas que están afectando el adecuado trabajo en equipo entre los trabajadores, algunos de estos problemas son por ejemplo, el individualismo excesivo que muestran algunos trabajadores al momento de desarrollar sus labores; otro problema que se ha podido identificar es la falta de un líder capacitado que cuente con las habilidades necesarias para poder guiar a un grupo de trabajo que favorezcan el logro de objetivos; además se ha observado que existen en algunos casos reuniones ineficaces como también una serie de mala toma de decisiones.

Al reconocer los problemas anteriormente con respecto a los temas de estrés laboral y trabajo en equipo, se hace indispensable para Financiera CrediScotia el darles solución de manera inmediata porque estarían perjudicando su adecuado funcionamiento ya que no lograría alcanzar sus objetivos organizacionales.

Ante los hechos expuestos, es necesario que los directivos de la Financiera CrediScotia, adopten lineamientos para identificar y manejar el estrés y aumentar las habilidades para poder trabajar en equipo.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el estrés laboral influye en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera los factores del entorno influyen en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017?
- b. ¿De qué manera los factores de la organización influyen en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017?
- c. ¿De qué manera los factores individuales influyen en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de que manera el estrés laboral influye en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Establecer de que manera los factores del entorno influyen en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.
- b. Establecer de que manera los factores de la organización influyen en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.
- c. Establecer de que manera los factores individuales influyen en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.

1.4. Justificación de la Investigación

Por su conveniencia, ya que la investigación busca conocer los factores que están generando estrés laboral a los trabajadores de la Financiera CrediScotia - agencia Huacho y poder analizar de que manera influyen en el trabajo en equipo de los mismos, siendo esto un tema de suma importancia para la misma financiera.

Por último, se justifica por su aporte científico ya que se está planteando un instrumento científico de recolección de datos que ayudará a otras investigaciones enfocadas a los recursos humanos en las financieras que

busquen evaluar el estrés laboral y así evaluar el trabajo en equipo de sus trabajadores, el cual está respaldado por una base teórica de diferentes autores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

García (2016) realizó la tesis titulada “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015”, la cual fue aprobada por Universidad de Cuenca. La investigación tuvo como objetivo general estudiar el estrés laboral en el personal. La tesis es descriptivo, transversal, correlacional. La población estuvo conformada por 607 personas entre trabajadores y administrativos. Asimismo, la muestra estuvo constituida por 229 individuos. La técnica usada de la investigación fue la entrevista y como instrumento el cuestionario. Los resultados de estrés laboral revelan que el riesgo de enfermedad está asociado con las condiciones del trabajo, esto es con las variables cargo o puesto y relación laboral; se concluye que existe, aproximadamente, dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal con cargos administrativos que en aquellos que desarrollan cargos de trabajadores.

Quispe (2016) realizó la tesis titulada “Niveles de Estrés y Clima Laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”, la cual fue aprobada por la Universidad Autónoma del Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral. La tesis es descriptiva- transversal. La población estuvo conformada por 168

personas. Los resultados señalan que el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés. Se concluye que existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores.

González (2015) realizó la tesis titulada “Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral (Estudio realizado con personal de operaciones de telemarketing de Transactel)”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre trabajo en equipo y satisfacción laboral. La tesis es una investigación de tipo descriptivo. La población en estudio estuvo constituida por 25 trabajadores. Como instrumento se utilizó el cuestionario. Los resultados permiten conocer que el trabajar en equipo, desarrolla un sentido de pertenencia hacia la empresa y esto provoca mejor satisfacción laboral. Se concluye que en el equipo existe satisfacción laboral y trabajo en equipo.

González (2014) realizó la tesis titulada “Estrés y Desempeño Laboral”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores. La tesis es una investigación descriptiva-correlacional. La población estuvo conformada por 100 personas. Como instrumento se utilizó la prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés. Los resultados revelan que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores. Se concluye que si existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores.

Lucas (2012) realizó la tesis titulada “El Trabajo en Equipo: un Estudio de Caso en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital General Universitario

Rafael Méndez de Lorca”, la cual fue aprobada por la Universidad de Murcia. España. La investigación tuvo como objetivo general el poder identificar qué factores pueden estar actuando para facilitar o dificultar la práctica del trabajo en equipo de los profesionales de la salud. La tesis es una investigación descriptivo - cualitativo. La conclusión, señala que, en el trabajo en equipo, la comunicación interprofesional, genera motivación a los profesionales, y que ello podría traer consigo una mejor asistencia sanitaria.

De Cárdenas & Espinosa (2010) realizó la tesis titulada “Evaluación experimental de una Metodología de Capacitación en Trabajo en Equipo en el Ámbito organizacional”, la cual fue aprobada por la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación tuvo como objetivo general comprobar si el uso de la metodología de capacitación organizacional mejora la autopercepción de desempeño. La tesis es de tipo cuantitativo de nivel explicativo y diseño experimental. La población en estudio estuvo constituida por 30 participantes. Concluyendo que cualquier objetivo de capacitación puede ser truncado si los jefes no actúan como aliados de los facilitadores.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés Laboral

A. Definiciones

Griffin & Van Fleet (2015) señalan que el estrés es el dictamen del individuo ante un impulso bastante animoso y que por lo usual se presenta a partir de un ciclo denominado síndrome de adaptación general.

Chiavenato (2015) menciona que el estrés está afiliado estrechamente con una serie de alteraciones y de disgustos en los individuos por ciertos acontecimientos que llegaron a mostrarse dentro del ambiente y la organización.

Chiavenato (2014) sugiere que el estrés laboral se determina como un montón de obstrucciones que suscitan en el ente del colaborador, en un inicio de tales elementos angustiantes procedentes directos del trabajo o con cierta referencia de aquello, consigan conmover la salud del colaborador.

Robbins & Coulter (2014), menciona que el estrés es el rebote adverso, que manifiestan las personas ante la insistente presión a la que se les están sometiendo a causa de las demandas, obstrucciones u oportunidades.

Werther, Davis & Guzmán (2014) revelan que el estrés resulta ser una consecuencia adaptativa por parte de los individuos, que en primer lugar nos beneficia para un dictamen más acelerativo y eficientemente a circunstancias que lo requieran.

Robbins & Judge (2013) exteriorizan que el estrés es un requerimiento activo en la que enfrenta un individuo ya sea una oportunidad, una demanda o un recurso correspondiente con lo que pretende y tal derivación se observa tanto sustancialmente como incierto.

Martínez (2013) determina al estrés como un aspecto de presión común en todos los seres humanos, respuesta fisiológica del cuerpo a distintos impulsos, que pueden marchar partiendo de

un cambio de temperatura, hasta la intimidación desplegada por nuevas y desconocidas circunstancias.

Griffin & Moorheard (2010) mencionan que el estrés es originado por un impulso, el cual podrá ser tanto física o psicológica, y que responde el individuo a un estímulo de alguna forma.

B. Dimensiones

Chiavenato (2015) indica que el estrés surge cuando esa presión se hace enorme o difícil de controlar. Por ello proyecta tres dimensiones o factores con los que se pueda medir el estrés laboral, las cuales son:

a. Factores del entorno

Hace alusión a los elementos externos y ambientales la cual ostentan un recóndito impacto dentro de los individuos y las empresas. Sus indicadores son los siguientes:

- Incertidumbre económica
- Incertidumbre política
- Incertidumbre tecnológica

b. Factores de la organización

Hace referencias de las fuerzas concernientes con la empresa en sí. Son las presiones que se engendran por la consecuencia de impedir faltas o concluir tareas en un período limitado, el exceso de trabajo, la falta de materiales y

equipos, insatisfacción en el trabajo y la ausencia de información. Sus indicadores son los siguientes:

- Demandas de las funciones
- Demandas de las tareas
- Demandas interpersonales
- Estructura organizacional
- Liderazgo organizacional

c. Factores individuales

Son todos aquellos factores impropios al trabajo. Estos factores son primariamente aquellos que tienen que ver con la vida personal del trabajador. Sus indicadores son los siguientes:

- Personalidad
- Problemas económicos
- Problemas familiares

C. Efectos de estrés laboral

Newstrom (2007) menciona que el estrés produce malestares del cuerpo, ya que el sistema corporal interno pretenda manejar la presión. Ciertos males corporales duran muy poco, tales como un dolor del estómago. Ciertos males son duraderos, así como la úlcera gástrica.

El estrés puede ser transitoriamente o duradera, pequeño o complicado. La consecuencia en un empleado dependerá en un inicio de la permanencia de los comienzos, lo peligroso y la

disposición del restablecimiento del individuo. Si es leve y estacional el estrés, en su mayor parte los sujetos alcanzan estabilizarlo o también podría restablecerse en sus secuelas de forma rápidamente.

Persistentemente, los individuos flexibles alcanzan un equilibrio de vida separado sus labores, se educan para instaurar objetivos sensatos, logran adecuarse ligeramente a las versatilidades y sitúan cada malestar en perspectiva.

Coexisten ciertas presiones que provocan una preocupación la cual se sostiene por tiempos extensos. Se supone que, se originan dificultades en el instante que un estrés con alta magnitud cuenta con una duración extensa. Mencionan que el cuerpo de un individuo no es capaz de recuperar bruscamente su habilidad para enfrentar la tensión cuando esta se haya consumido. Como derivación los individuos suelen debilitarse, psicológicamente y físicamente pretendiendo afrontarla. Este requisito se le designa deterioro, una circunstancia en que se debilitan emocionalmente los subordinados, optan por la distancia de sus clientes y su labor y no sienten que puedan conseguir sus objetivos.

D. Causas de estrés laboral

Newstrom (2007) menciona que como principal paso esencial es la importancia de la precaución que es examinar y comprender los orígenes del estrés. Las circunstancias que de vez en cuando

suscitan a la preocupación se denomina tensores. A pesar que solamente un tensor logra originar excesivo estrés, generalmente los tensores se combinan para imponer a un subordinado en distintas maneras a que se desarrollen emociones resistentes de estrés.

Este modelo revela un anómalo común: en medio de los subordinados, las procedencias esenciales del estrés se fragmentan equivalentemente en componentes organizacionales y el ambiente no laboral. Dichas procedencias duales que se distinguen, los desacuerdos personales en medio de los subordinados que alcanzan a que ciertos traduzcan dichas dolencias como estrés positivo (que los incita), pero también terceros perciben un estrés negativo (la cual quita virtudes a sus empeños). Consecuentemente, hay secuencias productivas o destructoras para los trabajadores como para la organización.

Asimismo, una porción de discrepancia reside en las experiencias, apariencias usuales y expectativas de cada subordinado, algunas de ellas son elementos internos. No obstante, ciertas circunstancias laborales generan usualmente estrés a los trabajadores. La excesividad de labores y los límites en el periodo obligan a los trabajadores a alcanzar mayores resultados, originando estrés. Frecuentemente, estas tensiones proceden de la parte administrativa, la cual su pésima calidad provoca tensiones. Como ejemplos de componentes productores de estrés vinculados con el área administrativa se logran indicar a

un inspector autócrata, un entorno de trabajo deleznable, carencia de inspección con referencia del mismo puesto y un poderío que no es apropiado con referencia de las responsabilidades.

El conflicto y la ambigüedad de roles igualmente se vinculan con el estrés. Algunas circunstancias de ese patrón, los individuos cuentan con diversas perspectivas en cuestión de las labores de un subordinado dentro de un puesto, de esta manera este no sabrá qué realizar y no cuenta con la capacidad de cumplimiento en expectativas. Un origen añadido de estrés reside dentro de la diferenciación en medio de los valores y las costumbres éticas de la organización, manifestaciones con periodicidad dentro de la cultura de la empresa y la ética conjuntamente de las estimaciones de los subordinados. Las enormes disconformidades generan cierta tensión intelectual significativa en el momento que se debe ejecutar una energía para nivelar las exigencias de las dos partes del grupo de valores.

Generan ciertos cargos un mayor estrés a diferencia del resto, la cual compromete que una labor en horarios rotativos, labores hechas a la rapidez de las máquinas, una labor habitual y reiterativo o entornos difíciles se vinculan con un estrés considerado. Los empleados que permanecen demasiado tiempo diariamente frente a las pantallas de computadoras igualmente manifiestan grandes niveles de estrés. Asimismo, una demostración señala que ciertos orígenes de estrés difieren de acuerdo al nivel de la empresa. La tensión nace en los directivos

debido a la presión que se muestra cuando deben adquirir resultados financieros a un tiempo corto o al temor en una pretensión de tomar una inspección adversaria. Los administradores de nivel mediano perciben la tensión en el momento que los informes de reducciones de los trabajadores cercanos en sus empresas amenacen su seguridad laboral. En medio de los estresores a nivel de supervisión resaltan las coacciones para incrementar la calidad y el servicio a la clientela, la presentación forzosa a diversas reuniones y el compromiso por la labor del resto. Los empleados experimentan tensiones del bajo estatus, carencia de percepción de la inspección, la escasez de recursos y la demanda de un formidable organismo de labor libre de faltas.

E. Síntomas y causas del estrés laboral

Guízar (2013) menciona que las manifestaciones clásicas del estrés, que a veces en algún momento todos han experimentado son:

- Los individuos se vuelven intranquilos y se tornan en individuos preocupados gravemente.
- Tienen la tendencia de la cólera y por lo general no se desestresan o alcanzan a tener dificultad en esto.
- Se refleja mínima cooperación y obtiene defectos con mayor simplicidad que en circunstancias corrientes (tabaquismo, alcoholismo, consumo de barbitúricos, etc.).

- Sufren de alteraciones fisiológicas, así como: alimentarse demasiado o demasiado escaso, no logran tener sueño, se despiertan de la nada ya sea a las 2 o tres de la mañana y no pueden quedarse dormido nuevamente, etc.

Es adecuado comprender que el estrés o preocupaciones logran ser estacionales o duran mucho tiempo, por ende, depende usualmente del tiempo mientras el cual predominen los orígenes que lo están incitando y del dominio de recuperación de la persona que está afectado.

Las dificultades se expresan en general en el momento en que el estrés permanece en un periodo largo, esto se debe a que el organismo no logra recobrar su disposición para confrontarse a él. Hay dos ejemplos de orígenes que provocan el estrés: las que corresponden sus labores y las que se encuentran fuera de este. Generalmente las circunstancias los cuales tienden a tensionar se les denomina tensores.

A continuación, se mencionan algunas causas de estrés de trabajo:

- Demasía carga de labores
- Imposiciones de tiempo.
- Control defectuoso. Falta del proyecto de Coaching.
- Atmósfera político inestable (amenaza continuos de despedir trabajadores).
- Autoridad deficiente, no conforme con las responsabilidades.
- Indeterminación de ocupaciones.

- Discrepancias en medio de estimaciones individuales y en la organización.
- Modificaciones de algún modo, más que todo cuando por cierta razón son fundamentales o no son muy usuales.
- Impedimento de alcanzar las metas.

F. Manejo del estrés laboral

Griffin & Moorhead (2010) mencionan que, dado que el estrés es propagado y cuenta con gran posibilidad de ser devastador en las empresas, lo que continúa es que los sujetos y las empresas tienen que preocuparse por la manera de maniobrarlo de un modo más eficiente. Y en realidad lo hacen. Se han desarrollado diversas estrategias para coadyuvar al estrés en el ambiente de trabajo. Algunas son para los individuos y otras están centradas en orientación a las organizaciones.

a. Estrategias individuales para hacer frente al estrés

Para coadyuvar a las personas a conducir el estrés se han propuesto cuantiosas estrategias.

- Ejercicio. El ejercicio es una técnica para encaminar al estrés. Los sujetos que se instruyen de forma habitual cuentan con menor posibilidad de resistir arremetidas al corazón que los individuos que no estén activos. En un sentido más directo, la investigación ha planteado que los sujetos que se instruyen con continuidad denotan menor presión y estrés, consiguen más autoconfianza y manifiestan un optimismo alto. Las

personas que no se instruyen de forma continua perciben más estrés, tienen más posibilidad de notarse deprimidas y experimentan otras derivaciones perjudiciales.

- Relajación. Es una técnica vinculado para encaminar el estrés es la relajación. Una adecuada relajación es la forma más eficaz de acomodarse. Una conveniente relajación es una manera eficiente de acomodación, puede optar por varias maneras la relajación; una de ellas es tener con frecuencia ciertas vacaciones.
- Administración del tiempo. Se menciona que con regularidad se aconseja a la administración del tiempo para contar con una conducción del estrés. La cuestión es que se logren suprimir distintas opresiones si un sujeto realiza un óptimo trabajo para administrar el tiempo. Un punto de vista muy distinguido para la administración del tiempo es realizar cada mañana una línea de las cosas que se tiene que desarrollar ese día. Después se reúnen los textos en la lista en tres categorías: diligencias decisivas que corresponden desarrollar, labores notables que se deben llevar a cabo y labor opcional o insustancial que se consigan encomendar o postergar. Lo cierto es que, desde luego, se realizan las cosas de la línea en orden de notabilidad. Esta maniobra coadyuva a los sujetos a desarrollar más de las cosas significativas del día. Asimismo, impulsa la delegación de las diligencias poco trascendentales al resto.

- Administración de roles. De cierta manera está vinculada con la administración del tiempo, está la planeación de la administración de papeles, en la que trabaja el individuo de manera activa para evitar el exceso de trabajo, la ambigüedad y el problema. Así como, si no conoce lo que se espera de usted, no se debe sentir e inquietarse por ello. En algún instante de eso, debe solicitar una explicación de su jefe. Otra estrategia de administración de roles estaría en el instruirse a decir “no”. Es tan fácil como suena cuando dices “no”, varios individuos se ocasionan inconvenientes al decir “sí” siempre. Igualmente, de laborar en sus trabajos habituales, conciertan en servir en comités, ser voluntarios para labores añadidos y reconoce las asignaciones extra.
- Grupos de apoyo. Es una técnica conclusiva para tener manejo del estrés, es desplegar y conservar grupos de ayuda. Un grupo de ayuda es simplemente un grupo de integrantes de la familia o amigos con quien un sujeto puede pasar el tiempo. Así como ejemplo, luego del trabajo salir con un par de colegas del trabajo a un juego de futbol podría disminuir el estrés que se acumula durante el día. Los familiares y amigos que brindan su ayuda pueden coadyuvar a los sujetos a tratar con el estrés normal de una forma perenne. Los grupos de ayuda pueden ser especialmente ventajosos a través de los periodos de dificultad.

b. Estrategias organizacionales para afrontar el estrés

Las organizaciones también aprecian cada vez más que tienen que contribuir en el manejo del estrés de sus trabajadores. Hay dos argumentos diferentes para este punto de vista. Una es que como la empresa cuenta con la responsabilidad en parte por fundar el estrés, debe apoyarlo en tranquilizarlo. La otra sería que los trabajadores que experimentan niveles mínimos de estrés perjudicial marcharán de manera más eficaz. Dos estrategias organizacionales elementales para coadyuvar a los colaboradores a tener dirección del estrés son los programas institucionales y los programas colaterales.

- Los programas institucionales. Los programas institucionales para el manejo del estrés se emplean a través de dispositivos organizacionales ya desarrollados. Así como, por ejemplo, los puestos trazados de forma apropiada y los horarios de trabajo alcanzan a coadyuvar en tranquilizar el estrés. El trabajo de turnos, en especial, puede originar dificultades notables para los colaboradores, ya que continuamente tienen que concordar su sueño y sus estándares de descanso. Así, el diseño y los horarios de las labores debe ser una orientación de los esfuerzos organizacionales para reducir el estrés.

La cultura de la organización también alcanzaría a ser empleada para contar con un manejo del estrés. Así como, en ciertas empresas hay una gran norma en contra de optar por un tiempo de descanso o salir de vacaciones. En un concluyente instante, ciertas reglas pueden causar un estrés notable. Justamente, debe combatir la empresa por inducir una cultura que fortifique una mezcla de labor sana y tareas no laborales.

- Programas colaterales. Igualmente, de los esfuerzos institucionales que se encaminan a la reducción del estrés, distintas empresas modifican a los programas colaterales. Un programa de estrés colateral viene a ser un presentación organizacional concretamente producido para coadyuvar a los colaboradores a tener control del estrés. Las empresas han arrogado programas de manejo del estrés, de promoción de la salud y de otros modelos con este propósito.

Diversas organizaciones en la actualidad cuentan también con programas de acondicionamiento de los trabajadores. Estos programas arremeten al estrés de forma indirecta al alentar a colaboradores a desarrollar ejercicio, lo que se supone que reducirá el estrés. En la parte negativa, este tipo de esfuerzo cuenta ampliamente más que los programas de manejo del estrés, porque debe invertir la empresa en

instalaciones físicas. Aun así, cada vez exploran más empresas dicha elección.

Al final, las empresas insisten de coadyuvar a sus colaboradores a confrontar el estrés a través de otro tipo de programas. Otras organizaciones emplean programas que inciten todo, desde el humor hasta los masajes y yoga como medicamentos para el estrés. Lo cierto es que, ninguna investigación ampara ciertas de las aseveraciones que son desarrolladas por los protectores de estos programas. Es así que, los gerentes deben optar por medidas para tener la seguridad de que cualquier esfuerzo en la empresa por coadyuvar a los colaboradores a confrontar el estrés sea al menos prudentemente eficaz.

G. Consecuencias del estrés

Griffin & Moorhead (2010) señalan que el estrés puede tener diversos resultados. Como se ha indicado, si es positivo el estrés, puede tener más energía, ánimos y motivación al resultado. Es por ello que, de mayor intranquilidad son los efectos perjudiciales del estrés. Lo primero que se debe realizar es mostrar que varios de los factores inscritos obviamente están interrelacionados. Por ejemplo, el abuso del alcohol se exterioriza como un resultado personal, pero además inquieta a la empresa para el cual labora él sujeto. Un colaborador que tiene deuda en el trabajo puede tener un pésimo desempeño y fomenta un peligro para el resto.

a. *Consecuencias individuales*

Por lo tanto, los efectos individuales del estrés son los resultados que principalmente afectan la persona. La empresa también puede padecer, ya sea de manera directa o indirecta, pero es la persona es la que paga el precio real. El estrés puede originar consecuencias conductuales, psicológicas y médicas.

- Consecuencias conductuales. Los impactos conductuales del estrés podrían dañar al sujeto que se encuentra bajo presión o al resto. Fumar es una de esas conductas. La investigación ha certificado claramente que los fumadores suelen a fumar con mayor frecuencia cuando aprecian el estrés. Del mismo modo se tiene la constatación de que el exceso del alcohol y de las drogas está vinculado con el estrés, a pesar de que este vínculo sea menos notorio.
- Consecuencias psicológicas. Las consecuencias psicológicas del estrés están vinculadas con la salud mental y el bienestar de un individuo. Cuando los individuos experimentan gran cantidad de estrés laboral, se pueden deprimir o encontrarse así mismas durmiendo demasiado o muy poco. El estrés también se debe a problemas familiares y a dificultades sexuales.
- Consecuencias médicas. Las consecuencias médicas del estrés afectan el bienestar físico de una persona. Las enfermedades del corazón y las embolias, entre otras

enfermedades, se han relacionado con el estrés. Otros problemas médicos frecuentes que resultan de demasiado estrés incluyen dolores de cabeza, de espalda, desórdenes estomacales e intestinales y condiciones de la piel como el acné y urticaria.

b. Consecuencias organizacionales

Es evidente que cualquiera de las consecuencias del individuo que se ha examinado asimismo afecta a la empresa. Diversas consecuencias de estrés poseen secuelas mayormente directas para las empresas. Esta encierra un declive en el retraining, desempeño, y permutas perjudiciales en las condiciones.

- Desempeño. Un resultado de la empresa evidente de desmesurado estrés es una declinación en el desarrollo del trabajador. Para los trabajadores, esta declinación se podría referir a un trabajo de pésima calidad o una decadencia en la producción. Puede simbolizar para los gerentes una toma de decisiones errónea u obstáculos en los vínculos laborales, ya que los individuos se convierten enojadizos y es complicado entenderse con ellas.
- Retraining. Las conductas de retraining igualmente alcanzan a trascender el estrés. Para la empresa, las dos formas más demostrativas de comportamientos de retraining son el ausentismo y desistir del trabajo. Los sujetos que poseen problemas para encaminar el estrés

en su labor poseen una alta posibilidad de manifestarse enfermas o meditar en dejar la empresa definitivamente. También el estrés puede fomentar otras formas más delicadas de retraimiento. Un gerente puede empezar quebrantando con las terminaciones o a tomar descansos más extensos para la hora de la comida. Un trabajador puede aislarse de forma psicológica al no incumbirle la empresa y su puesto. Como se manifestó anteriormente, el maltrato de los trabajadores es un resultado viable del estrés. De esta manera, tiene participaciones empresariales notables, en específico si el maltrato está encaminada a un colaborador a la empresa en general.

- Actitudes. Otra consecuencia organizacional inmediatas del estrés del trabajador se relaciona con las conductas. Como se ha indicado, la satisfacción laboral, la moral y el compromiso de la empresa puede percibirse como dañados, conjuntamente con la motivación para desarrollarse a niveles mucho más altos. Como consecuencia, pueden ser más proclives los individuos y protestar sobre sucesos sin notabilidad, y realizar solo la labor suficiente para cumplir.

c. Burnout

El burnout, es otra consecuencia del estrés, tiene implicaciones claras tanto para los individuos como para las empresas. El burnout es un sentimiento general de

extenuación que se desarrolla cuando un individuo de manera simultánea experimenta demasiada presión y tiene muy pocas fuentes de satisfacción.

Al tener burnout, el individuo puede empezar a odiar ir al trabajo en la mañana, quedarse más horas, pero cumplir con menos cosas que antes y por lo general exhibir una extenuación mental y física.

2.2.2. Trabajo en equipo

A. Definiciones

Chiavenato (2015), señalan que el trabajo en equipo se fundamenta en los vínculos emocionales y en enganches personales entre los integrantes del mismo equipo, involucra variedad y unidad, iniciación y aprobación, honestidad, empatía y asentimiento de peligros para establecer algo único y más extenso que aquel que lograría alcanzar por medio de la aleación de fragmentos personales.

Bernal & Sierra (2013) señalan a la labor en equipo como un componente principal en las labores de los trabajadores en su centro de trabajo, se ha transformado en una cultura laboral y se ha verificado que en las organizaciones es donde emplean una labor de equipo apropiado logrando consecuencias más eficientes.

Martínez (2013) menciona que los individuos laboran conjuntamente en grupos de aspecto oriundo, pero en seguidas

ocasiones desarrollan sus ocupaciones a partir de una apariencia individualizada, sin tomar mucho en consideración los beneficios que se alcanzaría protegiendo y apoyando con el resto para conseguir comúnmente un propósito.

Cantú (2011) precisa al trabajo en equipo como uno de los cambios culturales de la modificación en las organizaciones hacia la competencia.

Schermerhorn (2010) indican que el trabajo en equipo es un transcurso de sujetos laborando conjuntamente para lograr un mismo fin.

B. Dimensiones

Koontz, Weihrich & Cannice (2012) mencionan que el trabajo en equipo es utilizado como un instrumento estratégico corporativo, además el trabajo en equipo podría ser calificado según el grado de algunos aspectos de los integrantes del grupo de trabajo, tales aspectos son:

a. Compromiso organizacional

La principal característica de los equipos es que comparten un compromiso frente a un propósito común, es decir, sus miembros comparten la responsabilidad no sólo con ellos mismos, sino también con la meta común.

b. Comunicación

Se tendrá que adiestrar a los miembros en destrezas ya sea la comunicación, saber escuchar ya que una

conversación clara y bien comprendida va hacer que la labor se logre desplegar convenientemente, alcanzando con esto a llegar eficientemente a las finalidades organizacionales.

c. *Establecer objetivos*

El instaurar finalidades contribuirá al grupo de trabajo a conservarse orientados y optar por las decisiones que favorezcan no solamente a los objetivos del equipo, asimismo de toda la organización.

C. Conceptos básicos del trabajo en equipo

Martínez (2013) menciona que los individuos laboran en grupos de manera oriunda, pero con continuidad desarrollan sus ocupaciones a partir de una apariencia individualizada, sin ocupar excesivamente tener en cuenta los favorecimientos que se lograría amparando y contribuyendo con el resto para logran un fin común.

Conversar sobre la unidad de trabajo es una operación unitaria, semejante y presume que, en el aparente hecho existan particularidades internas, se tienen indudablemente que incorporar en esa operación unitaria. Esto nos lleva ante la elección de reflexionar en el trabajo como algo personal o grupal y sus consecuencias en el rendimiento universal de la unidad.

Las maniobras de todos, la conveniente dirección y la influencia del entorno de trabajo coexistirán para ser concluyentes al momento de ser fructíferos.

Áreas claves del trabajo

El punto de inicio es reconocer los componentes secretos del trabajo que es indispensable tener como referencia para que marche bien un equipo.

Asesoramiento

Las personas que desarrollan este modelo de trabajo solicitan investigaciones empezando de informes y/o contactos con el resto, y la muestran en forma de referencias que emplean al optar por la toma de decisiones. Algunos logran ocupar hasta el 70% de su tiempo a tareas de este tipo, en el cual la información que se alcanza comunique a otros los integrantes del equipo para empezar una acción.

Innovación

Cuando la organización ha conglomerado bastante averiguación con referencia al “escenario ideal” o ha develado lo que realiza la competencia, la tarea se conduce a un período distinto. Aquí las personas discurren en innovar nuevos productos, bienes o servicios, o en desplegar de qué manera podemos mejorar los existentes. Esta acción de trabajo alcanzamos detallarla como invención; son opiniones que potencialmente después se colocarán a la empresa, y la cabeza frente a sus competidores.

Promoción

En nada ayuda a imaginar nuevos productos o servicios, a menos que logren “venderse”, así como dentro y fuera de la

organización. Fundamentalmente esto es la ocupación de la promoción, un dispositivo muy significativo en el trabajo del cualquier grupo.

Comúnmente las opiniones se derrochan por un simple motivo que no perciben una promoción conveniente. Con periodicidad, dentro de este sitio débil del trabajo de los grupos.

Desarrollo

Cuando la oportunidad ha sido promovida, la actividad del equipo de trabajo traspasa a la etapa de desarrollo. Hay que situar las ideas y ponerlas en práctica y, por consiguiente, es indispensable en situaciones un mayor desarrollo.

Organización

La conducta de las organizaciones y de los sujetos en las organizaciones está gobernado por programas.

Se necesita desarrollar proyectos para conseguir el asentimiento de los presupuestos y determinar calendarios, de tal manera que el producto o servicio logre efectuarse de acuerdo a las fechas determinadas y los resultados deseados.

Producción

Por lo usual invierten en su mayoría del tiempo en dicha ocupación de producción. Apariencia valiosa del trabajo en equipo, en el cual es admisible calcular los resultados.

Innovación

Perennemente las organizaciones congregan averiguaciones referentes al contexto en la que se localizan y revelen o que

realiza la competencia de la actividad para denominarse de otra manera. Los grupos de trabajo de investigación y progreso se ocupan la mayor parte de su tiempo en este cargo de invención.

Integración

La integración es esencial para aglomerar sujetos con diversas opiniones y pulirlos en una sola finalidad. Como costumbre, el trascendental responsable es el líder del equipo, dentro de los equipos maduros, todos y cada uno de sus integrantes tienen que invertir algún tiempo en el área de integración.

Se estima el trabajo en equipo como un método libre y, en consecuencia, concedido de una estructura interna que le consiente permutar la energía entre sus integrantes.

D. Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo

Martínez (2013) señala que, si piensas que el individuo es un ser social por naturaleza, alcanzamos a aseverar que el grupo, comprendido como más de un sujeto, es indispensable para el desarrollo psicosocial de las personas. Racionalmente, estaríamos destacando su temperamento provechoso con referencia al sujeto, si no se asocia estará restringido.

Ventajas

- La pesquisa y los conocimientos son más completos porque se han almacenado los esfuerzos y las capacidades de distintas personas.

- La orientación de los argumentos será diferente y abarcará una visión más extensa y heterogénea de ellos, sobre todo cuando se hace necesaria la solución de un problema que afecta a diversas personas.
- La multiplicidad de individuos también contribuye una pluralidad de recursos y canales con el propósito de originar opiniones nuevas y conclusiones innovadoras que desde la particularidad dificultosamente se pueden proporcionar.
- Algunas dificultades con varias aplicaciones, los textos multidisciplinarios o las cuestiones que necesiten de la intervención de distintos expertos, alcancen a ser abordados de la mejor a través de la contribución de un grupo que integre los integrantes oportunos.
- Los proyectos que suelen conducir decisiones implementados por distintos individuos, afirman su puesta en camino y terminación exitosa en el momento que se labore en equipo.
- Este mismo proceso común en la disputa y toma de decisiones de algunos argumentos que contengan una proyección hacia hechos futuros de compromiso, asevera la legalidad de las decisiones optadas, frente al carácter arbitrario y autocrático que alcanzar tener las decisiones personales.

Inconvenientes

- Se necesita bastante tiempo para laborar en grupo, situación sencilla de entender si accedemos que las personalidades

individuales crean el área para espíritus comunes y personalidad. Las opiniones, los dictámenes, la disputa de las posiciones favorables y endebles contribuyen con riqueza al asunto, pero de la misma manera con mayor complicación y lentitud.

- A grado de ciertas individualidades, siempre incita el grupo a ciertas ansiedades por el deseo de ser admitido y el miedo de ser rechazado. Dentro del grupo se podrían ocasionar algunos de los fenómenos como el compromiso o la disminución de juicios críticos, necesariamente por los factores inhibitorios indicados.
- Como fenómenos más vinculados con el mismo grupo y el proceso de grupo, alcanzaría a darse el control y la manipulación de los medios o de los mismos mecanismos del grupo por parte de ciertos integrantes más enérgicos. Es favorable mencionar lo expresado con referencia al predominio social y al liderazgo que de igual manera se estudiará.
- El fortalecimiento de un grupo frente a otros grupos o individuos podría encaminar a otras anormalidades, estas a una graduación más global, según las cuales coexisten una tendencia a desarrollar, de forma expresa a no, no, reglas, costumbres o diferentes comportamientos al resto, para fortalecer ese enfoque o realizar un dominio.

E. Equipos formales e informales

Schermerhorn (2010) señala que los equipos formales son aquellos que ayuda oficialmente a una organización. Estos efectúan con mucha diversidad de ordenamientos fundamentales como parte de la distribución precisa de la organización.

No obstante, no se muestran en los organigramas, los grupos informales constituyen como una porción y asimismo son significativos para la organización. Si bien es verdad que estos salen de los vínculos naturales que se desarrollan a través de los sujetos. Ciertos grupos informales son los grupos de interés, en el cual dichos colaboradores se congregan para buscar un motivo de forma común, así como podría ser el mejoramiento en las circunstancias de trabajo. Algunos de ellos nacen como grupo de amigos, la cual se despliegan por una enorme diversidad de motivos personales, conteniendo provechos no laborales participativos

a. Tendencia en el Uso de Equipos

La tendencia hacia una mayor delegación de autoridad en las organizaciones incluye un énfasis en el uso de comités, equipos de proyectos, fuerzas de tarea y equipos internacionales.

b. Bases de la eficacia en equipo

Un equipo eficaz es aquello que alcanza y conserva grados eminentes de desempeño dentro de su labor, satisfacción de

los integrantes del equipo y disponibilidad para las acciones en un futuro.

c. Necesidades de Tarea y de Mantenimiento para un Equipo

Las averiguaciones con relación a la psicología social de los grupos fueron reconocidas dos modelos de tareas la cual derivan esencialmente para dichos integrantes de un equipo laboren bien conjuntamente. Las diligencias de labores colaboran directamente a la finalidad de desarrollo del equipo, por otro lado, las labores de mantenimiento amparan la vida emocional del quipo como un régimen social en proceso.

d. Redes de comunicación

Cuando los integrantes de un equipo tienen que interactuar de forma muy apasionada y laborar angostamente en sus tareas, estas necesidades se complacen de la mejor manera a través de una red de comunicación descentralizada en la que los integrantes en su totalidad se informan rectamente entre sí.

e. Fortalecimiento de un equipo

Es el incesante esfuerzo por mejorar y emplear definiciones innovadoras del equipo, ocupa un espacio muy óptimo en la mayor parte de las agendas de actividades de los administradores. Pero ya sea que el grupo o equipo este laborando en lo más alto, abajo, interfuncionalmente o en servicio directo al cliente, las finalidades de alto desempeño no se pueden dejar al destino. El triunfo del equipo solo se

alcanza con las energías especiales de los líderes y los miembros de igual manera.

2.3. Definiciones conceptuales

Estrés laboral

El estrés laboral es la respuesta del individuo ante un estímulo muy fuerte y que por lo habitual se presenta después de un ciclo llamado síndrome de adaptación general.

Factores del entorno

Hace referencia a los elementos externos y ambientales que poseen un profundo efecto en las empresas y los individuos.

Factores de la organización

Hace alusión sobre las fuerzas concernientes con la empresa en sí. Son las coacciones que se generan por la consecuencia de imposibilitar errores o terminar faenas en un tiempo determinado, la exageración en las labores, la escasez de materiales y equipos, descontento en el trabajo y la desaparición de información.

Factores individuales

Son todos aquellos factores inadecuados al trabajo, pero que se alcanzaría a regularizar hacia la conducta del sujeto interiormente en el entorno de trabajo.

Trabajo en equipo

Son las destrezas y personalidades de los miembros involucrados en lograr un mismo objetivo, con los recursos exactos que contribuirán a colaborar y mostrar sus capacidades, habilidades y experiencias.

Compromiso Organizacional

La esencial particularidad de los equipos es que colaboran en un compromiso frente a un objetivo en común, esto indica que sus integrantes comparten el compromiso no sólo la meta común, sino con ellos mismos.

Comunicación

Consiste en saber escuchar ya que una comunicación fluida y bien entendida va hacer que el trabajo se puede desarrollar adecuadamente.

Establecer objetivos

El establecer objetivos ayudará al grupo de trabajo a mantenerse enfocados y tomar decisiones que contribuyan no sólo a las metas del equipo, sino también las de toda la organización.

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El estrés laboral influye significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Los factores del entorno influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.
- b. Los factores de la organización influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.
- c. Los factores individuales influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo

La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, transversal, correlacional causal.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio.

Es transversal ya que se recolectó la información en un solo momento, en un tiempo único.

Es correlacional causal porque se busca explicar las causas que dan origen al problema, en referencia a la variable dependiente que es afectada por la variable independiente.

3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.2. Población y muestra

La población está representada por 21 trabajadores de la Financiera CrediScotia, agencia Huacho. No se realizó el cálculo de la muestra por ser pequeña el número de población.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Estrés laboral	Factores del entorno Factores de la organización Factores individuales	<ul style="list-style-type: none"> - Incertidumbre económica. - Incertidumbre política. - Incertidumbre tecnológica. - Demandas de las funciones. - Demandas de las tareas. - Demandas interpersonales. - Estructura organizacional. - Liderazgo organizacional. - Personalidad. - Problemas económicos. - Problemas familiares.
Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable dependiente: Trabajo en equipo	Compromiso Comunicación Establecimiento de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Confianza. - Integridad. - Habilidad de escuchar. - Frecuentes reuniones interdepartamentales. - Relaciones personales. - Metas personales. - Metas institucionales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

La presente investigación empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario.

3.4.2. Descripción del instrumento

Se utilizó un cuestionario, el cual contiene una serie de preguntas que se contestaron por escrito a fin de obtener información, siendo estas 11 preguntas para medir la variable de estrés laboral; y de 8 preguntas para medir la variable trabajo en equipo. Se utilizó la escala de Likert.

El instrumento se aplicó a trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho.

Asimismo, se realizó la validez y confiabilidad del instrumento.

A. Validez del cuestionario de “Estrés Laboral y trabajo en equipo”

La validez se determinó mediante un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.665). Este valor indica que estadísticamente el instrumento es válido.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,665
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	550,721
	gl	171
	Sig.	,000

B. Confiabilidad del cuestionario de “Estrés Laboral y trabajo en equipo”

El estadístico de confiabilidad empleada en la presente investigación fue: Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.834, lo cual dentro del análisis se consideran confiables.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	19

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística de distribución de frecuencias.

El software es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 24. Los resultados son presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, gráficos e interpretación

A continuación, el presente capítulo expone la siguiente estructura: (a) descripción demográfica de los encuestados, (b) Análisis estadístico e interpretación de las variables y (c) prueba de hipótesis.

Las hipótesis de investigación fueron probadas considerando un nivel de significación de p menor o igual a .05.

A. Descripción demográfica

Tabla 1
Género de trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Masculino	9	42,9
Femenino	12	57,1
Total	21	100,0

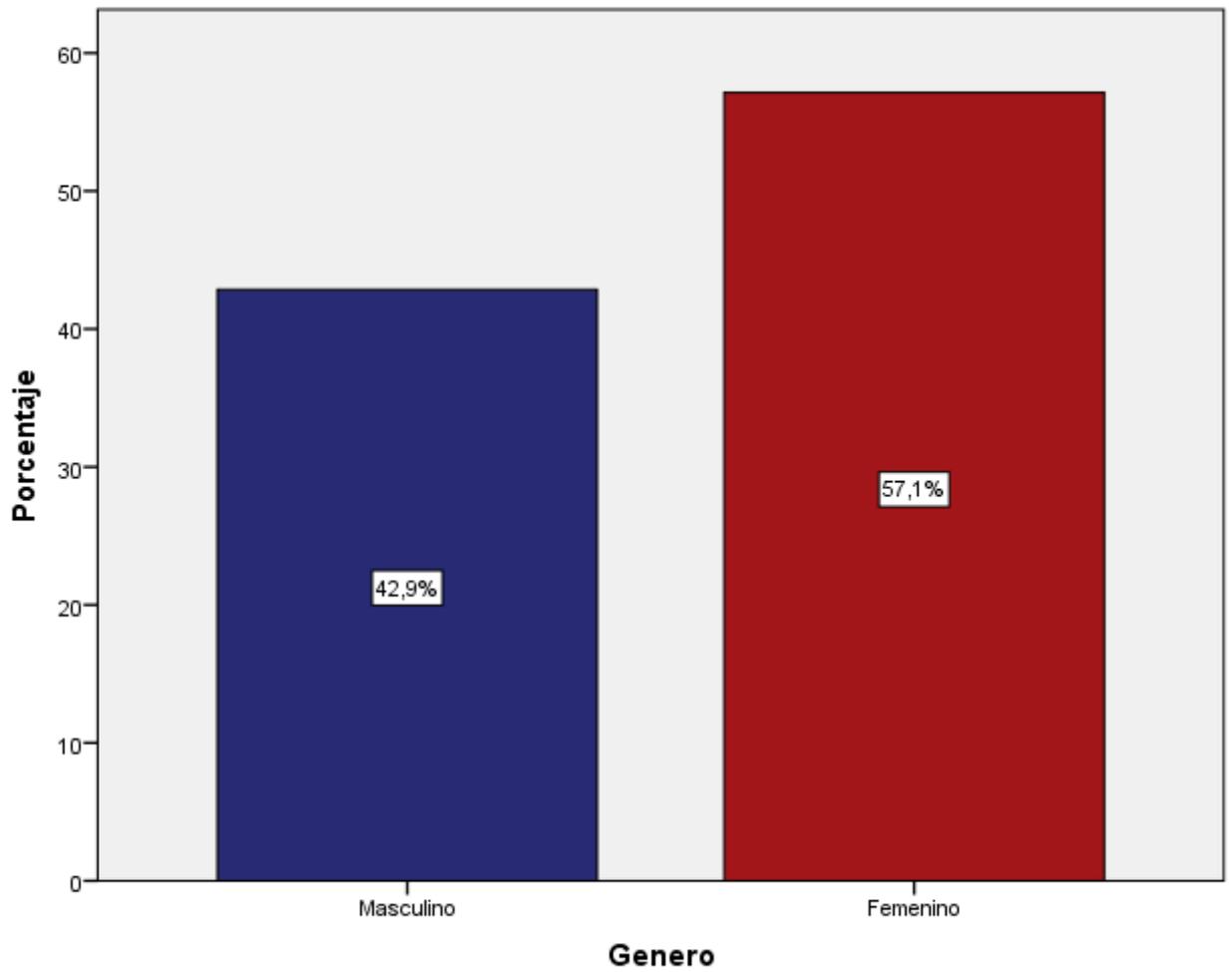


Figura 1. Género de trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho. Se observa en la Tabla 1 que el 42,9% de los encuestados es del género masculino y el 57,1% es del género femenino.

Tabla 2

Edad de los trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 18 años a 24 años	7	33,3
	Entre 25 años a 31 años	7	33,3
	Entre 32 años a 45 años	6	28,6
	Mas de 45 años	1	4,8
	Total	21	100,0

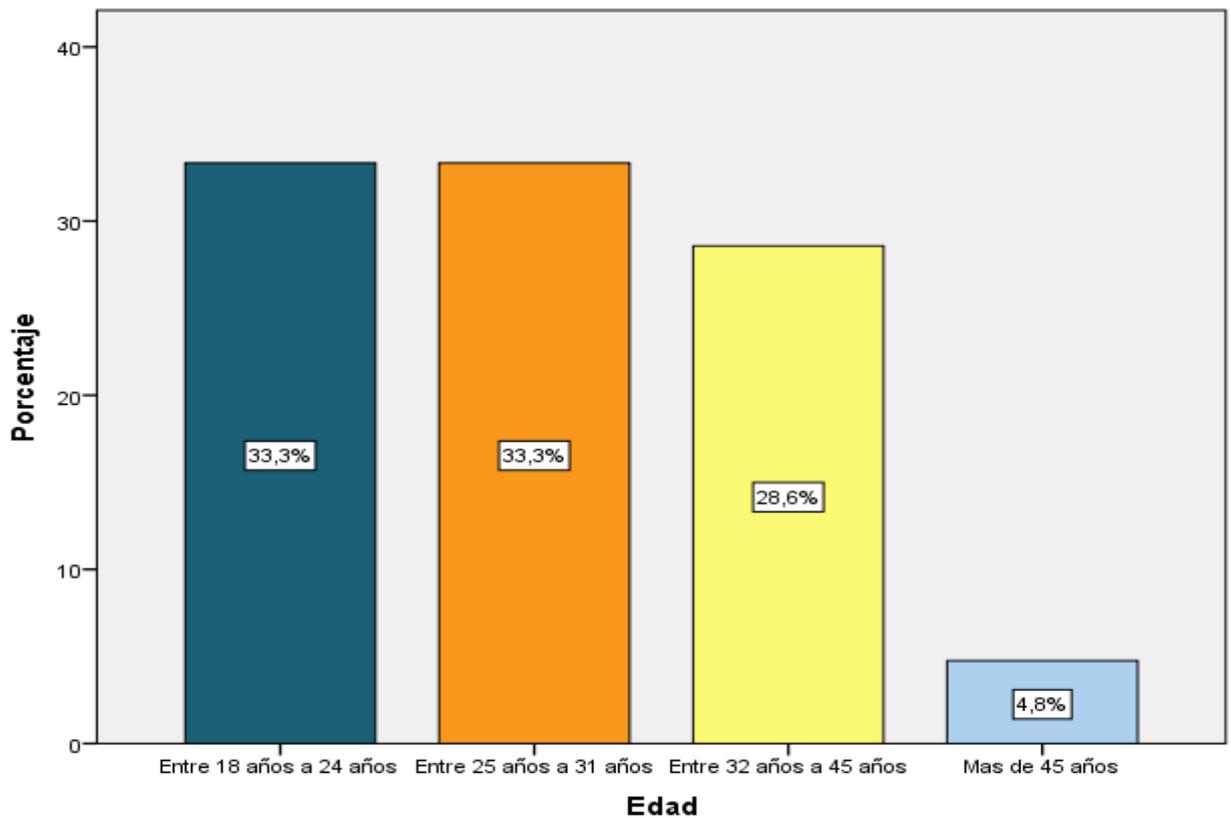


Figura 2. Edad de los trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho

Se observa en la Tabla 2 que el 33,3% de los encuestados está entre 18 años a 24 años, el otro 33,3% de los encuestados tiene entre 25 años a 31 años, el 28,6% está entre 32 años a 45 años y el 4,8% se encuentra con más de 45 años.

Tabla 3

Grado de instrucción de los trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Grado de Bachiller	9	42,9
	Título Profesional	3	14,3
	Grado de Magister o Maestro	1	4,8
	Otros	8	38,1
	Total	21	100,0

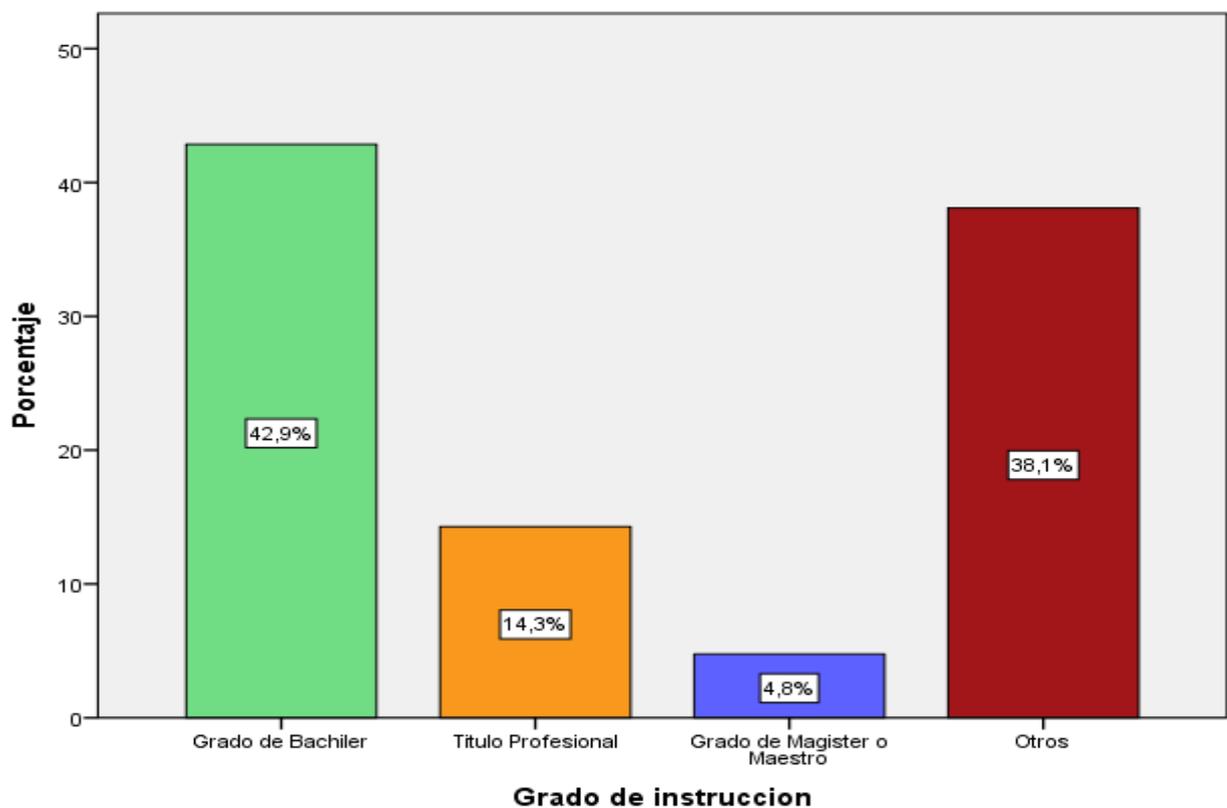


Figura 3. Grado de instrucción de los trabajadores de la Financiera CrediScotia - Agencia Huacho.

Se observa en la Tabla 3 que el 42,9% tiene grado de bachiller, el 14,3% tiene título profesional, el 4,8% de los encuestados tiene grado de magister o maestro y el 38,1% tienen otros estudios.

B. Análisis estadístico e interpretación de tablas

Variable: Estrés Laboral

La población objeto de nuestro estudio presentó los siguientes resultados.

Tabla 4

Estrés laboral en los Factores de entorno

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿Te genera estrés la incertidumbre económica, teniendo en cuenta que cuando la economía se contrae genera reducciones de la fuerza de trabajo, reducciones de presupuesto, entre otros?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	9,5	19	90,5
2. ¿Te genera estrés la incertidumbre política, teniendo en cuenta que los cambios políticos pueden generar cambios de personal directivo trayendo como consecuencia despidos y presiones?	2	9,5	1	4,8	0	0,0	1	4,8	17	81,0
3. ¿Te genera estrés la incertidumbre tecnológica, teniendo en cuenta que las innovaciones tecnológicas pueden volver obsoletas tus habilidades y experiencias?	0	0,0	0	0,0	1	4,8	2	9,5	18	85,7

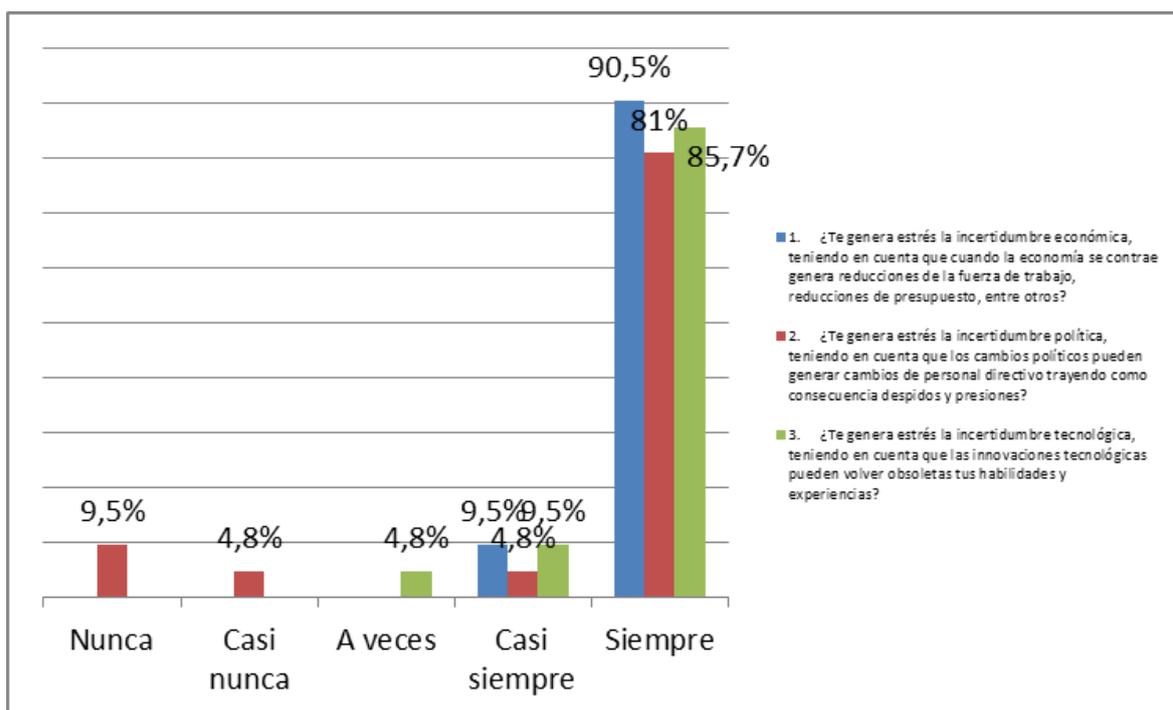


Figura 4. Estrés laboral en los Factores de entorno

Se observa en la Tabla 4 que el 90,5% de los encuestados les genera estrés laboral la incertidumbre económica, teniendo en cuenta que cuando la economía se contrae genera reducciones de la fuerza de trabajo, reducciones de presupuesto, entre otros. En referencia a 85,7% les genera estrés la incertidumbre tecnológica, teniendo en cuenta que las innovaciones tecnológicas pueden volver obsoletas las habilidades y experiencias. Por el último el 81,0% les genera estrés la incertidumbre política, teniendo en cuenta que los cambios políticos pueden generar cambios de personal directivo, trayendo como consecuencia despidos y presiones.

Tabla 5

Estrés laboral en los Factores de la organización

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
4. ¿Te genera estrés las demandas de las tareas que te asignan?	1	4,8	1	4,8	8	38,1	0	0,0	11	52,4
5. ¿Te genera estrés las presiones que se te imputan por el rol que desempeñas dentro de la financiera?	2	9,5	4	19,0	0	0,0	2	9,5	13	61,9
6. ¿Te genera estrés las relaciones interpersonales que tienes con tus colegas de trabajo?	0	0,0	0	0,0	4	19,0	2	9,5	15	71,4
7. ¿Te genera estrés la estructura organizacional con respecto a las reglas, normas y tomas de decisiones que se manejan dentro de tu centro laboral?	0	0,0	0	0,0	4	19,0	0	0,0	17	81,0
8. ¿Te genera estrés el estilo que tienen para liderar los altos cargos de la financiera?	0	0,0	0	0,0	2	9,5	7	33,3	12	57,1

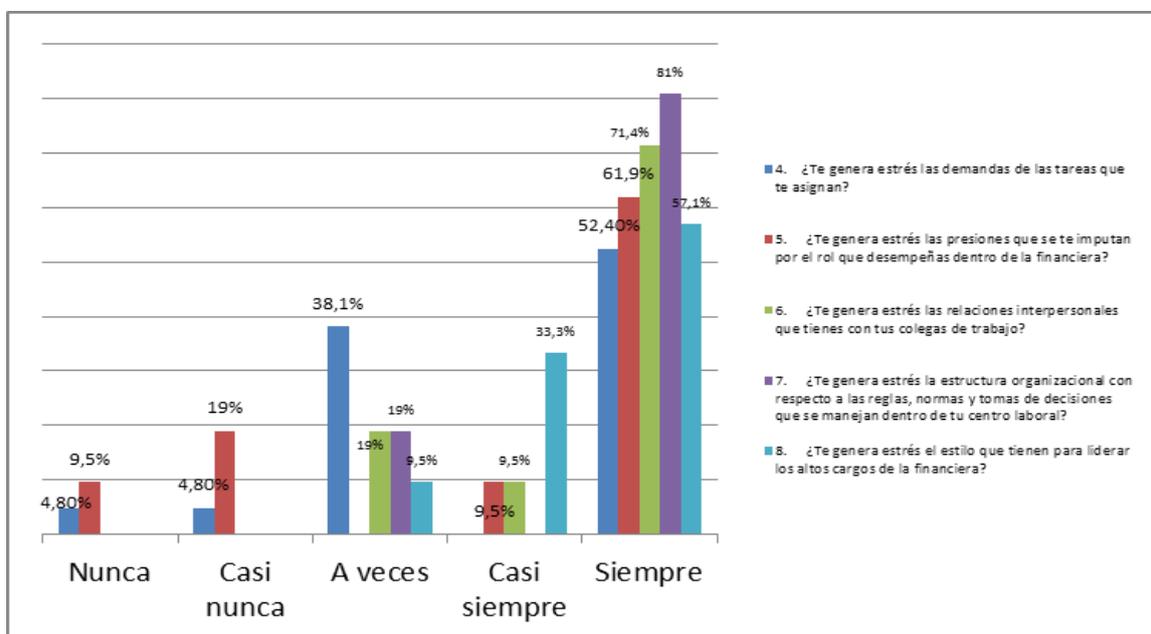


Figura 5. Estrés laboral en los Factores de la organización

Se observa en la Tabla 5 que el 81,0% de los encuestados les genera estrés la estructura organizacional con respecto a las reglas, normas y tomas de decisiones que se manejan dentro del centro laboral y el 71,4% de los encuestados les genera estrés las presiones que se le imputan por el rol que desempeña dentro de la financiera.

Tabla 6
Estrés laboral en los Factores individuales

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
9. ¿Tus problemas familiares te causan estrés?	1	4,8	0	0,0	2	9,5	10	47,6	8	38,1
10. ¿Tus problemas económicos te causan estrés?	0	0,0	0	0,0	3	14,3	13	61,9	5	23,8
11. ¿Tu personalidad te causa estrés?	0	0,0	0	0,0	3	14,3	15	71,4	3	14,3

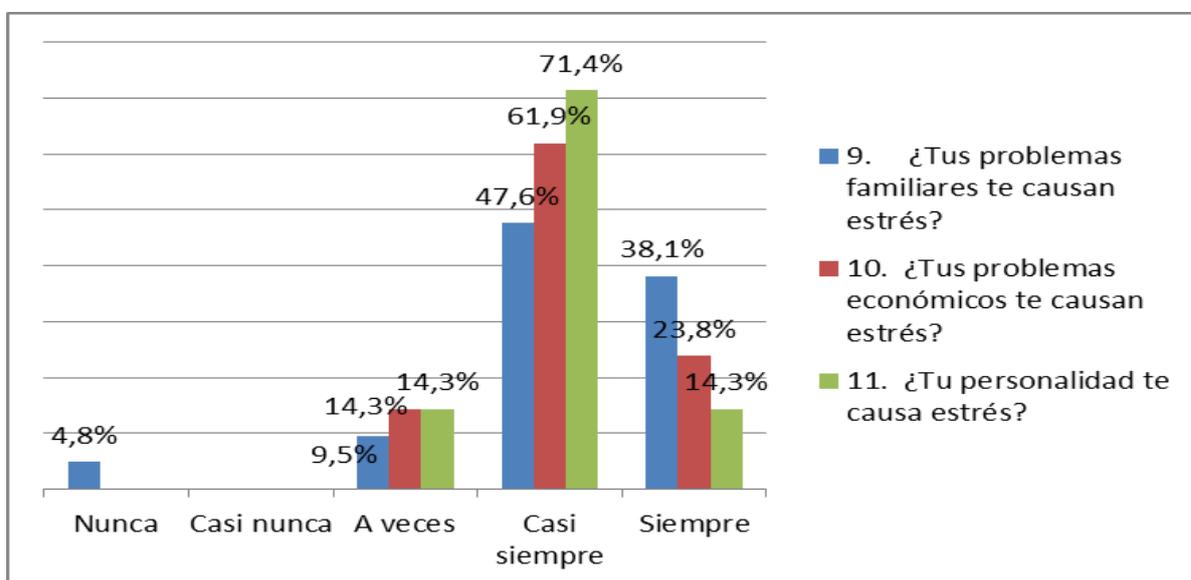


Figura 6. Estrés laboral en los Factores individuales.

Se observa en la Tabla 6 que el 85,7% de los encuestados les genera estrés los problemas económicos, en otros casos, les genera estrés los problemas familiares.

Variable: Trabajo en equipo

La población objeto de nuestro estudio presentó los siguientes resultados:

Tabla 7

Trabajo en equipo en los compromisos

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
12. ¿Cumples con las actividades que te asignan en tu grupo de trabajo?	14	66,7	6	28,6	1	4,8	0	0,0	0	0,0
13. ¿Tu equipo de trabajo te asigna responsabilidades importantes demostrando que tienen confianza en tu persona?	9	42,9	11	52,4	1	4,8	0	0,0	0	0,0
14. ¿Trabajas con integridad?	8	38,1	11	52,4	2	9,5	0	0,0	0	0,0

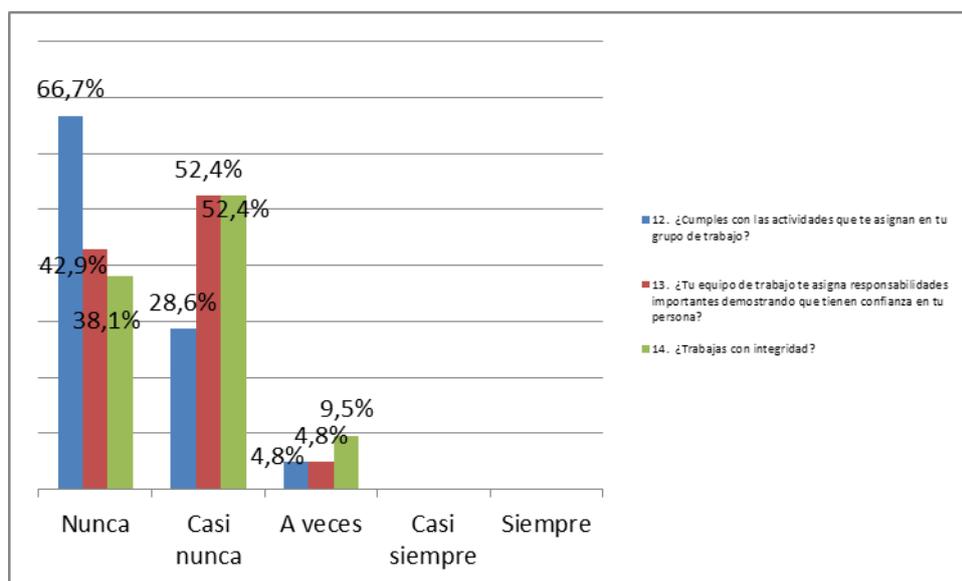


Figura 7. Trabajo en equipo en los compromisos

Se observa en la Tabla 7 que el 66,7% de los encuestados no cumple con las actividades que les asignan en su grupo de trabajo y el 42,9% considera que su equipo de trabajo nunca le asigna responsabilidades importantes demostrando que no tienen confianza en su persona.

Tabla 8

Trabajo en equipo en la comunicación

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
15. ¿Tienes la habilidad de escuchar a tu equipo de trabajo?	18	85,7	1	4,8	0	0,0	2	9,5	0	0,0
16. ¿Existen reuniones interdepartamentales en la financiera?	6	28,6	2	9,5	9	42,9	3	14,3	1	4,8
17. ¿Llevas buenas relaciones personales con tus colegas de tu centro laboral?	6	28,6	2	9,5	10	47,6	0	0,0	3	14,3

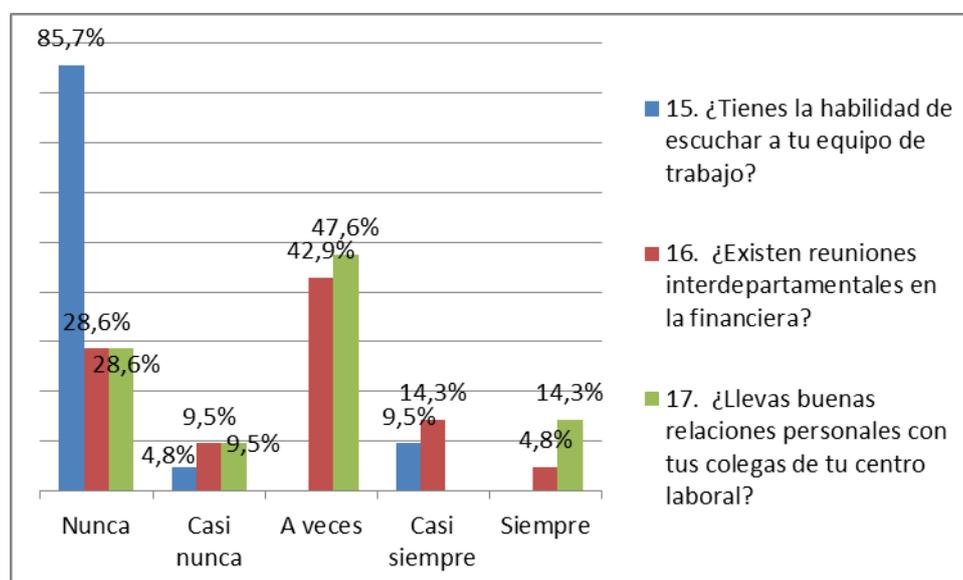


Figura 8. Trabajo en equipo en la comunicación

Se observa en la Tabla 8 que el 85,7% de los encuestados consideró que no tienen la habilidad de escuchar a su equipo de trabajo y el 28,6% menciona que no existen reuniones interdepartamentales en la empresa financiera.

Tabla 9

Trabajo en equipo en los establecimientos de los objetivos

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
18. ¿Cumples con tus metas personales que te propones?	1	4,8	10	47,6	5	23,8	5	23,8	0	0,0
19. ¿Cumples con las metas institucionales?	10	47,6	6	28,6	5	23,8	0	0,0	0	0,0

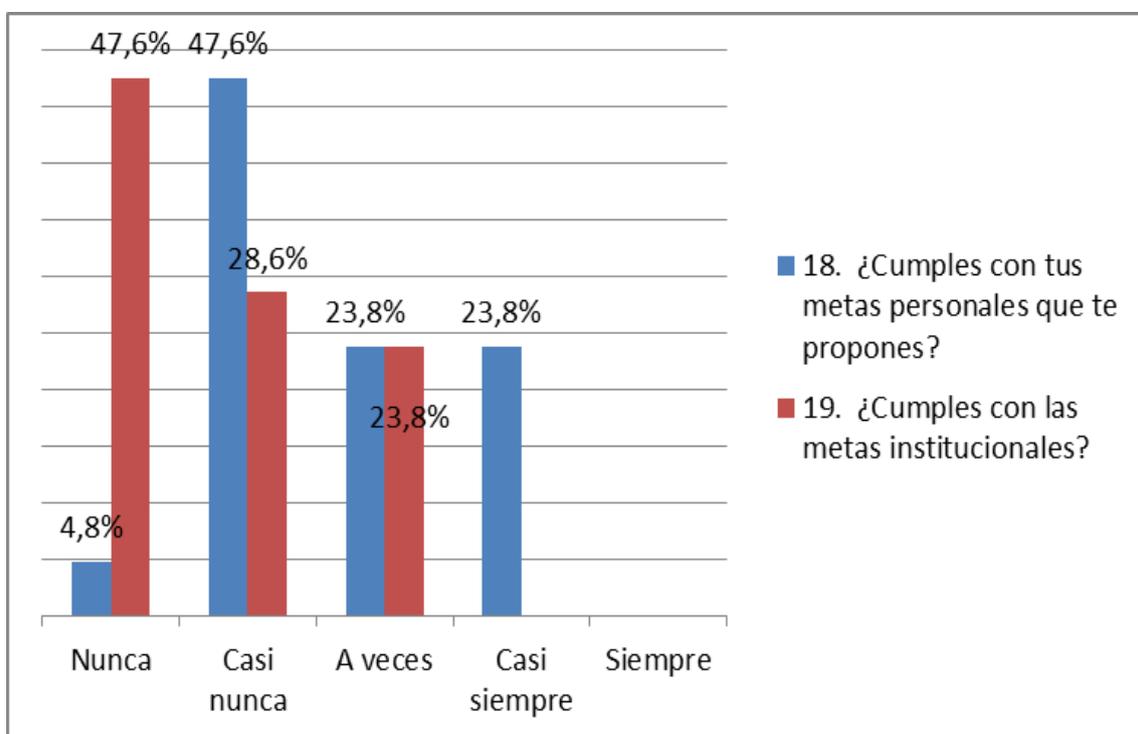


Figura 9. Trabajo en equipo en los establecimientos de los objetivos

Se observa en la Tabla 9 que el 76,2% no cumplen con las metas institucionales y el 52,4% manifestó que no cumplen con sus metas personales.

C. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis Específica 1

Ho: Los factores del entorno no influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.

Ha: Los factores del entorno influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.

Tabla 10

Correlación de Rho Spearman entre el estrés de los factores del entorno y el trabajo en equipo

			Factores del entorno	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Factores del entorno	Coeficiente de correlación	1,000	-,609**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	21	21
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	-,609**	1,000
Sig. (bilateral)		,003	.	
N		21	21	

Se observa en la Tabla 10 que con un nivel de significancia $p = 0,003 < 0,05$ y una correlación negativa moderada $r = -0,609$, se concluye que los factores del entorno influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, Agencia Huacho, 2017.

Hipótesis Específica 2

Ho: Los factores de la organización no influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.

Ha: Los factores de la organización influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.

Tabla 11

Correlación de Rho Spearman entre el estrés de los factores de la organización y el trabajo en equipo

		Factores de la organización		Trabajo en equipo	
Rho de Spearman	Factores de la organización	Coeficiente de correlación	1,000	-,624**	
		Sig. (bilateral)	.	,003	
		N	21	21	
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	-,624**	1,000	
Sig. (bilateral)		,003	.		
N		21	21		

Se observa en la Tabla 11 que con un nivel de significancia $p = 0,003 < 0,05$ y una correlación negativa moderada $r = -0,624$, se concluye que los factores de la organización influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, Agencia Huacho, 2017.

Hipótesis Específica 3

Ho: Los factores individuales no influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.

Ha: Los factores individuales influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017

Tabla 12

Correlación de Rho Spearman entre el estrés de los Factores individuales y el trabajo en equipo

			Factores individuales	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Factores individuales	Coeficiente de correlación	1,000	-,605**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	21	21
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	-,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	21	21

Se observa en la Tabla 12 que con un nivel de significancia $p = 0,004 < 0,05$ y una correlación negativa moderada $r = -0,605$, se concluye que los factores individuales influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, Agencia Huacho, 2017.

Hipótesis General

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.

Ha: El estrés laboral influye significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017.

Tabla 13

Correlación de Rho Spearman entre el estrés laboral y el trabajo en equipo

			Estrés laboral	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,470*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	21	21
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	-,470*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	21	21

Se observa en la Tabla 13 que con un nivel de significancia $p = 0,032 < 0,05$ y una correlación negativa moderada $r = -0,470$, se concluye que el estrés laboral influye significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, Agencia Huacho, 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El estrés generalmente se toma como una problemática individual, pero además está decir que, ante la necesidad de interrelacionarse con otras personas, como sucede en un equipo de trabajo, el estrés de un integrante puede afectar a todos los demás.

García (2016) en su investigación expuso que el mundo actual implica una época de grandes cambios, con ritmo de vida enormemente acelerado, reformulación de objetivos, metas, entre otros aspectos. Este entorno exige a las personas mayor grado de flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el hombre propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas. Dentro de la Financiera CrediScotia se han podido observar algunos problemas que están generando de cierta manera estrés a sus trabajadores, algunas de los problemas que se han podido observar son por ejemplo las incertidumbres que pasa al 90,5%, el 81,0% y el 85,7% de los trabajadores con relación a lo económico, político y tecnológico respectivamente, los cuales les genera estrés el no saber qué puede pasar en un corto plazo poniendo en peligro su continuidad laboral, así mismo en el 61,9% es la sobre carga de demandas de las tareas que cumplen, o la

falta de recursos para lograr de manera eficiente todas las demandas de sus funciones hacen que los trabajadores sientan estrés al trabajar; por otro lado también se han podido observar factores generadores de estrés en el 90,5% que provienen de la vida personal del trabajador, como son los problemas familiares que sufre cada trabajador y que hace que se sienta estresado.

González (2015) en su investigación expuso, que en el contexto laboral es importante implementar el trabajo en equipo como parte del desarrollo de relaciones, ya que es necesario establecer relación entre los colaboradores tanto de puestos similares como superiores e inferiores para poder compartir tareas, funciones y responsabilidades que al momento de ser cumplidas generen un alto nivel de bienestar laboral. En cuanto a la Financiera CrediScotia también se ha podido observar que existen diversos problemas que están afectando el adecuado trabajo en equipo entre los trabajadores, algunos de estos problemas son por ejemplo, el individualismo excesivo que muestran el 95,3% de los trabajadores al momento de desarrollar sus labores; otro problema que se ha podido identificar es la falta de un líder capacitado que cuente con las habilidades necesarias para poder guiar a un grupo de trabajo que favorezcan el logro de objetivos; además se ha observado que existen según el manifiesto del 38,1% de los trabajadores algunos casos de reuniones ineficaces como también una serie de mala toma de decisiones.

5.2. Conclusiones

- Con un nivel de significancia $p = 0,003 < 0,05$ y una correlación negativa moderada $r = -0,609$, se concluye que los factores del entorno influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, Agencia Huacho, 2017. Lo que implica que a medida que el desenvolvimiento de sus funciones del personal sea perturbado, es decir, exista una fuerte presión difícil de controlar por la incertidumbre económica, política y tecnológica, afectará su manejo de accionar para enfrentar una situación negativa dentro de la organización.
- Con un nivel de significancia $p = 0,003 < 0,05$ y una correlación negativa moderada $r = -0,624$, se concluye que los factores organizacionales influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017. Esto determina que en el personal los factores estresantes dentro de la organización que le afectan son la estructura organizacional con respecto a las reglas, normas y tomas de decisiones que se maneja, así como también las presiones que imponen los directivos en las funciones que demandan; demostrando como consecuencia un bajo desempeño en el trabajo de equipo.
- Con un nivel de significancia $p = 0,004 < 0,05$ y una correlación negativa fuerte $r = -0,605$, se concluye que los factores individuales influyen significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, agencia Huacho, 2017. Esto determina que en el personal los factores estresantes ajenos a la organización que le afectan son los problemas familiares, problemas económicos y de personalidad; demostrando como consecuencia un bajo desempeño en el trabajo de equipo.

Por lo expuesto anteriormente:

- Con un nivel de significancia $p = 0,032 < 0,05$ y una correlación negativa fuerte $r = -0,470$, se concluye, el estrés laboral influye significativamente en el trabajo en equipo en la Financiera CrediScotia, Agencia Huacho, 2017.

5.3. Recomendaciones

- La Financiera CrediScotia debe pensar en preocuparse más por cuidar la calidad de vida laboral de sus trabajadores y sobre todo darles seguridad con respecto a lo económico, político y hasta en lo tecnológico a sus trabajadores, para poder generar un mejor desempeño en el trabajo de equipo.
- La Financiera CrediScotia debe pensar en darles los recursos ambientales a sus trabajadores para poder generar un mejor desempeño en el trabajo de equipo.
- La Financiera CrediScotia debe pensar en preocuparse en cómo ayudar a manejar los problemas familiares, problemas económicos y hasta en algunos casos la falta de personalidad de sus trabajadores, para poder generar un mejor desempeño en el trabajo de equipo.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

Bernal & Sierra (2013). *Proceso Administrativo* (2ª Ed.). Colombia: Pearson

Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (4ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill Educación.

Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional* (9ª Ed.). México: Cengage Learning.

Griffin, R. & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning.

Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones* (4ª Ed.). México: McGraw Hill.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.). México: Mc Graw – Hill.

Koontz, H. Wehrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (14ªEd.). México: Mc Graw Hill.

Martínez, M. (2013). *La Gestión Empresarial*. España: Díaz de santos.

- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento organizacional en el trabajo* (12ª Ed.). México: McGraw Hill.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración* (12ª Ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª Ed.). México: Pearson.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2ª Ed.). México: Limusa Wiley.
- Werther, W., Davis, K. & Guzmán, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano* (7ª Ed.). México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores.

6.2. Fuentes electrónicas

- De cárdenas, M. & Espinosa, A. (2010). *Evaluación experimental de una Metodología de Capacitación en Trabajo en Equipo en el Ámbito organizacional*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 25 julio del 2017, de https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=16&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewjLgpOqoOHUAhUJVT4KHx1mAFk4ChAWCEAwBQ&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F431%2FDE_CARDENAS_MARIANA_EVALUACION_EXPERIMENTAL_METODOLOGIA_CAPACITACION.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNGsbrA29ph881PVDIfvZTisral5Ww
- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015*. Universidad

- de Cuenca. Recuperado el 25 de julio del 2017, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- González, K. (2015). *Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral (Estudio realizado con personal de operaciones de telemarketing de Transactel)*. Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 25 de julio del 2017, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- González, M. (2014). *Estrés y Desempeño Laboral*. Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 25 de julio del 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Lucas, C. (2012). *El Trabajo en Equipo: un Estudio de Caso en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital General Universitario Rafael Méndez de Lorca*. Universidad de Murcia. Recuperado el 25 de julio del 2017, de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/29618/1/Concpci%C3%B3n%20Lucas%20Garc%C3%ADa-%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- Quispe, S. (2016). *Niveles de Estrés y Clima Laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Universidad Autónoma del Perú. Recuperado el 25 de julio del 2017, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>

ANEXOS

A. CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el estrés laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la Financiera CrediScotia, Agencia Huacho. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
ESTRÉS LABORAL					
DIMENSIÓN: FACTORES DEL ENTORNO					
1. ¿Te genera estrés la incertidumbre económica, teniendo en cuenta que cuando la economía se contrae genera reducciones de la fuerza de trabajo, reducciones de presupuesto, entre otros?					
2. ¿Te genera estrés la incertidumbre política, teniendo en cuenta que los cambios políticos pueden generar cambios de personal directivo trayendo como consecuencia despidos y presiones?					
3. ¿Te genera estrés la incertidumbre tecnológica, teniendo en cuenta que las innovaciones tecnológicas pueden volver obsoletas tus habilidades y experiencias?					
DIMENSIÓN: FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN					
4. ¿Te genera estrés las demandas de las tareas que te asignan?					
5. ¿Te genera estrés las presiones que se te imputan por el rol que desempeñas dentro de la financiera?					
6. ¿Te genera estrés las relaciones interpersonales que tienes con tus colegas de trabajo?					
7. ¿Te genera estrés la estructura organizacional con respecto a las reglas, normas y tomas de decisiones que se manejan dentro de tu centro laboral?					

8. ¿Te genera estrés el estilo que tienen para liderar los altos cargos de la financiera?					
DIMENSIÓN: FACTORES INDIVIDUALES					
9. ¿Tus problemas familiares te causan estrés?					
10. ¿Tus problemas económicos te causan estrés?					
11. ¿Tu personalidad te causa estrés?					
TRABAJO EN EQUIPO					
DIMENSIÓN: COMPROMISO					
12. ¿Cumples con las actividades que te asignan en tu grupo de trabajo?					
13. ¿Tu equipo de trabajo te asigna responsabilidades importantes demostrando que tienen confianza en tu persona?					
14. ¿Trabajas con integridad?					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN					
15. ¿Tienes la habilidad de escuchar a tu equipo de trabajo?					
16. ¿Existen reuniones interdepartamentales en la financiera?					
17. ¿Llevas buenas relaciones personales con tus colegas de tu centro laboral?					
DIMENSIÓN: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
18. ¿Cumples con tus metas personales que te propones?					
19. ¿Cumples con las metas institucionales?					