



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Administración por objetivos y estrés laboral en el personal del área de cobranzas de
Financiera Oh! S.A., Lima, 2020.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Br. Flores Sanéz, Carol Elena (ORCID: 0000-0001-9792-2885)

Br. Medina Muñoz, Leyla Rosa (ORCID: 0000-0002-8308-6983)

ASESOR:

Mg. Burgos Vera, Oscar (ORCID: 0000-0002-1190-4270)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis seres queridos, por su afecto y comprensión en este trayecto de continuo aprendizaje.

Carol Elena

Dedico todos mis esfuerzos estudiantiles a mi hijo, por todo el amor que le tengo y está presente en cada actividad realizada.

Leyla Rosa

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a aquellos que fueron nuestros maestros, por el aliento que nos motivaron en cada experiencia educativa.

Página del Jurado

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Nosotras, Carol Elena Flores Sanéz, con DNI N° 43279786 y Leyla Rosa Medina Muñoz con DNI N° 41661106, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, con la tesis titulada “Administración por objetivos y estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S.A., Lima-2019”, declaramos bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría.
2. Se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, no copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.


De identificarse la falta; fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 2019



FIRMA

Carol Elena Flores Sanéz
D.N.I. N° 43279786



FIRMA

Leyla Rosa Medina Muñoz
D.N.I. N° 41661106

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
II. Método	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Operacionalización de variables	20
2.3. Población, muestra y muestreo	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	23
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	25
III. Resultados	26
3.1. Descripción de resultados	26
3.2. Contrastación de hipótesis	37
IV. Discusion	44
V. Conclusiones	47
VI. Recomendaciones	49
Referencias	51
Anexos	
Anexo 01: Instrumentos de medición	58
Anexo 02: Matriz de consistencia	63
Anexo 03: Tabla de especificaciones.	65
Anexo 04: Validación de jueces	67
Anexo 05: Detalle de confiabilidad	86
Anexo 06: Base de datos	87
Anexo 07: Evidencias	89

Anexo 08: Matriz de evidencias para discusión.	98
Anexo 09: Detalle de resultados de la V-Aiken	101
Anexo 10: Autorización de la empresa	102
Anexo 11: Turnitin	103

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variables.	21
Tabla 2: Confiabilidad de Administración por objetivos	24
Tabla 3: Confiabilidad de Estrés Laboral	24
Tabla 4: Grado de relación según coeficiente de correlación.	25
Tabla 5: Niveles entre administración por objetivos y estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.	26
Tabla 6: Niveles entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019	27
Tabla 7: Niveles entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019	29
Tabla 8: Niveles entre las metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019	30
Tabla 9: Niveles entre la participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019	32
Tabla 10: Niveles entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019	33
Tabla 11: Niveles entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019	35
Tabla 12: Prueba de normalidad según administración por objetivos y el estrés laboral	36
Tabla 13: Relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral	37
Tabla 14. Relación Rho Spearman entre el compromiso con el programa y el estrés laboral	38
Tabla 15: Relación Rho Spearman entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral	39
Tabla 16: Relación Rho Spearman entre las metas individuales y el estrés laboral	40
Tabla 17: Relación Rho tre la participación y el estrés laboral	41
Tabla 18: Relación Rho Spearman entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral	42
Tabla 19: Relación Rho la revisión del desempeño y el estrés laboral	43

Tabla 20. Confiabilidad de Administración por objetivos	86
Tabla 21. Confiabilidad de Estrés Laboral	86

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: Modelo de tres fases como respuesta fisiológica ante el estrés.	17
Figura 2: Percepción de la administración por objetivos y el estrés laboral.	26
Figura 3: Percepciones del compromiso con el programa y el estrés laboral.	28
Figura 4: Percepción de las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral.	29
Figura 5: Percepción de las metas individuales y el estrés laboral.	31
Figura 6: Percepción de la participación y el estrés laboral.	32
Figura 7: Percepción de la autonomía en la ejecución y el estrés laboral.	34
Figura 8: Percepción de la revisión del desempeño y el estrés laboral.	35

Resumen

El objetivo de la investigación consistió en determinar la relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. Se siguió un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental.

La población se encontró conformada por todos los colaboradores de la Financiera Oh! S. A., Lima, pertenecientes al área de cobranzas en sus diferentes turnos de atención. La muestra se conformó de 30 colaboradores de la Financiera Oh! S. A., Lima. El muestreo fue no probabilístico, de tal forma que se consideró a todos los colaboradores que configuran la población, a quienes se aplicaron un cuestionario sobre administración por objetivos con 34 preguntas y otro cuestionario sobre estrés laboral con 32 preguntas.

Recolectados los datos, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La conclusión principal llevo a determinar la relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral. Se encontró que existe relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 218 (p valor $<0,05$).

Palabras clave: Administración, planificación, estrés, financiera.

Abstract

The objective of the investigation was to determine the relationship between management by objectives and work stress in the staff of the area of collections of Financial Oh! S. A., Lima-2019. This was a quantitative, correlational descriptive and non-experimental design approach.

The population was all the employees of the Financial Oh! S. A., Lima, belonging to the collection area in its different service shifts. The sample was 30 employees of the Financial Oh! S. A., Lima. The sampling was not probabilistic, in such a way that all the collaborators that make up the population, to whom a questionnaire on administration by objectives with 34 questions and another questionnaire on work stress with 32 questions applied.

When the data collected, Spearman's Rho correlation coefficient applied in process. The main conclusion led to determine the relationship between management by objectives and work stress. It found that there is a relationship between management by objectives and work stress in the staff of the collection area of Financial Oh! S. A., Lima-2019. The Spearman's Rho coefficient was 218 (p value <0.05).

Keywords: Management, planning, stress, financial.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un proceso originado por múltiples causas, dándose por un conjunto de situaciones que coloca a los participantes de un área de labores bajo una posición difícil de superar. Se puede decir incluso que la misma situación laboral es causante de estrés (Guerra, 2016). El mencionado proceso es capaz de afectar la salud física y mental.

La administración por objetivos se considera la más sencilla de cuantificar para las empresas, pero no necesariamente se muestran en las mediciones de mayor requerimiento para la organización, dado el establecimiento de metas bajas para así alcanzarlas o de metas altas sin lograrlas, lo que afecta la calidad del servicio. Otro aspecto desafortunado es que cada área puede formular objetivos distintos sin preocuparse por los efectos que se producen en las otras áreas, pudiendo afectar al rendimiento general de la empresa (Ramos, 2006).

En el contexto internacional, se resalta la concientización respecto al estrés laboral y a sus síntomas, los que originan enfermedades físicas, psíquicas y sociales en el ser humano. Entre ellos se consideran la alteración al ritmo biológico y fisiológico, una alta inestabilidad, inseguridad, incertidumbre y depresión en el trabajador en el ambiente laboral. Ello dificulta su integración a la labor encomendada, así como la frustración y tensión se ponen de manifiesto en el centro laboral (García, González, Aldrete, Acosta y León, 2014). Actualmente, se reporta que 75% de los trabajadores en México padecen de estrés, 73% en China y 59% en Estados Unidos (World Economic Forum, 2019). En Colombia, se reportó que los trabajadores en el sector financiero muestran alto estrés debido a un nivel de atención alto (94,67%) y el tener que atender varias tareas en el mismo tiempo (85,64%) (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2015).

En el contexto nacional, se estudia la administración por objetivos en asociación a la productividad y como instrumento de gestión organizacional, demostrándose su utilidad para incrementar la producción en la organización (Ramirez, 2017; Diestra y Torres, 2017). Sin embargo, se encuentran estudios también referentes al estrés laboral en asociación con la productividad (Araujo y Díaz, 2016). En una encuesta realizada en 19 regiones del Perú, con 2,200 personas como muestra, se obtuvo que las mujeres muestran los más altos niveles de estrés (63%) que los varones (52%) y que un 68% de los peruanos señaló como causa del estrés el no contar con suficientes ingresos para llegar a cubrir todos sus gastos (Instituto de Integración, 2015). Sin embargo, recientes estudios señalan que el 80% de peruanos sufren o han sufrido de estrés (Instituto de Opinión Pública, 2018).

En Perú, existe un organismo técnico especializado llamado Sunafil, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que promueve, supervisa y fiscaliza que se cumpla el ordenamiento jurídico sociolaboral, así como de seguridad y salud laboral. Entre otras funciones mejora la gestión por procesos para el logro de los resultados organizacionales que benefician a los colaboradores, velando de esta forma por la administración por objetivos y cuidando de que los colaboradores salgan beneficiados (El Peruano, 2019). Este mismo organismo se encuentra implementando un sistema de salud y seguridad que involucra temas de estrés laboral considerado como la “sobrecarga de horas de trabajo que las empresas e instituciones suelen imponer a los trabajadores” (Vásquez, 2016).

En la realidad local, según el mapa de estrés limeño realizado por el Observatorio Lima Cómo Vamos y El Comercio, los habitantes de San Juan de Lurigancho muestran mayor vulnerabilidad a padecer de estrés entre los 43 distritos de toda la capital (León, 2017). Ello se identificó por medio de procesos estadísticos, encuestas y valoración sociológica en la zona de Lima Metropolitana. De esta forma, se observa que el estrés viene afectando a los ciudadanos limeños, destacando el distrito populoso de San Juan de Lurigancho. Financiera Oh! pertenece al Grupo Intercorp y se considera positiva la tendencia al crecimiento progresivo en el otorgamiento de líneas de crédito, así como es reconocida su experiencia y conocimiento en la plana de gerencia y de directorio, alcanzando los planes estratégicos propuestos en los últimos períodos (Equilibrium Clasificadora de Riesgo, 2019). Como empresa, presenta la siguiente visión: “Ser reconocidos como excelentes; excelentes colaboradores, excelentes productos, excelente servicio y excelentes resultados”. De tal modo que la empresa plantea objetivos a ser alcanzados por cada una de sus áreas.

En el área de cobranzas de Financiera Oh! se realiza la función de establecer comunicación con los clientes que no realizaron los pagos de su crédito a tiempo, comunicación que dura un tiempo prudencial para recordarles la fecha de pago. En dicha área, la jefatura presenta los objetivos formulados en el Directorio como metas a alcanzar por todos los colaboradores con un número de llamadas realizadas y resultados esperados que se hacen evidentes al momento que los clientes contactados realizan sus pagos. Los beneficios se conceden a los colaboradores que logran el mayor porcentaje de cobranzas efectivas. Toda esta situación, pues la administración por objetivos empleada varía constantemente en la fijación de objetivos, generan estrés en los colaboradores. Por ello, la organización ha visto necesario conocer el nivel de estrés y analiza un programa de

prevención, sin embargo, no se concreta hasta el momento.

Dentro de las evidencias consideradas en la administración por objetivos, puede observarse las metas establecidas en relación al puntaje que alcanza cada uno de los gestores de cobranza, destacándose que de los tres turnos observados, dos de ellos superaron el cumplimiento por encima del 100%, mientras un grupo alcanza 90,5% (Ver Anexo 7). En cuanto a las evidencias generadoras del estrés laboral en el personal se encuentran los informes que emite la empresa en cuanto al puntaje obtenido por cada gestor de cobranza y las promesas de pago obtenidas del cliente día tras día (Ver Anexo 7). De otra parte, son evidencias las manifestaciones del personal en cuanto a sentir dolores en el cuerpo y las expresiones que se dan entre los colaboradores, los que se observan en el ausentismo de los empleados al centro laboral, lo que se aprecia por el número de trabajadores ausentes por mes (Ver Anexo 7).

Por tal razón, este estudio ve necesario comprender estos fenómenos, estudiando la variable estrés y su asociación con la variable administración por objetivos. De acuerdo con lo descrito, la pregunta que se efectúa es: ¿Cuál es la relación entre administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019?

En la revisión de la literatura sobre estrés laboral, se encontraron los antecedentes internacionales que se mencionan a continuación:

Guerra (2016) en la tesis "*Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales*", Bogotá. Tuvo como base teórica a Barrera (2013). Consideró a modo de objetivo realizar un diseño para intervenir en el estrés laboral considerando la opinión del personal. La investigación eligió la tipología básica para su desarrollo, junto a un diseño no experimental. En cuanto a la población se conformó de adultos jóvenes que laboran en el área financiera como asesores comerciales que recaudan cartera por medio telefónico. El horario destinado para la jornada laboral se estimó en 15 minutos con un 50% de valoración de parte de los participantes, 92% de los participantes consideró de importancia la prevención, coadyuvando en la mejora del desempeño laboral, la calidad de vida de la coordinación y ejecutivos de cobranza. Se concluyó que la empresa presta atención a la prevención del estrés laboral, desarrollándose un programa capacitando en cómo utilizar las estrategias de afrontamiento y promoviendo hábitos de vida saludable: dieta equilibrada, actividad física, dormir lo necesario, desarrollo personal, dejar de fumar y tomar. Estadísticamente, mostró que el 50% del personal percibe que la empresa se ocupa del estrés

y su prevención, 42% opina que se observó el tema en los espacios laborales y 8% no llegó a responder. Cuando se habló de la actividad utilizada, se mencionaron charlas (8%), ejercicios de estiramiento (8%), ejercicios mentales (8%), juegos pelota (8%), obras de teatro (8%), pausas activas (8%), frente a un 54% que no respondió.

En aporte, la investigación precedente fue relevante por cuanto tomó como población a los ejecutivos de cobranza, muestra que es similar a la incluida en el estudio.

Zapata (2015) en la tesis titulada “*Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi*”, México. Se propusieron por objetivo medir el estrés laboral y su asociación a la productividad y competitividad de la empresa. La población se halló conformada por 22 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón. La muestra la constituyó el total de la población. El instrumento fue el Cuestionario de Maslach de Burnout (MBI) con tres dimensiones: Despersonalización, realización personal y agotamiento emocional. La confiabilidad de este instrumento fue de 0,660. Se consideraron aspectos como el género, la edad, estado civil, nivel escolar y área de trabajo. Se mostraron diferencias significativas entre las dimensiones según el MBI. Concluyó según puntaje que las mujeres mostraron un nivel más alto que los varones. Estadísticamente, mujeres con 59,1% y varones con un 40,9%- Asimismo, los solteros presentaron alto puntaje en las tres dimensiones, mientras los colaboradores en condición de separados, con edad entre 33 y 34 años obtuvieron el puntaje más bajo en las mismas dimensiones: Despersonalización (soltero 8,31; separados: 1), realización personal (soltero 33,50; separados: 1) y agotamiento emocional (soltero 16,69; separados: 1).

En aporte, mediante el estudio previo, se observó la importancia del análisis del estrés laboral, así como sus efectos sobre los aspectos emocionales y conductuales de un colaborador en una empresa financiera. También como sustento que es el trabajo el que ofrece mayor riesgo de estrés.

Rodríguez (2014) en la tesis “*Administración por objetivos, una estrategia que le permite a la organización alcanzar sus metas de manera conjunta*”, Bogotá, Colombia. Tuvo por objetivo establecer asociación entre la administración por objetivos y la estrategia gerencial en GM Financial Services. Procedió al uso de una metodología de diseño no experimental, de nivel correlacional y propositivo desde un aspecto cualitativo. La población y la muestra quedaron conformadas por los colaboradores de GM Financial Services, cuyo número no se menciona, solo se habla de totalidad. En su conclusión mostró la importancia de la administración por objetivos para involucrar a los colaboradores con la fijación de éstos

y conseguir los resultados, logrando hacer parte al colaborador de la organización, promoviendo el trabajo en equipo y en desarrollo de la creatividad, en bienestar de toda la organización. El 100% de las empresas en la que se desarrolló la experiencia tuvo éxito.

En aporte, el estudio mencionado fue de utilidad porque considera el análisis de la variable administración por objetivos, las mismas que se consideran para esta investigación.

En la revisión de trabajos previos, se hallaron antecedentes a nivel nacional, nombrados a continuación:

Visitación (2017) en la tesis "*Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*", Lima, Perú. Presentó por objetivo establecer relación entre estrés laboral y satisfacción laboral. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental y correlacional. La muestra se conformó de 60 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta de estrés laboral y satisfacción laboral, con 19 ítems cada cuestionario. Concluyó que no se encontró correlación, obteniendo por resultado mediante Rho de Spearman: $-0,124$, $p = 0,344$, $p > 0,05$. Por lo tanto, ambas variables no se encuentran asociadas.

En aporte, la investigación fue de importancia por sus hallazgos aplicando el proceso estadístico de correlación de Rho de Spearman, en las que se buscó demostración de hipótesis con correlaciones directas e indirectas, no encontrándolas en relación al estrés laboral, lo que es de utilidad para contrastar los hallazgos obtenidos.

Salirrosas y Rodríguez (2015) en la tesis "*Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza – Año 2015*", Trujillo-Perú. Contó por objetivo asociar la relación entre el estrés laboral y del desempeño laboral de los asesores de banca por teléfono. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental y correlacional. La población se encontró conformada por 175 colaboradores y la muestra de estudio se halló compuesta de 121 asesores. El instrumento utilizado fue la encuesta. Se encontró correlación que siendo significativa se mostró de forma inversa entre el nivel de estrés y desempeño laboral. Así, se concluyó que en la empresa, existe un alto nivel de estrés y que los factores influyentes son la sobrecarga de trabajo, comunicación deficiente entre la jefatura y el colaborador, así como un tratamiento de hostilidad presente en el comportamiento de los asesores. Se sugirió una propuesta para superar la dificultad y problemática presente, orientándose a fortalecer los lazos de integración e identificación entre ellos. Estadísticamente, el 88% de los asesores de Banca

por teléfono señaló encontrarse con sobrecarga laboral generándoles presión y estrés laboral. Las exigencias las señalan en escala de 1 al 5, a un nivel 4 en 52% y nivel 5 48%.

En aporte, la investigación fue de importancia por su utilidad para fines de discusión de acuerdo a los resultados a obtener entre las variables en estudio, facilitando así su comparación.

Araujo y Díaz (2016) en la tesis *“El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de Financiera Confianza – Agencia Cajamarca, 2016”* Cajamarca, Perú. Consideró por objetivo establecer asociación entre estrés laboral y productividad. Para ello, asumió una metodología descriptiva correlacional de diseño no experimental. La población estuvo conformada por los colaboradores de Financiera Confianza. La muestra se constituyó de 13 colaboradores del área comercial. Se aplicó un cuestionario como instrumento, cuyos datos fueron procesados por estadística descriptiva. Los resultados estadísticos de la correlación dieron un p-valor de 0.040 mediante Chi Cuadrado, es decir, se encontró correlación entre el estrés laboral y la productividad. Los autores concluyeron que se presenta asociación entre las variables estrés laboral y productividad laboral.

En aporte, el estudio de la tesis considerada anteriormente fue de interés por tratarse del tratamiento de las variables en una población similar a la que se realizó en esta investigación, pudiendo contribuir con la discusión a partir de los resultados.

Ramirez (2017) en la tesis *“La administración por objetivos y su relación con la productividad en la empresa Clariant SA, Callao, año 2017”*, Lima, Perú. Se basó en la teoría de Alles (2006), así como Iborra, Dasí, Dolz y Ferrer (2014). Por objetivo general se propuso establecer la asociación entre administración por objetivos y la productividad. El tipo de investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental y de nivel correlacional. Como población y muestra quedó constituida por 50 colaboradores de la organización. El instrumento que fue aplicado se refirió a una encuesta, cuya información obtenida se procesó por Rho de Spearman con un resultado estadístico de 0,974 entre administración por objetivos y productividad. Como conclusión afirmó que existe relación entre administración por objetivos y productividad.

En aporte, la tesis en mención señaló asociación entre variables administración por objetivos y la productividad, siendo de utilidad para la discusión efectuada sobre la correlación existente entre variables.

Los enfoques conceptuales en los que se enmarca la presente investigación

conciernen a las variables administración por objetivos y estrés laboral.

Sobre la administración por objetivos, se presentan a continuación tres conceptos:

Rodas (2014) define administración por objetivos así: “Consiste en un conjunto de procedimientos formales, que empiezan con la fijación de metas y van hasta la revisión del desempeño. Es un proceso de participación activa de los gerentes con todos los niveles” (p. 6). De tal forma que al utilizar los términos administración por objetivos se consideran procedimientos establecidos como tales para alcanzar metas prefijadas por una organización, lo que supone participación gerencial de forma proactiva.

Como teoría administrativa, se tomó la teoría de la administración por objetivos sostenida por Peter Drucker, quien la dio a conocer en 1954 (Adekunle, 2019), sugiriendo que sólo dirigir de forma efectiva es orientar todos los esfuerzos gerenciales hacia una meta que fuese común para todos los elementos de la organización. Por ello, en esta teoría, se debe garantizar que el gerente individual logre comprender lo que se espera de él en términos de resultados. Así como también, los gerentes en rango superior deban entender qué aguardar de sus gerentes subordinados a ellos. Se trata, pues, de conducir los mayores esfuerzos en la ruta apropiada (Alvarado, Romero y García, 2014). Desde esta perspectiva, el modelo de objetivos para la administración señala que una organización es efectiva conforme llegue a alcanzar los objetivos que se propone, los que deben ser explícitos, dado que la organización se soporta sobre personas racionales capaces de la toma de decisión sobre objetivos que en número son pocos para ser manejados y suficientemente entendidos (Hall, 2005).

Sobre las dimensiones de la administración por objetivos, se presentan en común las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Compromiso con el programa: A fin de que el programa propuesta alcance efectividad deseada, en todos los niveles organizacionales se necesita el compromiso con los gerentes, de alcanzar objetivos organizacionales y personales, se requiere tiempo y energía para la realización de un programa de esta naturaleza. (Rodas, 2014, p. 13). Esta dimensión refiere a cuán grande es el vínculo que tiene cada empleado con la labor que realiza, pues de ello depende la efectividad de su función, por lo tanto es menester cuidar de este valor, pues de ello depende toda la organización en una cadena extensa de operaciones en las que participan los empleados desde la gerencia hasta el operario.

Dimensión 2: Fijaciones de metas a alto nivel: La planeación y sus programas efectivos se comienzan en la alta administración que es la que fija las metas preliminares, formula los objetivos específicos, luego de consultarlos con otros miembros de la empresa.

(Rodas, 2014, p. 13) De esta manera, la organización determina metas desde el alto nivel que luego ha de pasar por toda la línea de comunicación y de mando para que estas metas sean conocidas y aprobadas, por ello se afirma que son preliminares, dado que con la concertación y participación, es posible la labor de cooperación.

Dimensión 3: Metas individuales: El proceso de administrar por objetivos requiere un alto grado de capacitación entre los miembros de la organización. Todo gerente y subalterno tiene responsabilidades de oficio y objetivos claramente definidos. (Rodas, 2014, p. 13) Asimismo, las metas no pueden imponerse, debe existir una clarificación del por qué y de cómo se busca hacerlo, para que en conjunto, todos los miembros de la organización, brinden aportes para alcanzar las metas organizacionales incorporándose motivacionalmente las propias metas que constituyen la razón por la cual son parte de la organización y de las cual esperan los mayores beneficios.

Dimensión 4: Participación: La participación en la fijación de objetivos es variable, por lo que mostrarían extrañeza aquellos casos en las que los sujetos no se vean motivados cuando se les refiere los objetivos organizacionales y su necesaria participación con ideas para alcanzar las metas por la evidente incidencia de las acciones que supondrán las nuevas metas planteadas, por lo tanto, la participación es capaz de producir motivación y saberes de alto valor para que toda acción de la empresa alcance éxito. (Rodas, 2014, p. 13)

Dimensión 5: Autonomía en la ejecución: Esta dimensión hace referencia a que contando con todos los saberes requeridos alcanzados, acordados y formulados en documentos en torno a los objetivos, debe mostrarse discreción para la selección de los medios que servirán para los logros esperados. Las políticas y las normas de la organización considerando sus límites a nivel gerencial se ve llamada a conceder la necesaria libertad para el desarrollo adecuado y ejecución de todos los programas que se inicien pues se efectúan para el logro de las metas deseadas, por lo que no es menester que sean ejecutadas por aquellos que son los superiores inmediatos. (Rodas, 2014, p. 14)

Dimensión 6: Revisión del desempeño: Mediante esta dimensión, se observa el seguimiento a todas las operaciones comprendidas en el programa a fin de evaluar el progreso por cada sujeto de forma individual o grupal, en concordancia con los objetivos determinados e informados con fines de participación. De esta forma se visará el progreso alcanzado por el área, con enfoque en identificar las dificultades y darles solución tomando medidas de corrección para su correspondiente resolución. (Rodas, 2014, p. 14)

De acuerdo con Gamarro (2014): “La Administración por Objetivos es un sistema en

donde subordinado y jefe establecen un acuerdo de objetivos de desempeño por área, revisan periódicamente el avance hacia los objetivos y asignan las recompensas con base en dicho avance” (p. 20). En concordancia con lo afirmado por el autor la administración por objetivos refiere a un acuerdo mutuo entre el empleado y el gerente de una organización para lograr los objetivos de productividad empresarial de acuerdo a una recompensa establecida.

Según Alles (2012), la administración por objetivos es la:

Práctica organizacional por la cual se definen los objetivos globales de la organización en su conjunto, los cuales, luego, se abren por áreas hasta llegar a determinados objetivos para cada uno de los colaboradores [...]. Forma parte de la evaluación por desempeño, al medirlo sobre la base del cumplimiento de metas fijadas, mediante un cumplimiento entre el colaborador y la organización. (p. 50).

Los autores refieren que la administración por objetivos es parte de un hábito empresarial que sirve para la fijación de los objetivos organizacionales a nivel general y por área en la que participan todos y en la que sirve como referencia para la medición del desempeño por parte de los miembros de la organización.

Humble (2012, citado por Reddin, 2012) dice que, la administración por objetivos es: “Un sistema dinámico que integra la necesidad de la compañía para lograr sus objetivos de utilidad y crecimiento, con la necesidad del ejecutivo para contribuir y auto desarrollarse, es un estilo demandante y beneficioso de administrar un negocio” (p. 1). De esta forma, el autor resalta que la administración por objetivos corresponde a un sistema empresarial basado en que la empresa cuenta con objetivos por lograr y de los cuales depende su existencia y crecimiento, en la que contribuyen sus miembros para alcanzar un desarrollo personal. Se trata pues de una forma de alcanzar el éxito en la administración del negocio pues establece los esfuerzos para el logro de los beneficios deseados.

Hitt, Black & Porter (2014) señalan que:

[...].En la administración por objetivo, las metas requieren de marcos de tiempos específicos, y es necesaria su evaluación y revisión periódica. Con base en tales revisiones, el desempeño del subordinado mejora de acuerdo con la calidad de la retroalimentación que se le da. Los individuos necesitan saber si lo que están haciendo queda dentro o fuera del objetivo propuesto, con la finalidad de saber cuándo mantener su comportamiento y cuándo ajustarlo. (p. 291).

Los autores destacan de esta forma que las metas fijadas en la administración por

objetivos deben establecer claridad en los tiempos en los que han de alcanzarse mediante acciones que deben ser evaluadas constantemente a partir del desempeño de los miembros que participan en los procesos. Otro aspecto de relevancia es la retroalimentación, así como su calidad informativa que repercuta en la mejora de las acciones que se siguen dentro del proceso para la consecución de objetivos.

Los principales elementos en común en los sistemas APO, de acuerdo con Reddin (2012), en los sistemas de APO son: Establecimiento de objetivos para los puestos, uso de fijación de objetivos conjunta, enlace de objetivos, énfasis en medición y control, establecimiento de un sistema de revisión y reciclado, alto compromiso del miembro de mayor jerarquía del equipo, y alto soporte del staff en la etapa inicial. Por su parte Vandana (2019) indicó que los principios del APO son la cascada de metas y objetivos organizacionales, objetivos específicos para cada miembro del equipo, toma de decisión participativa y período de tiempo explícito. Asimismo, sostiene Sartorius (2015) que APO presenta tres puntos a considerar: (1) Que el supervisor y el empleado determinen en conjunto las metas, (2) que al empleado se le conceda total libertad en lo que respecta a sus decisiones a nivel intermedio para establecer metas y (3) que exista una comparación regular entre meta y condición. De igual manera, Teo y Low (2016) sostuvieron que el establecimiento de las metas juega un papel relevante en la eficacia de los colaboradores, pero también en la eficacia de la organización.

Farcas y Vuta (2015) señalan secuencias o pasos que se siguen en la administración por objetivos: Secuencia 1: Obtención de objetivos fundamentales de la estrategia de la organización; secuencia 2: Esquema del sistema de objetivos categóricos; secuencia 3: Desarrollo del presupuesto general de la organización; secuencia 4: Delimitación y dimensionamiento de centros de gestión; secuencia 5: Desarrollo de presupuestos para centros de gestión; secuencia 6: Desarrollo del nivel del costo normal por producto o servicio, teniendo en cuenta tanto los costos directos (materias primas, salarios directos) como sus propios costos operativos de funcionamiento de los centros de gestión; secuencia 7: Lanzamiento de los presupuestos del centro de control; secuencia 8: Logro de la ejecución presupuestaria, que implica el registro operativo y la transmisión de desviaciones de los gastos normales esperados; secuencia 9: Relleno de diseños específicos del tablero de mandos para la gestión de la organización que incluyen detalles sobre los resultados del logro de los objetivos; secuencia 10: Determinación de la cantidad de recompensas / sanciones materiales que se otorgarán a los empleados según el grado de logro de los objetivos.

Frente a un contexto en el que los recursos son escasos y las limitaciones impredecibles, las empresas deben decidir qué inversiones realizar para maximizar el mayor valor comercial. Si las organizaciones viven actualmente en un mercado competitivo en el que los clientes cuentan con necesidades que cambian continuamente, entonces se torna importante la capacidad de administrar los recursos internos (empleados), "escuchar" al mercado y convertir ello en información valiosa para proyectos innovadores, lo que es clave para seguir creando valor para los clientes y riqueza para las organizaciones (Bento y Ferrerira, 2015). Asimismo, frente a los problemas emergentes, las organizaciones requieren con urgencia cambios decididos y radicales en sus operaciones, para preservar su capacidad de sustentabilidad. Por ello, reinventar sus estrategias y modelos de negocio en circunstancias cambiantes, es un factor clave para el logro de la sostenibilidad empresarial deseada (Butler, 2014). Asimismo, van tomándose metodologías de interés para la administración como es el caso de los patrones fractales, pudiéndose plantear características de rasgos culturales a partir de un análisis fractal en las organizaciones (Nieves-Medrano, 2018).

La segunda variable en estudio es el estrés laboral, el cual se define a continuación de acuerdo a la revisión de la literatura especializada en el tema.

Según la Organización Internacional del Trabajo-OIT (2016):

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (p. 1)

Sobre el particular, es de observar que la prevención de los riesgos psicosociales y el estrés laboral es un aspecto de importancia en el objetivo principal de la OIT en el lugar de trabajo, desarrollando sus esfuerzos a nivel nacional, niveles de empresa, con herramientas a utilizarse en empleadores y colaboradores (International Labour Organization, 2016). De esta forma, la OIT resalta que el estrés es una forma de responder tanto corporal como anímica ante daños originados por una situación de desequilibrio entre lo que el entorno

exige de las capacidades de un individuo y la percepción de éste para la ejecución de tales actividades. Si bien, esto se da cotidianamente frente a toda situación, es necesaria distinguirla de las actividades laborales en cuyo entorno se somete a la persona a ciertas condiciones que puede exceder las capacidades de las personas pero que la empresa considera pertinente y posible, por lo que la cultura de tal empresa juega un rol de importancia sobre las medidas que adopta para la consecución de sus objetivos.

Al respecto, diversos estudios resaltan lo difícil de medir el estrés pues son diversos factores psicosociales los que lo origina en los empleados, por ello la reflexión es continua para identificar desde la cuantificación aquellos aspectos que generan estrés en las empresas. En ese sentido, surgen diversos modelos que describen y analizan las condiciones reinantes en el entorno del trabajo (Urgiles, Escobar, Arias y Garcés, 2018). Asimismo, se han considerado factores que afecta el desarrollo de la actividad laboral, como son el exceso de trabajo, la fatiga, la prisa, la agitación o la irritabilidad, haciendo de los ambientes un entorno nocivo para los colaboradores (Abarca, Peñafiel, Santillán, Buenaño y Abarca, 2018). Asimismo, se ha sostenido que frente a un alto nivel de estrés laboral y una moderada satisfacción laboral, existiría una correlación de ambas con la calidad de vida laboral (Aguirre, Vauro y Labarthe, 2015). Otro hallazgo de interés es que se presenta relación significativa en cuanto al estrés laboral respecto a su frecuencia y la prevalencia de ispepsia funcional en personal militar activo que presentan una edad mayor a los 50 años (Valenzuela y Gayoso, 2017).

Así también, se encontró en 149 colaboradores en una empresa de mensajería en Colombia un nivel moderado de estrés que repercusión en su salud con síntomas fisiológicos relacionados con problemas gastrointestinales (Angulo, Bayona y Esparza, 2014). Por ello, se afirma que el estrés ha alcanzado el 30% como generadora de enfermedades ocupacionales en Ecuador debido a un contexto que cambia constantemente y mayor nivel competitivo demandado por el mercado (Ramos, Pantoja, Tejera y Gonzalez, 2019). Pero, además, el contar con altos niveles de estrés, puede generar diversos estados de salud y satisfacción laboral, lo que dependería de la capacidad de decisión en el puesto laboral (Quispe, Méndez y Quispe, 2017). Asimismo, el estrés se vincula al nivel de agotamiento emocional que se presenta como medio, cuando elevada es la despersonalización y baja la realización personal (Portero y Vaquero, 2015). De otra parte, la observación en el trabajo ha permitido encontrar interrelaciones entre el estrés laboral y la violencia, cuando se da violencia y acoso, ambos capaz de genera niveles elevados de estrés afectando a las víctimas

y testigos en las áreas laborales (Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra 2016).

Otros de los aspectos muy vinculados al estrés es la estabilidad laboral, de la que se afirma es capaz de generar repercusión en la salud y en la calidad de vida laboral, cuando los empleados se encuentran en situación de inestabilidad (Cladellas-Pros, Castelló-Tarrida, y Parrado-Romero, 2018). Una cualidad observada en la literatura señala que los programas de intervención se centran en el individuo y son efectivas, pero no lo son así para las organizaciones, por lo que deben combinarse las acciones que involucren al individuo y a la organización (Hermosa-Rodríguez, 2019). Los considerandos en el estrés también indican que si el personal pese a sentirse estresados, no manifiestan agotamiento emocional, ni provoca actitud de despersonalización, debe asumirse que los profesionales de la tarea se encuentran con vocación, por lo que no disminuye su capacidad para trabajar con entusiasmo y buen desempeño (Hernández, 2018). De otra parte, la presión existente dentro del centro trabajo generada por el estrés laboral representa una fuente muy potente de enfermedad mental como la depresión (López-Trejo, Carrera-Salazar, Eurrieta-Ortiz, García-Arroyo, Gómez-Márquez, Llanillo-Navales, Marín-Ramos, Romo-Celis y González-Pérez, 2018). También afecta la productividad cuando se trata de mypes en México, con un estrés situado en 2.45 considerando una escala de 1 a 5. La actividad en este ámbito de mayor satisfacción en ventas es la de transporte y almacenamiento (Inzunza, 2017).

Como parte de las medidas ante el estrés laboral, los programas bien estructurados pueden considerar estrategias ya emprendidas, dar continuidad a buscar áreas de oportunidad, efectuar la medición constante, compartir experiencias, así como llegar a identificar instrumentos que facilitan la cuantificación de los beneficios económicos del programa de intervención (Martínez, García y Martínez, 2017). Sin embargo, es de anotar que el estrés como variable de estudio se ha remitido mayormente al área de salud y, entre los países que más lo trata, se encuentra España; evidenciando poco diálogo sobre el tema y escaso tratamiento en otros países (Muñoz-Martínez, 2016).

Sobre las dimensiones del estrés laboral, según Ivancevich y Mattenson, los niveles de estrés se definen por una puntuación obtenida en un instrumento diseñado por ellos, el cual sirvió de base para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en asociación con la Organización Mundial de la Salud (OMS), las que se muestran a continuación.

Dimensión 1: Clima organizacional: El clima organizacional hace alusión al ambiente interno predominante entre los sujetos que componen la organización, vinculado de forma muy estrecha al grado de motivación de todos los colaboradores señalando

específicamente aquellas características predominantes en el ambiente organizacional y que son razones de motivación (OIT, 2016). De tal manera, que es en el entorno que se fomentan aspectos relacionados al comportamiento reinante en los empleados, de acuerdo a lo que motiva a cada uno de ellos, precisándose de aspectos tanto físicos en los espacios que los rodean como también el cómo se vinculan unos con otros en sus actividades cotidianas.

Dimensión 2: Estructura organizacional: Estructura organizacional es “la distribución a lo largo de varias líneas, de personas entre posiciones sociales que influyen en las relaciones de los papeles entre esta gente” (OIT, 2016). Esta estructura consiste en la organización en base a las jerarquías planteadas o el modo de relación entre las áreas que inciden en el comportamiento de todos los elementos que componen el espacio circundante a la función del área. En este aspecto el recurso humano y su orden es lo relevante.

Dimensión 3: Territorio organizacional: Se refiere a la autonomía física y laboral (toma de decisiones) que puedan tener los empleados, y su relación con otras unidades de trabajo (OIT, 2016). Se enfoca a cómo asumen el espacio cada uno de los empleados, tomando dominio del área asignada y de su función, en la que sienten cierto grado de relación física en cuanto al espacio y laboral en cuanto la función, lo que ha de influir en su toma de decisiones.

Dimensión 4: Tecnología: Se ubican bajo esta variable las herramientas de trabajo que contribuyen a optimizar el manejo y procesamiento de la información, las comunicaciones y los recursos disponibles (OIT, 2016). Es decir, se consideran todos los aspectos que tienen que ver con el uso de los recursos que permiten mejorar los procesos de información brindándole fluidez, claridad y reducción de tiempo y costos.

Dimensión 5: Influencia del líder: Posición de autoridad y poder que ejerce el líder del grupo, en función de la estructura jerárquica de la organización (OIT, 2016). Esta dimensión hace alusión a cómo el líder logra motivar y persuadir a los elementos del grupo que compone toda la organización fortaleciendo los vínculos existentes entre ellos. Su interacción es de importancia en el contexto organizativo, pues sirve de guía para tener claros los aspectos capaces de motivar a los demás.

Dimensión 6: Falta de cohesión: También llamado “Cohesión Organizacional”, se refiere a la integración y respaldo entre las diversas unidades de la organización, producto del entendimiento de los valores y objetivos organizacionales (OIT, 2016). Esta dimensión observa la escasez de cohesión existente en la organización, enfocándose en el grado de disociación reinante en el entorno organizativo, entre las distintas áreas, con énfasis en lo

que las separa y en cómo interpretan los valores de la organización y su perspectiva en cuanto a los objetivos planteados en los programas. Esta falta de cohesión incide en la motivación de los empleados.

Dimensión 7: Respaldo del grupo: También denominada “Cohesión grupal”, responde a la integración y respaldo entre los miembros del grupo de trabajo, producto del entendimiento, de los valores y objetivos organizacionales (OIT, 2016). Este aspecto se enfoca en la cohesión que brinda el grupo cuando existe apoyo y colaboración entre unos y otros. Este es un aspecto importante de fortaleza, en la que pueden animarse unos a otros para alcanzar los objetivos propuestos.

Para Vidal (2019), el estrés es cotidiano:

El estrés es un hecho habitual en nuestras vidas. No puede evitarse ya que cualquier cambio que requiera adaptación genera estrés. Son estresantes muchas de las situaciones que se viven a lo largo de la vida, tanto las positivas como las negativas, pero el estrés no es siempre necesariamente nocivo y perjudicial, sino que, en muchas ocasiones, es el motor que impulsa a la acción o a lograr metas en la vida. Sin embargo, cuando el estrés es mantenido o alcanza niveles patológicos, sus consecuencias negativas pueden ser múltiples (p. 18).

La perspectiva desde la cual resalta el autor citado el estrés hace notar que en todo momento las personas se encuentran expuestas al estrés, obligando al organismo a adaptarse a las situaciones que comprometen su accionar, incluso muchas veces es la palanca necesaria como elemento motivador, salvo en aquellas situaciones en la que esa situación es constante y difícil de manejar por el individuo, causándole así un daño irreparable, pues se pone de manifiesto una disposición no esperada por la empresa y que el empleado no podrá superar sólo.

De acuerdo con Osorio y Cárdenas (2016), el estrés laboral es “la adaptación del ser humano a demandas externas, a la capacidad del organismo para hacerle frente y a un estado del organismo con síntomas físicos, psicológicos, etc.” (p. 82).

Estos autores resaltan los síntomas físicos y psicológicos que involucran el hallarse en situaciones de estrés laboral, cuando no se logra la adaptación a las situaciones en permanente cambio. Todo ello porque cabe anotar que si las exigencias laborales del entorno son constantes, también lo es la necesidad de adaptación y que ella es necesariamente voluntaria, lo que puede darse o no en una organización en la que un empleado puede resistirse al cambio constante de parte de la empresa.

Para Astorquiza, Castillo y Gómez (2018), el estrés laboral es un término común pero que implica riesgos altos:

The everyday use of the term can be attributed to the media coverage of job stress, given that it is currently one of the most important psychosocial risks that employees face. In fact, approximately 20% of European employees recognize that job stress affects their health. (p. 278)

Es decir, los autores sostienen que el uso diario del término se puede atribuir a la cobertura mediática del estrés laboral, dado que actualmente es uno de los riesgos psicosociales más importantes que enfrentan los empleados. De hecho, aproximadamente el 20% de los empleados europeos reconocen que el estrés laboral afecta su salud. Ello como una forma de destacar que los mismos colaboradores perciben el estrés y el cómo afecta su salud.

Como teoría del estrés se consideró la teoría de Hans Selye, quien afirmó que el estrés es una forma de reacción determinada a elementos inespecíficos, dado que puede ser generado por cualquier factor (Osorio y Cárdenas, 2016).

De acuerdo con Vidal (2019), el estrés laboral tiene tres fases:

Fase de alarma: El cuerpo genera respuestas frente a la situación de estrés, siendo la primera respuesta llamada “choque”, a la que sigue una respuesta llamada “anti choque”. En esta fase se identifican muchas enfermedades por un estrés agudo, debido a la exposición por largo tiempo. En realidad, a corto plazo es adaptativa, pero a largo plazo al no requerir acción física origina enfermedad.

Fase de resistencia: Al mantenerse el estímulo, las reacciones se mantienen, reduciéndose la intensidad por lo que la persona puede restablecerse adaptándose o alejándose del elemento estresante. Así desaparecen los cambios fisiológicos y bioquímicos. Sin embargo, si se mantiene una resistencia prolongada aparecerán enfermedades. Se ha observado aparición de infecciones por los cambios que la resistencia produce en el sistema inmunológico.

Fase de agotamiento: Se utilizan todos los medios para combatir los estímulos estresantes, pero si el cuerpo no logra adaptarse y el estresor es prolongado y severo, entonces sobreviene el agotamiento y las condiciones amenazantes de enfermedad como en la fase de alarma.

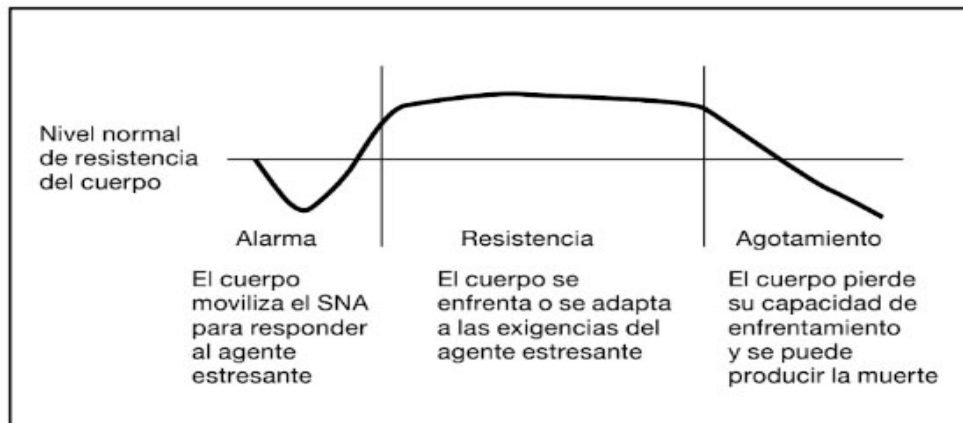


Figura 1. Modelo de tres fases como respuesta fisiológica ante el estrés.

Fuente: Vidal (2019).

El problema general formulado es el siguiente: ¿Cuál es la relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Cuál es la relación entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019? ¿Cuál es la relación entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019? ¿Cuál es la relación entre metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019?

¿Cuál es la relación entre participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019? ¿Cuál es la relación entre autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019? ¿Cuál es la relación entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019?

En cuanto a la justificación teórica, la investigación buscó precisar el grado de asociación entre dos variables que son el estrés laboral y la administración por objetivos. De acuerdo con ello, se revisará el marco teórico de cada variable a fin de estudiarlas para luego medirlas, siendo asociadas posteriormente.

El estudio encuentra su justificación práctica en encontrar soluciones para el personal perteneciente al área de cobranzas de la financiera, pues se hallan sometidos a tensión constante por su asociación a las metas que son consideradas en la administración por objetivos.

Conforme a su justificación metodológica, se realizó aplicación del método científico

en relación a las variables, por lo que se aplicarán sus pasos en el proceso de investigación para elaborar instrumentos que permitan la medición de las variables y el grado de asociación de ellas.

Como justificación social, mediante el proyecto de investigación se buscó beneficiar a los empleados del área de cobranzas de Financiera Oh! reconociendo su nivel de estrés y la forma en la que la gerencia puede ser propulsora de la consecución de las metas y objetivos organizacionales.

La hipótesis general consistió en la siguiente: Existe relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Las hipótesis específicas fueron:

Existe relación entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Existe relación entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Existe relación entre las metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Existe relación entre la participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Existe relación entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Existe relación entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

El objetivo general fue el siguiente: Determinar la relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Los objetivos específicos planteados fueron:

Determinar la relación entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Establecer la relación entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Considerar la relación entre metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Verificar la relación entre participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Considerar la relación entre autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Determinar la relación entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

II. MÉTODO

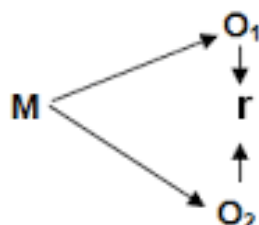
2.1. Tipo y diseño de investigación

El proyecto aplicó un diseño de investigación no experimental debido a que no se buscó la manipulación de una variable independiente sobre una variable dependiente, sino que busca la medición de las variables en una misma condición para luego ser asociadas o correlacionadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). También fue transversal por cuanto se recogerán los datos de las variables en un solo momento.

De acuerdo con las definiciones revisadas de Hernández *et al.* (2014), el tipo de investigación fue básica porque se revisa la teoría con la finalidad de ser contrastada en la realidad. Un estudio es aplicado cuando pretende modificar la realidad in situ (en el mismo lugar y el mismo tiempo). Por lo tanto, el proyecto es básico.

El nivel fue descriptivo porque se pretendió el análisis de cada variable considerando sus dimensiones e indicadores, es decir, atributos o características que les son propias a las variables de administración por objetivos y estrés laboral.

Asimismo, fue correlacional porque se buscó medir el grado de asociación entre variables. Es decir, se estableció la relación que se presenta entre ambas variables en el área de cobranzas de Financiera Oh!



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1 (Administración por objetivos)

O₂ = Observación de la V.2 (Estrés laboral)

r = Correlación entre variables.

2.2. Operacionalización de variables

Las variables en estudio son:

Variable 1: Administración por objetivos

Variable 2: Estrés laboral

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DENIFICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA	NIVELES DE RANGO
ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	Para Rodas (2014), “Consiste en un conjunto de procedimientos formales, que empiezan con la fijación de metas y van hasta la revisión del desempeño. Es un proceso de participación activa de los gerentes con todos los niveles” (p. 6).	La administración por objetivos se compone de compromisos con el programa, fijaciones de metas a alto nivel, metas individuales, participación, autonomía en la ejecución, revisión del desempeño.	Compromiso con el programa	Compromiso con los gerentes	1, 2	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Mala 34 - 74 Regular 75 - 123 Buena 124 - 170
				Compromiso de alcanzar objetivos organizacionales	3, 4			
				Compromiso de alcanzar objetivos personales	5, 6			
			Fijaciones de metas a alto nivel	Información de metas	7, 8	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Objetivos formulados informados a los miembros	9, 10			
			Metas individuales	Capacitación a los miembros	11, 12	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Responsabilidad clara	13, 14			
				Objetivos definidos	15, 16			
			Participación	Participación en fijar objetivos	17, 18	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Motivación sobre las metas	19, 20			
				Aporte de conocimientos valiosos	21, 22			
			Autonomía en la ejecución	Se disponen de los medios para alcanzar los objetivos	23, 24	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				El gerente es libre del desarrollo y ejecución del programa	25, 26			
			Revisión del desempeño	Evaluación del progreso grupal	27, 28		(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
Evaluación del progreso individual	29, 30							
Solución de problemas	31, 32							
Medidas correctivas	33, 34							

ESTRÉS LABORAL	Organización Internacional del Trabajo (2016) señalan que “El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”.	El estrés se compone de la dimensión clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.	Clima organizacional	Estrategias organizativas	1, 2,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bajo 32 - 74 Intermedio 75 - 117 Alto 118 - 160
				Dirección y objetivo	3, 4,			
				Entorno y relación	5, 6,			
			Estructura organizacional	Control sobre la labor	7, 8,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Respeto a la cadena de mando	9, 10,			
			Territorio organizacional	Actividad y espacio	11, 12,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Facilidades	13, 14,			
			Tecnología	Nuevas Tecnologías	15, 16,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Disposición tecnológica	17, 18,			
			Influencia del líder	Respeto	19, 20,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Bienestar en el desempeño	21, 22,			
				Interés	23, 24			
			Falta de cohesión	Factores intrínsecos del puesto	25, 26,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Factores temporales	27, 28.			
Respaldo del grupo de trabajo	Mejoras de condiciones	29, 30,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca				
	Ambiente de trabajo	31, 32						

2.3. Población, muestra y muestreo

La población se encontró conformada por todos los colaboradores de la Financiera Oh! S. A., Lima, pertenecientes al área de cobranzas en sus diferentes turnos de atención.

La muestra “es en esencia, un subgrupo de la población, digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese grupo definido” (p. 175). De acuerdo con la definición, la muestra se conformó de 30 colaboradores de la Financiera Oh! S. A., Lima.

El muestreo fue no probabilístico, de tal forma que se consideró a todos los colaboradores que configuran la población. Ello es por la accesibilidad al área, en la que la empresa ha permitido.

Criterios de inclusión

Todos los colaboradores de la Financiera Oh! S. A., Lima, pertenecientes al área de cobranzas en sus diferentes turnos de atención.

Criterios de exclusión

Se excluyó únicamente al personal colaborador perteneciente a otras áreas de trabajo distintas al área de cobranzas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral elaborado por las autoras, en base al cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, el cual consta de 32 ítems con una escala numérica Likert de cinco opciones de respuesta (1-5), con lo que se exploró el nivel de estrés a través de 7 dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, y respaldo del grupo de trabajo.

2.5. Procedimiento

El estudio inició con la consideración de la realidad problemática hasta formular el problema, buscándose bibliografía y antecedentes a nivel internacional y nacional. Asimismo, se elaboraron cuestionarios para su aplicación en la recolección de datos. Posteriormente, se realizaron las coordinaciones con Financiera Oh! para la aplicación de encuestas, del cual se informó a cada colaborador del área de Cobranzas a fin de contar con su voluntaria participación.

2.6. Método de análisis de datos

Para la validez de los instrumentos, éstos fueron puestos a prueba por juicio de expertos.

En cuanto a la confiabilidad, se aplicó Alfa de Cronbach, que utiliza la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

K: Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 2

Confiabilidad de Administración por objetivos

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	34

Aplicada la prueba de Alfa de Cronbach al instrumento de Administración por objetivos, se obtuvo un resultado de 0,952, el que según los criterios de este procedimiento, corresponde a una confiabilidad muy alta para el instrumento cuestionario de administración por objetivos.

Tabla 3

Confiabilidad de Estrés Laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	32

Aplicada la prueba de Alfa de Cronbach al instrumento de Estrés Laboral, se obtuvo un resultado de 0,888, el que según los criterios de este procedimiento, corresponde a una confiabilidad alta para el instrumento cuestionario de estrés laboral.

En la contratación de hipótesis se consideró Rho de Spearman después de aplicada la prueba de normalidad en la distribución de datos. Rho de Spearman que “Es una medida de

asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos” (Mondragón, 2014, p. 100).

Tabla 4

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Magnitud
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación baja
$0,01 \leq r < 0,20$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Muy baja

Fuente: Martínez y Campos (2015).

2.7. Aspectos éticos

El proyecto de investigación valoró los contenidos de los autores tomados para la elaboración del marco teórico y citas textuales en general, en respeto a su autoría y en cumplimiento de la modalidad APA para la redacción científica. Asimismo, se consideraron la guía de productos observables para el desarrollo de la presente investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Tabla 5

Niveles entre administración por objetivos y estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

		Estrés laboral				
		Bajo	Intermedio	Alto	Total	
Administración por objetivos	Mala	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3.3%	0.0%	0.0%	3.3%
	Regular	Recuento	6	12	1	19
		% del total	20.0%	40.0%	3.3%	63.3%
	Buena	Recuento	6	2	2	10
		% del total	20.0%	6.7%	6.7%	33.3%
Total		Recuento	13	14	3	30
		% del total	43.3%	46.7%	10.0%	100.0%

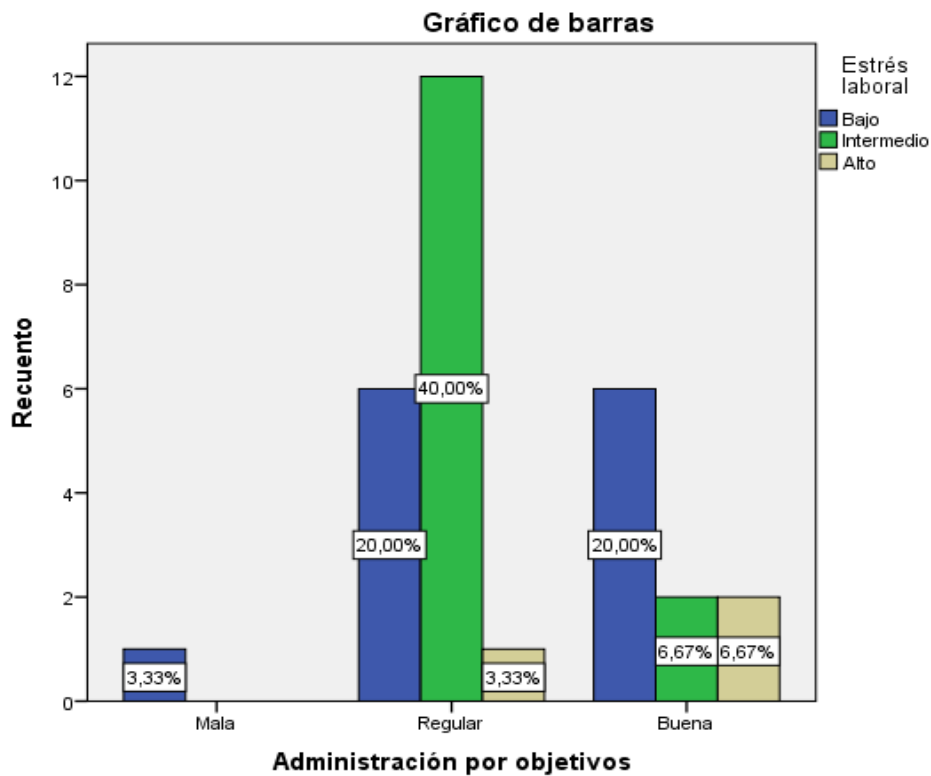


Figura 2. Percepción de la administración por objetivos y el estrés laboral.

Conforme a los hallazgos, en la tabla 5 y figura 2, es posible apreciar que el 3,3% que representa a 1 empleado posiciona a la administración por objetivos de nivel mala, el 63,3% que representa a 19 empleados posicionan a la administración por objetivos de nivel regular, y el 33,3% que equivale a 10 empleados la sitúan en nivel buena. Y con lo que respecta al estrés laboral se puede observar que el 43,3% que equivale a 13 personas la sitúan de nivel mala, el 46,7% que equivale a 14 trabajadores de nivel regular y 10% que representa a 3 personas de nivel buena. Esto significa que los empleados del área de cobranzas en Financiera Oh! encuentran que la administración por objetivos se realiza de forma regular, generando situaciones inciertas pero que son remediadas oportunamente, mientras que el estrés laboral se considera por la mayoría de nivel intermedio, aunque con algunos casos de nivel alto, mostrando así que de acuerdo a las metas, los empleados asumen el compromiso de alcanzar las metas y esto pudiera estarles ocasionando estrés.

Tabla 6

Niveles entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019

			Estrés laboral			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Compromiso con el programa	Mal	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3.3%	0.0%	0.0%	3.3%
	Regular	Recuento	1	2	2	5
		% del total	3.3%	6.7%	6.7%	16.7%
	Buen	Recuento	11	12	1	24
		% del total	36.7%	40.0%	3.3%	80.0%
Total		Recuento	13	14	3	30
		% del total	43.3%	46.7%	10.0%	100.0%

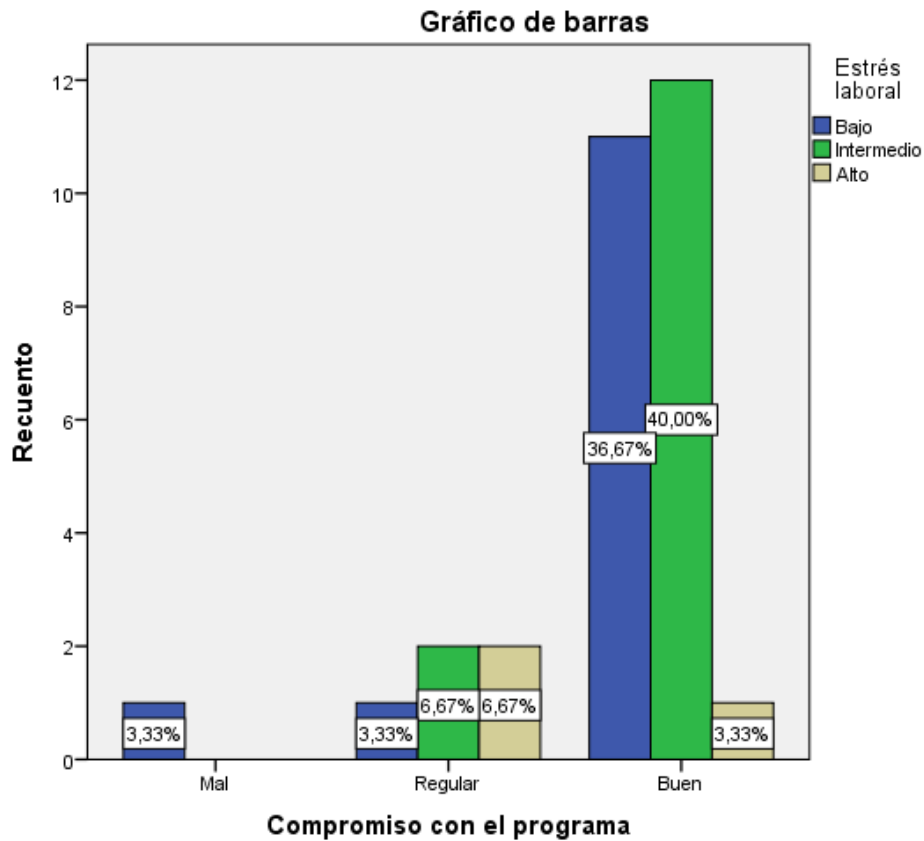


Figura 3. Percepciones del compromiso con el programa y el estrés laboral.

Conforme a los hallazgos, en la tabla 6 y figura 3, es posible apreciar que el 3,3% que representa a 1 empleado posiciona al compromiso con el programa de nivel mala, el 16,7% que representa a 5 empleados posicionan al compromiso con el programa de nivel regular, y el 80,0% que equivale a 24 empleados la sitúan en nivel buena. Y con lo que respecta al estrés laboral se puede observar que el 43,3% que equivale a 13 personas la sitúan de nivel mala, el 46,7% que equivale a 14 trabajadores de nivel regular y 10% que representa a 3 personas de nivel buena. Esto significa que los empleados del área de cobranzas en Financiera Oh! encuentran que el compromiso con el programa se realiza de buena forma, de tal manera que se presenta en toda el área un buen nivel de compromiso de parte del personal en general, mientras que el estrés laboral es ubicada por la mayoría en el nivel intermedio. Por lo tanto, se puede observar que con gracias al buen nivel de compromiso el estrés mayoritario es de nivel intermedio.

Tabla 7

Niveles entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019

		Estrés laboral			Total	
		Bajo	Intermedio	Alto		
Fijaciones de metas a alto nivel	Mala	Recuento	1	3	0	4
		% del total	3.3%	10.0%	0.0%	13.3%
	Regular	Recuento	9	8	1	18
		% del total	30.0%	26.7%	3.3%	60.0%
	Buena	Recuento	3	3	2	8
		% del total	10.0%	10.0%	6.7%	26.7%
Total		Recuento	13	14	3	30
		% del total	43.3%	46.7%	10.0%	100.0%

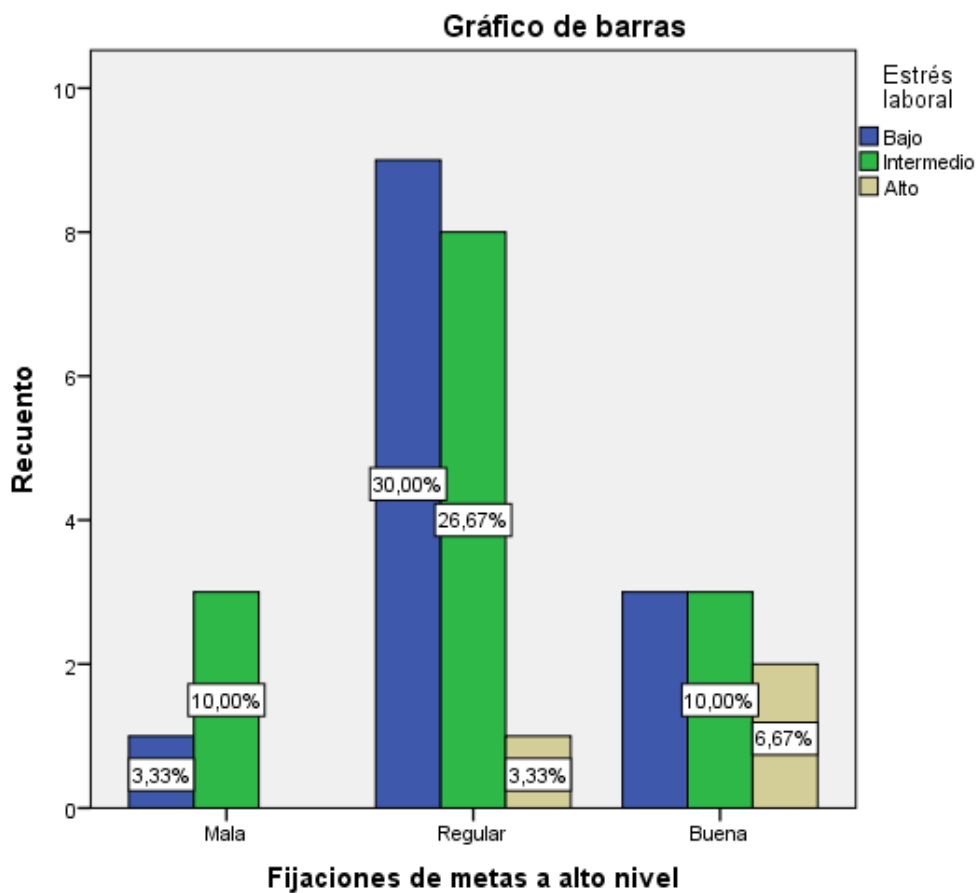


Figura 4. Percepción de las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral.

Conforme a los hallazgos, en la tabla 7 y figura 4, es posible apreciar que el 13,3% que representa a 4 empleados posiciona a fijaciones de metas a alto nivel de nivel mala, el 60,0% que representa a 18 empleados posicionan a las fijaciones de metas a alto nivel de nivel regular, y el 26,7% que equivale a 8 empleados la sitúan en nivel buena. Y con lo que respecta al estrés laboral se puede observar que el 43,3% que equivale a 13 personas la sitúan de nivel mala, el 46,7% que equivale a 14 trabajadores de nivel regular y 10% que representa a 3 personas de nivel buena. Esto significa que los empleados del área de cobranzas en Financiera Oh! señalan que las fijaciones de metas a alto nivel se realizan de forma regular, propiciando situaciones que pueden ser sostenidas por los empleados, mientras que el estrés laboral se considera por la mayoría de nivel intermedio, mostrando así que de acuerdo a las fijaciones de metas a alto nivel, los empleados se sienten en la capacidad de afrontarlas.

Tabla 8

Niveles entre las metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019

			Estrés laboral			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Metas individuales	Mala	Recuento	3	2	0	5
		% del total	10.0%	6.7%	0.0%	16.7%
	Regular	Recuento	6	10	2	18
		% del total	20.0%	33.3%	6.7%	60.0%
	Buena	Recuento	4	2	1	7
		% del total	13.3%	6.7%	3.3%	23.3%
Total	Recuento		13	14	3	30
	% del total		43.3%	46.7%	10.0%	100.0%

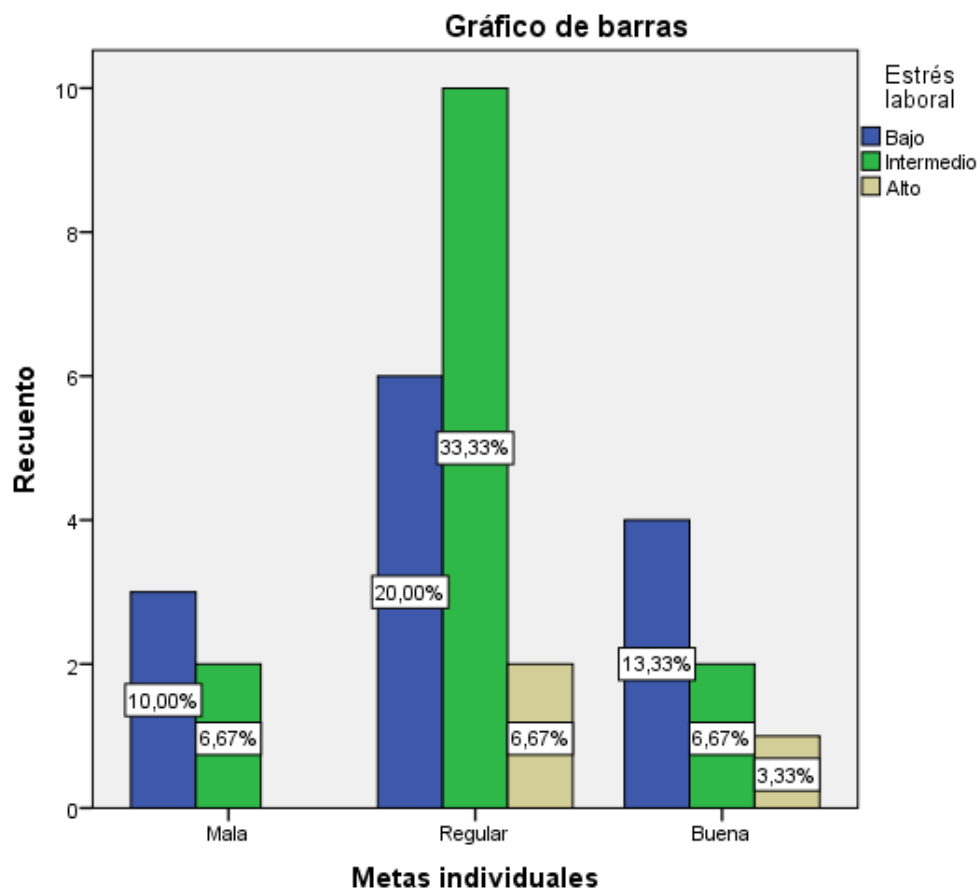


Figura 5. Percepción de las metas individuales y el estrés laboral.

Conforme a los hallazgos, en la tabla 8 y figura 5, es posible apreciar que el 16,7% que representa a 5 empleados posicionan a las metas individuales de nivel mala, el 60,0% que representa a 18 empleados posicionan a las metas individuales de nivel regular, y el 23,3% que equivale a 7 empleados la sitúan en nivel buena. Y con lo que respecta al estrés laboral se puede observar que el 43,3% que equivale a 13 personas la sitúan de nivel mala, el 46,7% que equivale a 14 trabajadores de nivel regular y 10% que representa a 3 personas de nivel buena. Esto significa que los empleados del área de cobranzas en Financiera Oh! encuentran que las metas individuales pueden ser alcanzadas a un nivel regular, un menor número piensa únicamente que no puede acceder a sus metas individuales; mientras que el estrés laboral se muestra constante en el nivel intermedio.

Tabla 9

Niveles entre la participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019

		Estrés laboral			Total
		Bajo	Intermedio	Alto	
Participación Mala	Recuento	3	8	0	11
	% del total	10.0%	26.7%	0.0%	36.7%
Regular	Recuento	8	5	1	14
	% del total	26.7%	16.7%	3.3%	46.7%
Buena	Recuento	2	1	2	5
	% del total	6.7%	3.3%	6.7%	16.7%
Total	Recuento	13	14	3	30
	% del total	43.3%	46.7%	10.0%	100.0%

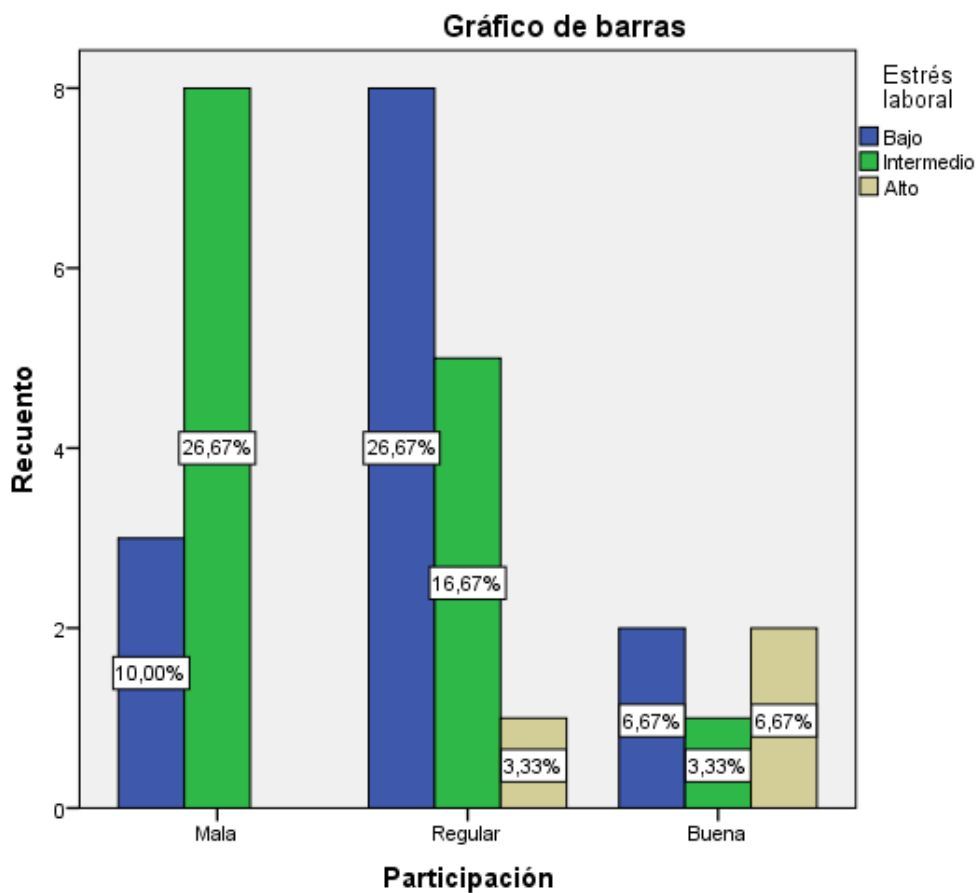


Figura 6. Percepción de la participación y el estrés laboral.

Conforme a los hallazgos, en la tabla 9 y figura 6, es posible apreciar que el 36,7% que representa a 11 empleados posicionan la participación en nivel de mala, el 46,7% que representa a 14 empleados posicionan la participación de nivel regular, y el 16,7% que equivale a 5 empleados la sitúan en nivel buena. Y con lo que respecta al estrés laboral se puede observar que el 43,3% que equivale a 13 personas la sitúan de nivel mala, el 46,7% que equivale a 14 trabajadores de nivel regular y 10% que representa a 3 personas de nivel buena. Esto significa que los empleados del área de cobranzas en Financiera Oh! encuentran que la participación se limita a ser regular y mala, mientras que el estrés laboral se considera por la mayoría de nivel intermedio. Esta participación en el nivel de mala puede estar ocasionando altos niveles de estrés en la tercera parte de la muestra de estudio.

Tabla 10

Niveles entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019

			Estrés laboral			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Autonomía en la ejecución	Mala	Recuento	3	2	0	5
		% del total	10.0%	6.7%	0.0%	16.7%
	Regular	Recuento	8	11	1	20
		% del total	26.7%	36.7%	3.3%	66.7%
	Buena	Recuento	2	1	2	5
		% del total	6.7%	3.3%	6.7%	16.7%
Total	Recuento	13	14	3	30	
	% del total	43.3%	46.7%	10.0%	100.0%	

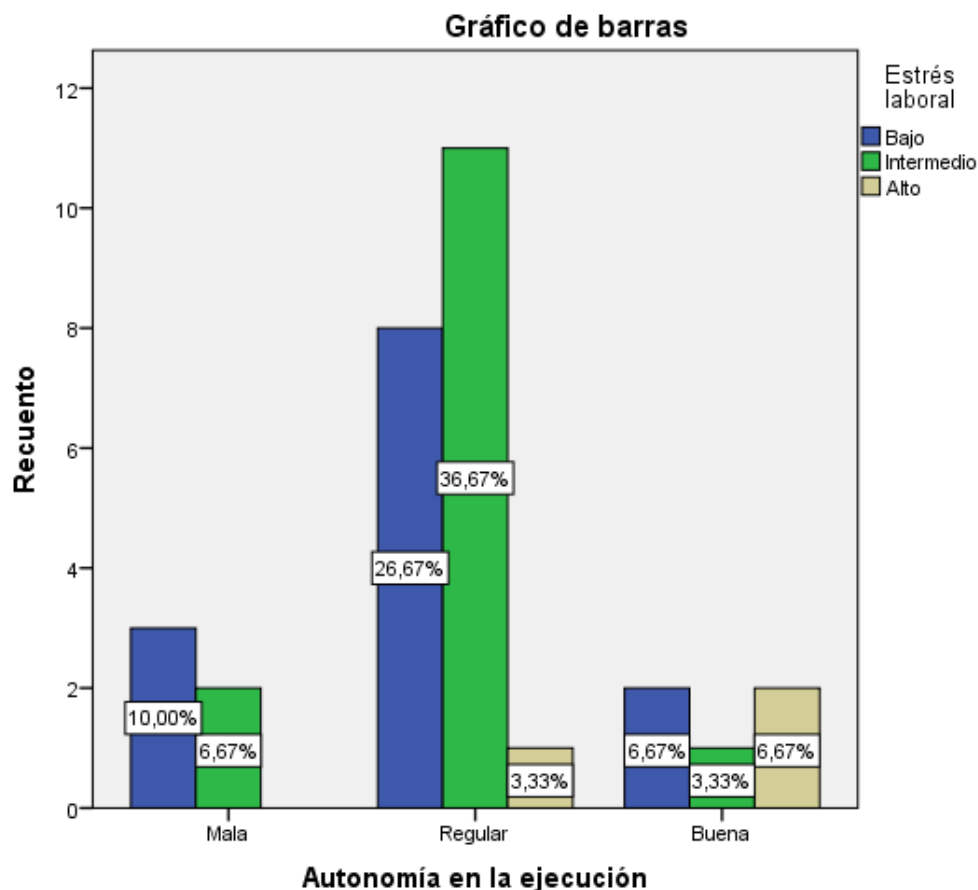


Figura 7. Percepción de la autonomía en la ejecución y el estrés laboral.

Conforme a los hallazgos, en la tabla 10 y figura 7, es posible apreciar que el 16,7% que representa a 5 empleados posicionan a la autonomía en la ejecución de nivel mala, el 66,7% que representa a 20 empleados posicionan a la autonomía en la ejecución de nivel regular, y el 16,7% que equivale a 5 empleados la sitúan en nivel buena. Y con lo que respecta al estrés laboral se puede observar que el 43,3% que equivale a 13 personas la sitúan de nivel mala, el 46,7% que equivale a 14 trabajadores de nivel regular y 10% que representa a 3 personas de nivel buena. Esto significa que los empleados del área de cobranzas en Financiera Oh! encuentran que la autonomía en la ejecución se realiza de forma regular, lo que hace ver cierto estado de presión sobre la autonomía de cada empleado; mientras que el estrés laboral se considera por la mayoría de nivel intermedio.

Tabla 11

Niveles entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019

			Estrés laboral			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Revisión del desempeño	Mala	Recuento	2	4	0	6
		% del total	6.7%	13.3%	0.0%	20.0%
	Regular	Recuento	3	8	0	11
		% del total	10.0%	26.7%	0.0%	36.7%
	Buena	Recuento	8	2	3	13
		% del total	26.7%	6.7%	10.0%	43.3%
Total		Recuento	13	14	3	30
		% del total	43.3%	46.7%	10.0%	100.0%

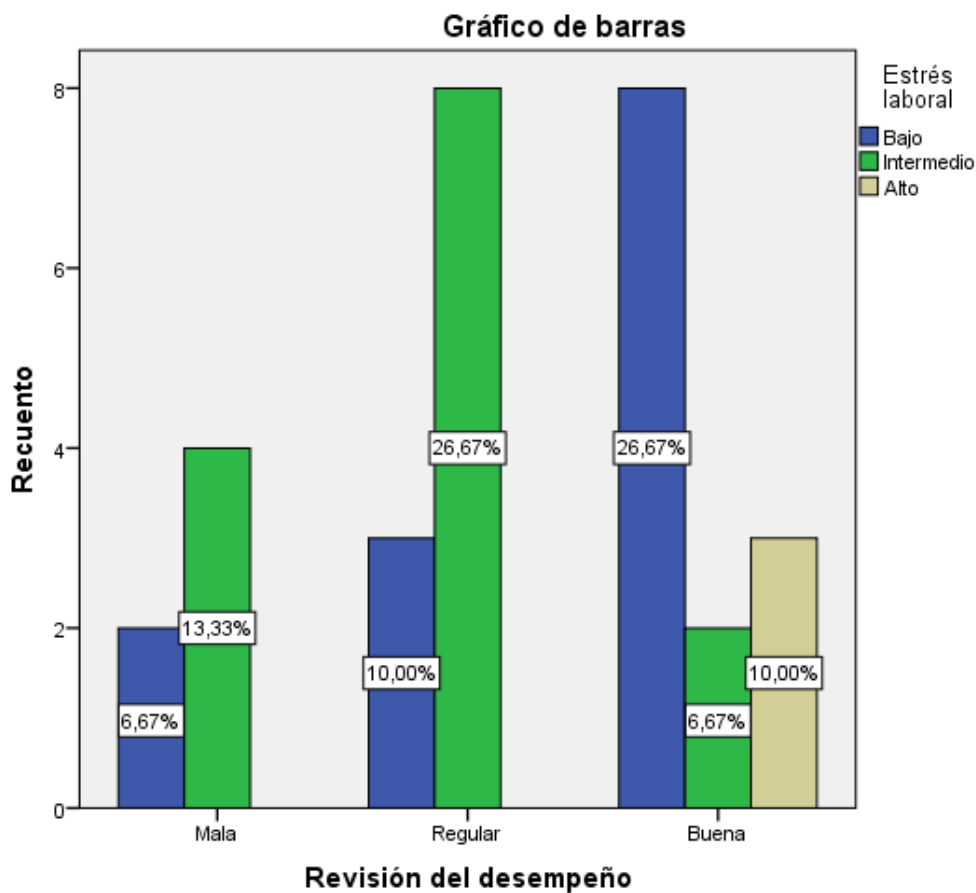


Figura 8. Percepción de la revisión del desempeño y el estrés laboral.

Conforme a los hallazgos, en la tabla 11 y figura 8, es posible apreciar que el 20,0% que representa a 6 empleados posicionan a la revisión del desempeño de nivel mala, el 36,7% que representa a 11 empleados posicionan a la revisión del desempeño de nivel regular, y el 43,3% que equivale a 13 empleados la sitúan en nivel buena. Y con lo que respecta al estrés laboral se puede observar que el 43,3% que equivale a 13 personas la sitúan de nivel mala, el 46,7% que equivale a 14 trabajadores de nivel regular y 10% que representa a 3 personas de nivel buena. Esto significa que los empleados del área de cobranzas en Financiera Oh! hallan que la revisión del desempeño corresponde a un nivel de buena revisión de desempeño, entonces se sienten bien con el desempeño que se observa en el área. Mientras, el estrés laboral, presentándose a nivel intermedio se muestra menor en contraste a la revisión de desempeño.

Prueba de normalidad

Tabla 12

Prueba de normalidad según Shapiro-Wilk para la administración por objetivos y el estrés laboral

	Shapiro-Wilk ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión de Cobranza	.971	30	.000
Satisfacción Laboral	.985	30	.000

Se puede observar que el resultado obtenido en la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, que se aplica a un conjunto de datos menores o iguales a 50 (Segnini, s.f.), dio por resultado un nivel de significación asintótica menor al valor de 0,05; para la primera variable administración por objetivos (0,000) y la segunda variable estrés laboral (0,000) en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos dado que la distribución de datos no procede de una distribución normal; es decir, mediante se recurre al uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis nula (H_0)

Ho: No existe relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis alternativa (H_1)

Ha: Existe relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Tabla 13

Relación Rho Spearman entre la administración por objetivos y el estrés laboral

			Administración por objetivos	Estrés laboral
Rho de Spearman	Administración por objetivos	Coefficiente de correlación	1,000	,218**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,218**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

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

Según los hallazgos presentes mediante coeficiente de rho de Spearman, el valor alcanzado ($r = 0.218$) evidencia una correlación positiva baja, a lo que en conjunto con el p valor = 0,000 señala ser menor al valor de $\alpha=0,05$, indicando así que la relación es significativa al 95%, por lo que la decisión conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), afirmándose que existe relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H_0)

Ho: No relación entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis alternativa (H_1)

Ha: Existe relación entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Tabla 14

Relación Rho Spearman entre el compromiso con el programa y el estrés laboral

		Compromiso		
			con el programa	Estrés laboral
Rho de Spearman	Compromiso con el programa	Coefficiente de correlación	1,000	,285**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	30	30
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,285**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	30	30

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

Según los hallazgos presentes mediante coeficiente de rho de Spearman, el valor alcanzado ($r = 0.285$) evidencia una correlación positiva baja, a lo que en conjunto con el p valor = 0,000 señala ser menor al valor de $\alpha=0,05$, indicando así que la relación es significativa al 95%, por lo que la decisión conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), afirmándose que existe relación significativa entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H_0)

Ho: No existe relación entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis alternativa (H_1)

Ha: Existe relación entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Tabla 15

Relación Rho Spearman entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral

		Fijaciones de		
			metas a alto nivel	Estrés laboral
Rho de Spearman	Fijaciones de metas a alto nivel	Coeficiente de correlación	1,000	,207**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	30	30
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,207**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	30	30

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

Según los hallazgos presentes mediante coeficiente de rho de Spearman, el valor alcanzado ($r = 0.207$) evidencia una correlación positiva baja, a lo que en conjunto con el p valor = 0,000 señala ser menor al valor de $\alpha=0,05$, indicando así que la relación es significativa al 95%, por lo que la decisión conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), afirmándose que existe relación significativa entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H_0)

Ho: No existe relación entre las metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis alternativa (H_1)

Ha: Existe relación entre las metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Tabla 16

Relación Rho Spearman entre las metas individuales y el estrés laboral

		Metas	
		individuales	Estrés laboral
Rho de Spearman	Metas individuales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,301**
		N	30
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,301**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

Según los hallazgos presentes mediante coeficiente de rho de Spearman, el valor alcanzado ($r = 0.301$) evidencia una correlación positiva baja, a lo que en conjunto con el p valor = 0,000 señala ser menor al valor de $\alpha=0,05$, indicando así que la relación es significativa al 95%, por lo que la decisión conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), afirmándose que existe relación entre las metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis específica 4

Hipótesis nula (H_0)

Ho: No existe relación entre la participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis alternativa (H_1)

Ha: Existe relación entre la participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Tabla 17

Relación Rho Spearman entre la participación y el estrés laboral

		Participación	Estrés laboral
Rho de Spearman	Participación	1,000	,237**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Estrés laboral	Participación	,237**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Según los hallazgos presentes mediante coeficiente de rho de Spearman, el valor alcanzado ($r = 0.237$) evidencia una correlación positiva baja, a lo que en conjunto con el p valor = 0,000 señala ser menor al valor de $\alpha=0,05$, indicando así que la relación es significativa al 95%, por lo que la decisión conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), afirmándose que existe relación entre la participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis específica 5

Hipótesis nula (H_0)

Ho: No existe relación entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis alternativa (H_1)

Ha: Existe relación entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Tabla 18

Relación Rho Spearman entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral

		Autonomía en la ejecución		Estrés laboral
Rho de Spearman	Autonomía en la ejecución	Coeficiente de correlación	1,000	,287**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,287**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

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

Según los hallazgos presentes mediante coeficiente de rho de Spearman, el valor alcanzado ($r = 0.287$) evidencia una correlación positiva baja, a lo que en conjunto con el p valor = 0,000 señala ser menor al valor de $\alpha=0,05$, indicando así que la relación es significativa al 95%, por lo que la decisión conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), afirmándose que existe relación entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis específica 6

Hipótesis nula (H_0)

Ho: No existe relación entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Hipótesis alternativa (H_1)

Ha: Existe relación entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

Tabla 19

Relación Rho Spearman entre la revisión del desempeño y el estrés laboral

			Revisión del desempeño	Estrés laboral
Rho de Spearman	Revisión del desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,269**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,269**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

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

Según los hallazgos presentes mediante coeficiente de rho de Spearman, el valor alcanzado ($r = 0.269$) evidencia una correlación positiva baja, a lo que en conjunto con el p valor = 0,000 señala ser menor al valor de $\alpha=0,05$, indicando así que la relación es significativa al 95%, por lo que la decisión conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), afirmándose que existe relación entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

IV. DISCUSION

El estudio mostró por finalidad determinar la relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.

La población se halló conformada por todos los colaboradores de la Financiera Oh! S. A., Lima, pertenecientes al área de cobranzas en sus diferentes turnos de atención que ascendió a 30 personas. De esta forma por muestreo no probabilístico, la muestra se conformó de 30 colaboradores de la Financiera Oh! S. A., Lima. Se aplicó la técnica de la encuesta aplicando como instrumento un cuestionario sobre administración por objetivos con 34 preguntas y otro cuestionario sobre estrés laboral con 32 preguntas.

En referencia a la estadística descriptiva que consideró a la variable administración por objetivos y estrés laboral, se encontró que la primera variable se encuentra en nivel regular con 63,3% y la segunda variable con nivel de intermedio con 46,7% y nivel bajo en 43,3%.

Se presentaron las tablas cruzadas con la aplicación de la estadística inferencial sobre las variables administración por objetivos y estrés laboral, aplicándose con ese fin se aplicó la prueba de normalidad, luego de lo cual al identificarse una distribución no normal, se procedió al uso del coeficiente de Spearman para determinar la correlación existente por hipótesis.

La hipótesis general formulada propuso inferir que existe relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 218 ($p < 0,05$). Por lo tanto, se confirmó la correlación entre la administración por objetivos y el estrés laboral. Esta relación significa que a mayor administración por objetivos, mayor será el estrés laboral en el entorno de estudio. Al respecto, Ramirez (2017) en su investigación contó con un resultado estadístico mediante Rho de Spearman de 0,974 entre administración por objetivos y productividad, afirmando que existe relación entre administración por objetivos y productividad.

La hipótesis específica primera propuso inferir que existe relación entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 285 ($p < 0,05$). Por lo tanto, se confirmó la correlación entre el compromiso con el programa y

el estrés laboral. Al respecto, Araujo y Díaz (2016) obtuvieron resultados estadísticos de la correlación hallando un p-valor de 0.040 mediante Chi Cuadrado, es decir, se encontró correlación entre el estrés laboral y la productividad, concluyendo así que se presenta asociación entre las variables estrés laboral y productividad laboral.

La hipótesis específica segunda propuso inferir que existe relación entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 207 (p valor<0,05). Por lo tanto, se confirmó la correlación entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral. Rodríguez (2014) en su conclusión mostró la importancia de la administración por objetivos para involucrar a los colaboradores con la fijación de éstos y conseguir los resultados, logrando hacer parte al colaborador de la organización, promoviendo el trabajo en equipo y en desarrollo de la creatividad, en bienestar de toda la organización. El 100% de las empresas en la que se desarrolló la experiencia tuvo éxito.

La hipótesis específica tercera propuso inferir que existe relación entre las metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 301 (p valor<0,05). Por lo tanto, se confirmó la correlación entre las metas individuales y el estrés laboral. En contraste con el estudio de Visitación (2017) se obtuvo por medio de Rho de Spearman un resultado de -0,124, concluyéndose con que no se presenta relación entre estrés laboral y satisfacción laboral. Es decir, al no darse correlación deben existir otras causas que generen el estrés laboral.

La hipótesis específica cuarta propuso inferir que existe relación entre la participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 237 (p valor<0,05). Por lo tanto, se confirmó la correlación entre la participación y el estrés laboral. Guerra (2016) concluyó que la empresa presta atención a la prevención del estrés laboral, desarrollándose un programa capacitando en cómo utilizar las estrategias de afrontamiento y promoviendo hábitos de vida saludable: dieta equilibrada, actividad física, dormir lo necesario, desarrollo personal, dejar de fumar y tomar. Estadísticamente, mostró que el 50% del personal percibe que la empresa se ocupa del estrés y su prevención, 42% opina que se observó el tema en los espacios laborales y 8% no llegó a responder. Cuando se habló de la actividad utilizada, se mencionaron charlas (8%), ejercicios de estiramiento (8%), ejercicios mentales (8%), juegos pelota (8%), obras de teatro (8%), pausas activas (8%), frente a un 54% que no respondió.

La hipótesis específica quinta propuso inferir que existe relación entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 287 (p valor<0,05). Por lo tanto, se confirmó la correlación entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral. Zapata (2015) concluyó según puntaje que las mujeres mostraron un nivel más alto que los varones. Estadísticamente, mujeres con 59,1% y varones con un 40,9%- Asimismo, los solteros presentaron alto puntaje en las tres dimensiones, mientras los colaboradores en condición de separados, con edad entre 33 y 34 años obtuvieron el puntaje más bajo en las mismas dimensiones: Despersonalización (soltero 8,31; separados: 1), realización personal (soltero 33,50; separados: 1) y agotamiento emocional (soltero 16,69; separados: 1).

La hipótesis específica sexta propuso inferir que existe relación entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 269 (p valor<0,05). Por lo tanto, se confirmó la correlación entre la revisión del desempeño y el estrés laboral. Salirrosas y Rodríguez (2015) encontró correlación que siendo significativa se muestra inversa entre el nivel de estrés y desempeño laboral. Así, se concluyó que en la empresa, existe un alto nivel de estrés y que los factores influyentes son la sobrecarga de trabajo, comunicación deficiente entre la jefatura y el colaborador, así como un tratamiento de hostilidad presente en el comportamiento de los asesores. Se sugirió una propuesta para superar la dificultad y problemática presente, orientándose a fortalecer las relaciones que posibilitan integrar e identificar los aspectos positivos entre ellos. Estadísticamente, el 88% de estos colaboradores señaló encontrarse con sobrecarga laboral generándoles presión y estrés laboral. Las exigencias las señalan en escala de 1 al 5, a un nivel 4 en 52% y nivel 5 48%.

Por lo tanto, es posible aseverar la existencia de evidencia para concluir que existe correlación directa entre la administración por objetivos y el estrés laboral en la empresa financiera estudiada.

V. CONCLUSIONES

Conforme al análisis estadístico aplicado a nivel descriptivo e inferencial, se presentan las proposiciones siguientes:

- Primero. Conforme al proceso estadístico descriptivo de administración por objetivos, el 3,3% la posiciona en nivel mala, el 63,3% le coloca en nivel regular, y el 33,3% la sitúan en nivel buena. Con lo que respecta al estrés laboral, el 43,3% que equivale a 13 personas la sitúan de nivel mala, el 46,7% la sitúa en nivel regular y 10% en nivel buena. Se determinó la relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral. Se encontró que existe relación significativa entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 218 ($p < 0,05$), mostrando así una baja correlación.
- Segundo. El 3,3% posiciona al compromiso con el programa de nivel malo, el 16,7% posicionan al compromiso con el programa de nivel regular, y el 80,0% la sitúan en nivel buena. Se determinó la relación entre el compromiso con el programa y el estrés laboral. Se encontró que existe relación significativa entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 285 ($p < 0,05$), mostrando así una baja correlación.
- Tercero. El 13,3% posiciona a fijaciones de metas a alto nivel de nivel malo, el 60,0% posicionan a las fijaciones de metas a alto nivel de nivel regular, y el 26,7% la sitúan en nivel buena. Se determinó la relación entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral. Se encontró que existe relación significativa entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 207 ($p < 0,05$), mostrando así una baja correlación.
- Cuarto. El 16,7% posicionan a las metas individuales de nivel mala, el 60,0% posicionan a las metas individuales de nivel regular, y el 23,3% la sitúan en nivel buena. Se determinó la relación entre las metas individuales y el estrés laboral. Se encontró que existe relación significativa entre las metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 301 ($p < 0,05$), mostrando así una baja correlación.

- Quinto. El 36,7% posicionan la participación en nivel de mala, el 46,7% posicionan la participación de nivel regular, y el 16,7% la sitúan en nivel buena. Se determinó la relación entre la participación y el estrés laboral. Se encontró que existe relación significativa entre la participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 237 (p valor $<0,05$), mostrando así una baja correlación.
- Sexto. El 16,7% posicionan a la autonomía en la ejecución de nivel mala, el 66,7% posicionan a la autonomía en la ejecución de nivel regular, y el 16,7% la sitúan en nivel buena. Se determinó la relación entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral. Se encontró que existe relación significativa entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 287 (p valor $<0,05$), mostrando así una baja correlación.
- Sétimo. El 20,0% posicionan a la revisión del desempeño de nivel mala, el 36,7% posicionan la revisión del desempeño de nivel regular, y el 43,3% la sitúan en nivel buena. Se determinó la relación entre la revisión del desempeño y el estrés laboral. Se encontró que existe relación significativa entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 269 (p valor $<0,05$), mostrando así una baja correlación.

VI. RECOMENDACIONES

Formuladas las conclusiones de las variables, se realizó el planteamiento de las recomendaciones:

- Primero. La administración por objetivos es de importancia para toda empresa y su aplicación repercute en las actividades de los empleados, quienes con él valoran las metas organizacionales que se deben de alcanzar. Al área de cobranzas de Financiera Oh! S. A. se sugiere generar programas de intervención al personal para prevenir el estrés laboral, porque se evidencia en el estudio que existe un porcentaje de colaboradores con riesgo a sufrir de altos niveles de estrés. Asimismo, la baja correlación indica necesaria intervención en el personal por medio del diagnóstico y seguimiento a su bienestar emocional.
- Segundo. Comprometerse con el programa favorece al empleado para alcanzar metas organizacionales y propias, pero requiere estar motivado por el recuerdo de las metas en su conjunto. Al área de cobranzas de Financiera Oh! S. A. se recomienda ser constantes en los mensajes motivacionales dirigidos al personal para fortalecer el compromiso con el programa pero con fines de reducción del estrés laboral. Estos mensajes deben ser diarios.
- Tercero. Que los objetivos con las fijaciones de metas a alto nivel deben quedar claras para los colaboradores, así como la ruta a seguir para llegar a ellas. Al área de cobranzas de Financiera Oh! S. A. se sugiere establecer los objetivos con las fijaciones de metas a alto nivel en una sola ocasión al mes y no de forma tan continua que propicia el estrés laboral en el personal.
- Cuarto. Asociar las metas organizacionales con las metas individuales es de importancia para planificar las propias acciones. Al área de cobranzas de Financiera Oh! S. A. se sugiere revisar en conjunto las metas organizacionales con las metas individuales para aligerar el estrés laboral en el personal. Esto puede realizarse en talleres programados una vez al mes o una vez por semana.
- Quinto. La participación de los colaboradores en la fijación de propósitos organizacionales es de relevancia pues de esta forma se comparte las actividades hacia una meta en común. Al personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A. se sugiere organizar de forma ordenada su participación para un mejor manejo del estrés laboral. Es decir, participación mediante actividades en la que se sugieran

iniciativas para el logro de las metas propuestas por la organización.

Sexto. La autonomía en la ejecución de acciones para el logro de las metas concede un manejo libre y de tomas de decisión que contribuye a los objetivos organizacionales. A los estudiantes de administración se sugiere realizar nuevas investigaciones sobre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal porque en este aspecto pudiera observarse de forma más precisa el estrés laboral.

Sétimo. La revisión del desempeño permite a la organización conocer la situación de sus colaboradores y poder motivarles a partir de este conocimiento. Al área de cobranzas de Financiera Oh! S. A. se sugiere realizar la revisión del desempeño considerando el estrés laboral en el personal. De tal forma que sea posible manejar los niveles encontrados y favorecer la consecución de las metas organizacionales.

REFERENCIAS

- Abarca, R. G.; Peñafiel, M. P.; Santillán, M. E.; Buenaño, C. F. y Abarca, V. K. (2018). Las causas del estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral, *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1, 1-30. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/estres-desempeno-laboral.html>
- Adekunle, S. (2019). *The Philosophy And Practice Of Management By Objectives*. Taiwan: EMBA Program Taiwan, Troy State University.
- Aguirre, C.; Vauro, M. R. y Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas* 9 (2), 293-308. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v9n2/v9n2a07.pdf>
- Alles, M. (2012). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Alvarado, V.; Romero, A. y García, M. A. (2014). Características de teorías administrativas identificadas en empresas mexicanas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2. Disponible en: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7fzahI_jwEMJ:https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/162/210+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe&client=firefox-b-d
- Angulo R., Bayona, J., & Esparza, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. *Revista Le Bret* (6), 351- 366. [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN 2145-5996. Disponible en: <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/LEBRET/article/view/1461>
- Araujo, E. D. y Díaz, V. A. (2016). *El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de Financiera Confianza – Agencia Cajamarca, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Bento, C. S. y Ferreira, L. L. (2015). Pereira Diamond: Benefits Management Framework. *The International Journal Of Business & Management*, 3 (3), 47-56. ISSN2321 – 8916. Disponible en: <http://www.winning-consulting.com/wp-content/uploads/2017/06/6.-BM1503-011-updated-3-times.pdf>
- Butler, B. (2014). Call for organisational agility in the emergent sector of the service industry. *Journal of Business Management* (10). Disponible en: https://www.ba.lv/wp-content/uploads/2015/08/no10jbm_nr_10.pdf
- Cladellas-Pros, R; Castelló-Tarrida, A. y Parrado-Romero, E. (2018). Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual. *Rev. Salud*

- pública*, 20 (1), 53-59, ISSN electrónico 2539-3596. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/53569/66573>
- Diestra, R. y Torres, A. A. (2017). *Administración por objetivos (APO), como instrumento de gestión organizacional en la empresa Exotic Cholatier S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodo 2014*. (Tesis de Licenciatura). Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto.
- El Peruano (19 de setiembre, 2019). *Sunafil estandariza número de visitas a las empresas*. Recuperado el 19 de setiembre de 2019 desde <https://www.elperuano.pe/noticia-sunafil-estandariza-numero-visitas-a-empresas-82886.aspx>
- Equilibrium Clasificadora de Riesgo S. A. (2019). *Financiera Oh! S.A.* Recuperado desde <http://www.equilibrium.com.pe/FinancieraOh.pdf>
- Farcas, A. M. y Vuta, D. R. (2015). La gestión por objetivos: herramienta utilizada para remodelar el sistema de gestión de las organizaciones rumanas. *Actas de la Conferencia Internacional de Gestión*, Facultad de Gestión, Academia de Estudios Económicos, Bucarest, Rumanía, 9 (1), 111-117.
- Gamarro, M. R. (2014). *Diseño de investigación de la reestructuración del departamento de mercadeo y ventas en una empresa comercializadora de muebles utilizando como herramienta la administración por objetivos*. (Tesis de Licenciatura). Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- García, M. A.; González, R., Aldrete, M. G., Acosta, M. y León, S. G. (2014). Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. *Ciencia & Trabajo*, 16 (50), 97-102.
- Guerra, J. (2016) *Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales*. (Tesis de grado). Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Hall, R. (2005). *Organizaciones Estructuras Procesos y Resultados*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Hermosa-Rodríguez, A. M. (2019). Intervenciones en estrés laboral: un análisis a partir del modelo bioecológico de Bronfenbrenner. *Psicología y Salud*, 29(2), 167-176. [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN: 1994-3733 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Hernández, O. (2018). El estrés laboral y su origen en capacitadores profesionales en la ciudad de Aguascalientes. *Reaxion, Ciencia y tecnología universitaria*, 6 (1)- [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN: 2007-7750 Disponible en:

- http://reaxion.utleon.edu.mx/Art_El_estres_laboral_y_su_origen_en_capacitadores_profesionales_en_la_ciudad_de_Aguascalientes.html
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hitt, M. A.; Black, S. y Porter, L. W. (2014). *Administración*. México: Pearson educación de México S.A de C.V.
- Instituto de Integración (2015). *El 58% de los peruanos sufre de estrés*. Recuperado de <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Instituto de Opinión Pública (2018). *El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos>
- International Labour Organization (2016). *Workplace Stress. A collective challenge*. Geneva, Switzerland: ILO.
- Inzunza, J. (2017). Hipótesis: El estrés es causa de que exista una menor productividad en las Micros, pequeñas empresas, (MyPES). *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 7, 1-14. [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN 2007-8412 <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/viewFile/665/844>
- León, J. P. (2017). *El mapa del estrés de Lima: problemas urbanos y sus efectos*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/peru/mapa-estres-lima-problemas-urbanos-efectos-416129>
- López-Trejo, H. J.; Carrera-Salazar, C. O.; Eurrieta-Ortiz, M. I.; García-Arroyo, L. C.; Gómez-Márquez, M.; Llanillo-Navales, J. G.; Marín-Ramos, M.; Romo-Celis, F. A. y González-Pérez, M. (2018). Análisis Del Estrés Laboral Y Su Repercusión En La Salud Física Y Mental En Operadores De Tracto Camión. *European Scientific Journal April*, 14 (11). [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN 1857-7431 Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/324986152_Analisis_Del_Estres_Laboral_Y_Su_Repercusion_En_La_Salud_Fisica_Y_Mental_En_Operadores_De_Tracto_Camion
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36 (3), 181-191. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>

- Martínez, J. V.; García, A. y Martínez, V. A. (2017). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Horizonte sanitario*, 16 (1). [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN 2007-7459. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100038
- Ministerio de Trabajo de Colombia (2015). *Segunda encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales, 2013*. Recuperado de <https://www.casanare.gov.co/?idcategoria=50581#>
- Muñoz-Martínez, I. M. (2016). Estrés laboral: Revisión en el periódico “El Mundo”. *Rev Esp Comun Salud*, 7(1), 29 – 34. [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN: 1989-9882 Disponible en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3152>
- Nieves-Medrano, M. L. (2018). Matriz Tows y los fractales: Hacia la firma organizacional fractal, en la administración y en la planeación estratégica. *Revista de Análisis Cuantitativo y Estadístico*, 5 (14): 19-36. Disponible en: http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Analisis_Cuantitativo_y_Estadistico/vol5num14/Revista_de_An%C3%A1lisis_%20Cuantitativo_y_Estad%C3%ADstico_V5_N14_4.pdf
- Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8 (1-2). [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN 2076-9865. Disponible en: <http://www.relats.org/documentos/SST.OITDOCUMENTOS.Boletin2017.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés laboral*. Recuperado el 21 de mayo de 2016 desde http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Osorio, J. E. y Cárdenas, L. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión. *Divers.: Perspect. Psico*, 13 (1), 081-090. [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN: 1794-99 Disponible en: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494>
- Portero, S. y Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [online]. 2015, vol.23, n.3, pp.543-552. Epub July 03, 2015. ISSN 0104-1169. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n3/es_0104-1169-rlae-0284-

2586.pdf

- Quispe, J.; Méndez, J. y Quispe, J. (2017). Factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de servicio. *Revista de Negocios & PyMes*, 3 (9), 17-26. [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN 2444-5010. Disponible en: https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios_y_PyMES/vol3num9/Revista_de_Negocios_&_PYMES_V3_N9_2.pdf
- Ramirez, K. S. (2017). *La administración por objetivos y su relación con la productividad en la empresa Clariant SA, Callao, año 2017*. (Tesis de Licenciatura). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Ramos, J. M. (2006). *Inseguridad pública en México: Una propuesta de gestión de política estratégica en gobiernos locales*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Ramos, V.; Pantoja, O.; Tejera, E. y Gonzalez, M. S. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 40 (7), 8. [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN 0798-1015 Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>
- Reddin, W. (2012). *Managerial Effectiveness*. New York: McGraw Hill.
- Rodas, C. M. (2014). *Administración por objetivos en la empresa*. (Tesis de Licenciatura). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Rodríguez, M. E. (2014) *Administración por objetivos, una estrategia que le permite a la organización alcanzar sus metas de manera conjunta*. (Tesis de Licenciatura). Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Salirrosas, E. F. y Rodríguez, C. F. (2015) *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza – Año 2015*. (Tesis de Licenciatura). Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Sartorius, M. (2015). *Management by Objectives. Führungskonzept durch Zielvereinbarung als Managementtechnik*. GRIN Verlag Open Publishing.
- Segnini, S. (s.f.). *Fundamentos de Bioestadística. Anexo A: Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*. Recuperado de http://webdelprofesor.ula.ve/ciencias/segninis/Docencia/ANEXO_A_Sahapiro-Wilks.pdf
- Teo, T. Ch. y Low, K. Ch. P. (2016). The Impact of Goal Setting on Employee Effectiveness to Improve Organization Effectiveness: Empirical study of a High-Tech Company in Singapore. *Journal of Business & Economic Polic*, 3 (1), 82-97. Disponible en:

http://jbepnet.com/journals/Vol_3_No_1_March_2016/8.pdf

- Urgiles, J.; Escobar, K.; Arias, C. y Garcés, D. (2018). Diagnóstico del estrés laboral en una industria de producción de café soluble en la ciudad de Guayaquil. *Revista Carácter*, 6 (1). [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN: 1390-7662. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/334667375_Diagnostico_del_estres_laboral_en_una_industria_de_produccion_de_cafe_soluble_en_la_ciudad_de_Guayaquil
- Valenzuela, D. R. y Gayoso, M. (2017). Estrés laboral y su correlación con la prevalencia de dispepsia funcional en militares en actividad que acudieron al hospital geriátrico del ejército. *Revista de Gastroenterología del Perú*. Perú [online]. 2017, 37 (1), 16-21. [fecha de Consulta 28 de Noviembre de 2019] ISSN 1022-5129. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/317601963_Estres_laboral_y_su_correlacion_con_la_prevalencia_de_dispepsia_funcional_en_militares_en_actividad_que_acudieron_al_hospital_geriatrico_del_ejercito
- Vandana. Y. (2019). Bhagwat Gitarightly elucidates 'Management ByObjectives'. *IJRAR*, 6 (1), 589-596. ISSN 2349-5138. Disponible en:
<http://www.ijrar.org/papers/IJRAR1AEP101.pdf>
- Vásquez, J. C. (2016). *Estrés laboral un riesgo latente*. Recuperado el 19 de setiembre de 2019 desde
<https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/noticia/detalle/19988?pass=MTMwNw==>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral. Análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Visitación, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*. (Tesis de Maestría). Lima-Perú: Universidad César Vallejo.
- World Economic Forum (26 marzo, 2019). *Las consecuencias del estrés laboral*. Disponible en <https://es.weforum.org/agenda/2019/03/las-consecuencias-del-estres-laboral/>
- Zapata, M. Y. (2015). *Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi*. (Tesis de Licenciatura). México: Universidad de Antioquía.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de medición.

ENCUESTA SOBRE ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS

Sexo: M F

Edad: 20-25 26-30 30-35

Buenos días/tardes.

Lee detenidamente cada frase e indica el grado en que realizas las siguientes acciones en función del siguiente código:

1. Nunca __ N
2. Pocas veces __ PV
3. Algunas veces __ AV
4. Muchas veces __ MV
5. Siempre __ S

Por favor contesta a todos los ítems.

El Cuestionario es anónimo.

Muchas gracias.

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO CON EL PROGRAMA	1	2	3	4	5
	Compromiso con los gerentes					
1	Considero estar comprometido (a) con los gerentes cuando señalan la meta a seguir					
2	Cumplo con las tareas encomendadas por la Gerencia					
	Compromiso de alcanzar objetivos organizacionales					
3	Estoy comprometido (a) de alcanzar los objetivos organizacionales					
4	Hago todo mi esfuerzo por alcanzar el objetivo planteado por la organización					
	Compromiso de alcanzar objetivos personales					
5	Me siento comprometido (a) de alcanzar mis objetivos personales					
6	Dirijo mis esfuerzos para alcanzar mis objetivos personales					
	DIMENSIÓN 2: FIJACIONES DE METAS A ALTO NIVEL					

	Información de metas					
7	Se me brindan explicaciones sobre el entorno en el que se desenvuelve la empresa en sus aspiraciones					
8	Se me informa de las metas que la empresa tiene para un periodo determinado					
	Objetivos formulados informados a los miembros					
9	Los objetivos de la empresa son informados a todos los miembros del área					
10	Cualquier duda sobre cómo alcanzar los objetivos es aclarada					
	DIMENSIÓN 3: METAS INDIVIDUALES					
	Capacitación a los miembros					
11	Se nos capacita a todos de acuerdo a los objetivos para una meta determinada					
12	La capacitación es frecuente					
	Responsabilidad clara					
13	La responsabilidad de cada uno de nosotros es clara					
14	Se nos alcanza por escrito el detalle de nuestras funciones y nuestra responsabilidad en el logro de metas					
	Objetivos definidos					
15	Los objetivos quedan claramente definidos por la gerencia					
16	Se nos motiva recordando los objetivos y la forma de alcanzarlos					
	DIMENSIÓN 4: PARTICIPACIÓN					
	Participación en fijar objetivos					
17	Nosotros participamos en la fijación de los objetivos de la gerencia					
18	La gerencia considera nuestras capacidades para la fijación de objetivos					
	Motivación sobre las metas					
19	Nos sentimos motivados sobre las metas					
20	Se nos recompensa si alcanzamos los logros planteados					
	Aporte de conocimientos valiosos					
21	Aporto con los objetivos alcanzando conocimientos valiosos sobre la actividad de cobranzas					
22	Participo cuando me piden opinión de cómo mejorar el área,					
	DIMENSIÓN 5: AUTONOMÍA EN LA EJECUCIÓN					
	Se disponen de los medios para alcanzar los objetivos					
23	Se nos brindan todas las facilidades (medios) para alcanzar los objetivos					
24	La disponibilidad de tales recursos nos es informada para hacerla accesible					
	El gerente es libre del desarrollo y ejecución del programa					
25	El gerente es libre de las tomas de decisión para orientar el desarrollo del programa					
26	El gerente es libre de la forma en que se ejecuta el programa					
	DIMENSIÓN 6: REVISIÓN DEL DESEMPEÑO					
	Evaluación del progreso grupal					
27	Se nos brinda explicación del modo de evaluación a todo el grupo					

28	Se nos informa de la evaluación del progreso grupal					
	Evaluación del progreso individual					
29	Se nos informa de la evaluación del progreso individual					
30	Los indicadores de tal progreso son claros y medibles en un periodo de tiempo					
	Solución de problemas					
31	Frente a las dificultades o problemas presentados, cualquier miembro del equipo puede proponer soluciones					
32	Se llegan en conjunto a solucionar los problemas que se presentan para alcanzar objetivos y metas					
	Medidas correctivas					
33	La gerencia evalúa el proceso y plantea mejoras					
34	La gerencia toma las medidas correctivas para alcanzar las metas					

ENCUESTA SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

FINALIDAD: El instrumento tiene la finalidad de conocer su opinión sobre la gestión de operaciones bancarias y atención al cliente.

1. Nunca __ N
2. Pocas veces __ PV
3. Algunas veces __ AV
4. Muchas veces __ MV
5. Siempre __ S

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
	DIMENSIÓN 1: CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
	Estrategias organizativas					
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.					
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida.					
	Dirección y objetivo					
3	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.					
4	La organización carece de dirección y objetivo.					
	Entorno y relación					
5	El entorno no me es agradable					
6	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.					
	DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
	Control sobre la labor					

7	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.					
8	La estructura formal tiene demasiado papeleo.					
	Respeto a la cadena de mando					
9	La cadena de mando no se respeta					
10	Constantemente se me recuerda que debo acatar las órdenes de mis superiores					
	DIMENSIÓN 3: TERRITORIO ORGANIZACIONAL					
	Actividad y espacio					
11	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.					
12	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.					
	Facilidades					
13	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.					
14	No se me brindan las facilidades para mejorar mis resultados					
	DIMENSIÓN 4: TECNOLOGÍA					
	Nuevas Tecnologías					
15	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.					
16	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.					
	Disposición tecnológica					
17	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.					
18	La tecnología no está disponible, tengo que emplear mis propios recursos					
	DIMENSIÓN 5: INFLUENCIA DEL LÍDER					
	Respeto					
19	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.					
20	Mi supervisor no me respeta.					
	Bienestar en el desempeño					
21	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.					
22	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.					
	Interés					
23	Mi jefe piensa en sí mismo					
24	Mi jefe piensa en sus metas sin importar mi condición de salud					
	Dimensión 6: Falta de cohesión					
	Factores intrínsecos del puesto					
25	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.					
26	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.					
	Factores temporales					
27	Mi equipo se encuentra desorganizado.					
28	Mi equipo me presiona demasiado.					
	Dimensión 7: Respaldo del grupo de trabajo					
	Mejoras de condiciones					
29	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.					

30	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.					
	Ambiente de trabajo					
31	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.					
32	Mi equipo no me brinda respaldo moral para superar las dificultades laborales					

Anexo 02: Matriz de consistencia.

Administración por objetivos y estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S.A., Lima-2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES					
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Cuál es la relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS: ¿Cuál es la relación entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p> <p>Determinar la relación entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p> <p>Determinar la relación entre metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: Existe relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS: Existe relación entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p> <p>Existe relación entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p> <p>Existe relación entre las metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p> <p>Existe relación entre la</p>	Variable 1: Administración por objetivos					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y Rango de la variable	
			Compromiso con el programa	Compromiso con los gerentes Compromiso de alcanzar objetivos organizacionales Compromiso de alcanzar objetivos personales	1, 2, 3, 4, 5, 6,	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Mala 34 - 74 Regular 75 - 123 Buena 124 - 170	
			Fijaciones de metas a alto nivel	Información de metas Objetivos formulados informados a los miembros	7, 8, 9, 10,			
			Metas individuales	Capacitación a los miembros Responsabilidad clara Objetivos definidos	11, 12, 13, 14, 15, 16,			
			Participación	Participación en fijar objetivos Motivación sobre las metas Aporte de conocimientos valiosos	17, 18, 19, 20, 21, 22,			
Autonomía en la ejecución	Se disponen de los medios para alcanzar los objetivos	23, 24, 25, 26,						

<p>¿Cuál es la relación entre participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019?</p>	<p>Determinar la relación entre participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p> <p>Determinar la relación entre autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p> <p>Determinar la relación entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p>	<p>participación y el estrés laboral se relacionan significativamente en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p> <p>Existe relación entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p> <p>Existe relación entre la revisión del desempeño y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.</p>		El gerente es libre del desarrollo y ejecución del programa			
			Revisión del desempeño	Evaluación del progreso grupal Evaluación del progreso individual Solución de problemas Medidas correctivas	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34		
			Variable 2: Estrés laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y Rango de la variable
			Clima organizacional	Estrategias organizativas Dirección y objetivo Entorno y relación	1, 2, 3, 4, 5, 6	Bajo (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bajo 32 - 74 Intermedio 75 - 117 Alto 118 - 160
			Estructura organizacional	Control sobre la labor Respeto a la cadena de mando	7, 8, 9, 10		
			Territorio organizacional	Actividad y espacio Facilidades	11, 12, 13, 14		
			Tecnología	Nuevas tecnologías Disposición tecnológica	15, 16, 17, 18		
			Influencia del líder	Respeto Bienestar en el desempeño Interés	19, 20, 21, 22, 23, 24		
			Falta de cohesión	Factores intrínsecos del puesto Factores temporales	25, 26, 27, 28		
			Respaldo del grupo de trabajo	Mejoras de condiciones Ambiente de trabajo	29, 30, 31, 32		

Anexo 03: Tabla de especificaciones.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TOTAL	PORCENTAJE	ESCALA
ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	Compromiso con el programa	Compromiso con los gerentes	1, 2	2	18%	Tipo LIKERT
		Compromiso de alcanzar objetivos organizacionales	3, 4	2		
		Compromiso de alcanzar objetivos personales	5, 6	2		
	Fijaciones de metas a alto nivel	Información de metas	7, 8	2	12%	
		Objetivos formulados informados a los miembros	9, 10	2		
	Metas individuales	Capacitación a los miembros	11, 12	2	18%	
		Responsabilidad clara	13, 14	2		
	Participación	Objetivos definidos	15, 16	2	18%	
		Participación en fijar objetivos	17, 18	2		
		Motivación sobre las metas	19, 20	2		
	Autonomía en la ejecución	Aporte de conocimientos valiosos	21, 22	2	12%	
		Se disponen de los medios para alcanzar los objetivos	23, 24	2		
		El gerente es libre del desarrollo y ejecución del programa	25, 26	2		
	Revisión del desempeño	Evaluación del progreso grupal	27, 28	2	24%	
Evaluación del progreso individual		29, 30	2			
Solución de problemas		31, 32	2			
Medidas correctivas		33, 34	2			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TOTAL	PORCENTAJE	ESCALA
ESTRÉS LABORAL	Clima organizacional	Estrategias organizativas	1, 2,	2	18,75%	Tipo LIKERT
		Dirección y objetivo	3, 4,	2		
		Entorno y relación	5, 6,	2		
	Estructura organizacional	Control sobre la labor	7, 8,	2	12,5%	
		Respeto a la cadena de mando	9, 10,	2		
	Territorio organizacional	Actividad y espacio	11, 12,	2	12,5%	
		Facilidades	13, 14,	2		
	Tecnología	Nuevas Tecnologías	15, 16,	2	12,5%	
		Disposición tecnológica	17, 18,	2		
	Influencia del líder	Respeto	19, 20,	2	18,75%	
		Bienestar en el desempeño	21, 22,	2		
		Interés	23, 24,	2		
	Falta de cohesión	Factores intrínsecos del puesto	25, 26,	2	12,5%	
		Factores temporales	27, 28,	2		
	Respaldo del grupo de trabajo	Mejoras de condiciones	29, 30,	2	12,5%	
Ambiente de trabajo		31, 32,	2			

Anexo 04: Validación de jueces



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciado de Administración.

El título nombre de la tesis de investigación es: **Administración por objetivos y estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S.A., Lima-2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Caro Elena Flores Sanz
D.N.I N° 43279786

Leyla Rosa Medina Muñoz
D.N.I N° 41661106

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Administración por objetivos

Para Rodas (2014), "Consiste en un conjunto de procedimientos formales, que empiezan con la fijación de metas y van hasta la revisión del desempeño. Es un proceso de participación activa de los gerentes con todos los niveles" (p. 6).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Compromiso con el programa:

Para que el programa sea efectivo, en todos los niveles organizacionales se necesita el compromiso con los gerentes, de alcanzar objetivos organizacionales y personales, se requiere tiempo y energía para la realización de un programa de esta naturaleza. (Rodas, 2014, p. 13).

Dimensión 2: Fijaciones de metas a alto nivel:

La planeación y sus programas efectivos se comienzan en la alta administración que es la que fija las metas preliminares, formulas los objetivos específicos luego de consultarlos con otros miembros de la empresa. (Rodas, 2014, p. 13)

Dimensión 3: Metas individuales: El proceso de administrar por objetivos requiere un alto grado de capacitación entre los miembros de la organización. Todo gerente y subalterno tiene responsabilidades de oficio y objetivos claramente definidos. (Rodas, 2014, p. 13)

Dimensión 4: Participación: La participación en la fijación de objetivos puede variar son raros los casos en que las personas no sean motivadas cuando se les consulta sobre acciones que les afectan, la participación produce motivación y conocimientos valiosos para el éxito de la empresa. (Rodas, 2014, p. 13)

Dimensión 5: Autonomía en la ejecución: Ya teniendo fijados, acordados y escritos los objetivos, se debe tener discreción para elegir los medios para alcanzarlos. Las políticas y normas organizacionales dentro de sus límites los gerentes deben tener libertad para desarrollar y ejecutar programas destinados a alcanzar sus metas sin necesidad de ser reemplazadas por sus superiores inmediatos. (Rodas, 2014, p. 14)

Dimensión 6: Revisión del desempeño: El propósito básico de la revisión periódica es evaluar el progreso individual o de grupo hacia los objetivos establecidos. Gerentes y subalternos se reúnen periódicamente para revisar el progreso realizado, se concentra en solucionar problemas y en tomar medidas correctivas que puedan resolverlas. (Rodas, 2014, p. 14)



Variable: Estrés laboral

Organización Internacional del Trabajo (2016) señalan que “El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Clima organizacional:

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional (OIT, 2016).

Dimensión 2: Estructura organizacional:

Estructura organizacional es “la distribución a lo largo de varias líneas, de personas entre posiciones sociales que influyen en las relaciones de los papeles entre esta gente” (OIT, 2016).

Dimensión 3: Territorio organizacional:

Se refiere a la autonomía física y laboral (toma de decisiones) que puedan tener los empleados, y su relación con otras unidades de trabajo (OIT, 2016).

Dimensión 4: Tecnología:

Se ubican bajo esta variable, las herramientas de trabajo que contribuyen a optimizar el manejo y procesamiento de la información, las comunicaciones y los recursos disponibles (OIT, 2016).

Dimensión 5: Influencia del líder:

Posición de autoridad y poder que ejerce el líder del grupo, en función de la estructura jerárquica de la organización (OIT, 2016).

Dimensión 6: Falta de cohesión:

También llamado “Cohesión Organizacional”, se refiere a la integración y respaldo entre las diversas unidades de la organización, producto del entendimiento de los valores y objetivos organizacionales (OIT, 2016).

Dimensión 7: Respaldo del grupo:

También denominada “Cohesión grupal”, responde a la integración y respaldo entre los miembros del grupo de trabajo, producto del entendimiento, de los valores y objetivos organizacionales (OIT, 2016).



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de la variable administración por objetivos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA	NIVELES DE RANGO
ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	Para Rodas (2014), "Consiste en un conjunto de procedimientos formales, que empiezan con la fijación de metas y van hasta la revisión del desempeño. Es un proceso de participación activa de los gerentes con todos los niveles" (p. 6).	La administración por objetivos se compone de compromiso con el programa, fijaciones de metas a alto nivel, metas individuales, participación, autonomía en la ejecución, revisión del desempeño.	Compromiso con el programa	Compromiso con los gerentes	1, 2	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Mala 34 - 74 Regular 75 - 123 Buena 124 - 170
				Compromiso de alcanzar objetivos organizacionales	3, 4		
				Compromiso de alcanzar objetivos personales	5, 6		
			Fijaciones de metas a alto nivel	Información de metas	7, 8	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Mala Regular Buena
				Objetivos formulados informados a los miembros	9, 10		
				Capacitación a los miembros	11, 12		
			Metas individuales	Responsabilidad clara	13, 14	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Mala Regular Buena
				Objetivos definidos	15, 16		
				Participación en fijar objetivos	17, 18		
			Participación	Motivación sobre las metas	19, 20	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Mala Regular Buena
				Aporte de conocimientos valiosos	21, 22		
				Se disponen de los medios para alcanzar los objetivos	23, 24	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Mala Regular Buena
			Autonomía en la ejecución	El gerente es libre del desarrollo y ejecución del programa	25, 26		
				Evaluación del progreso grupal	27, 28	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Mala Regular Buena
				Evaluación del progreso individual	29, 30		
Revisión del desempeño	Solución de problemas	31, 32	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Mala Regular Buena			
		33, 34					
	Medidas correctivas						

Tabla 1

Operacionalización de la variable estrés laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA	NIVELES DE RANGO
ESTRÉS LABORAL	Organización Internacional del Trabajo (2016) señalan que "El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias".	El estrés se compone de la dimensión clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.	Clima organizacional	Estrategias organizativas	1, 2,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bajo 32 - 74 Intermedio 75 - 117 Alto 118 - 160
				Dirección y objetivo	3, 4,			
				Entorno y relación	5, 6,			
			Estructura organizacional	Control sobre la labor	7, 8,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Respeto a la cadena de mando	9, 10,			
			Territorio organizacional	Actividad y espacio	11, 12,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Facilidades	13, 14,			
			Tecnología	Nuevas Tecnologías	15, 16,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Disposición tecnológica	17, 18,			
			Influencia del líder	Respeto	19, 20,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Bienestar en el desempeño	21, 22,			
				Interés	23, 24,			
Falta de cohesión	Factores intrínsecos del puesto	25, 26,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca				
	Factores temporales	27, 28,						
Respaldo del grupo de trabajo	Mejoras de condiciones	29, 30,	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca				
	Ambiente de trabajo	31, 32,						



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		MD	DA	MA	MD	DA	MA	MD	DA	MA	
	Dimensión 1: Compromiso con el programa										
1	Considero estar comprometido (a) con los gerentes cuando señalan la meta a seguir			✓							
2	Cumplo con las tareas encomendadas por la Gerencia			✓							
3	Estoy comprometido (a) de alcanzar los objetivos organizacionales			✓							
4	Hago todo mi esfuerzo por alcanzar el objetivo planteado por la organización			✓							
5	Me siento comprometido (a) de alcanzar mis objetivos personales			✓							
6	Dirijo mis esfuerzos para alcanzar mis objetivos personales			✓							
	Dimensión 2: Fijaciones de metas a alto nivel										
7	Se me brindan explicaciones sobre el entorno en el que se desenvuelve la empresa en sus aspiraciones			✓							
8	Se me informa de las metas que la empresa tiene para un período determinado			✓							
9	Los objetivos de la empresa son informados a todos los miembros del área			✓							
10	Cualquier duda sobre cómo alcanzar los objetivos es aclarada			✓							
	Dimensión 3: Metas individuales										
11	Se nos capacita a todos de acuerdo a los objetivos para una meta determinada			✓							
12	La capacitación es frecuente			✓							
13	La responsabilidad de cada uno de nosotros es clara			✓							
14	Se nos alcanza por escrito el detalle de nuestras funciones y nuestra responsabilidad en el logro de metas			✓							
15	Los objetivos quedan claramente definidos por la gerencia			✓							
16	Se nos motiva recordando los objetivos y la forma de alcanzarlos			✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Diana Huamani Caydean DNI: 43648948

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

14 de 10 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg: OSCAR AUGUSTO BURGOS VERA DNI: 10673756
Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

14 de 10 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

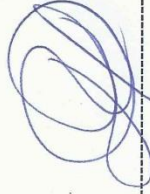
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Flores Ballón de los A. DNI: 10352413

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

14 de oct del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A
	Dimensión 1: Clima organizacional												
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.				✓								
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida.				✓								
3	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.				✓								
4	La organización carece de dirección y objetivo.				✓								
5	El entorno no me es agradable				✓								
6	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.				✓								
	Dimensión 2: Estructura organizacional												
7	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.				✓								
8	La estructura formal tiene demasiado papeleo.				✓								
9	La cadena de mando no se respeta				✓								
10	Constantemente se me recuerda que debo acatar las órdenes de mis superiores				✓								
	Dimensión 3: Territorio organizacional												
11	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.				✓								
12	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.				✓								
13	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.				✓								
14	No se me brindan las facilidades para mejorar mis resultados				✓								
	Dimensión 4: Tecnología												
15	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.				✓								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Diana Huamani Caydean DNI: 43648948

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

14 de 10 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg: OSCAR AUGUSTO BURGOS VERA DNI: 10673756
Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

..... 14 de 10 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Flores Ballón Luis A. DNI: 10352413

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

14 de oct del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



Cuestionario de Administración por Objetivos

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo con su punto de vista. Lee cada una con mucha atención, luego marca la respuesta con una X según corresponda; los datos serán manejados confidencialmente

Opciones de respuesta:

- S = Siempre
- CS = Casi Siempre
- AV = Algunas Veces
- CN = Casi Nunca
- N = Nunca

N.º	Preguntas	Escala de valoración				
		S	CS	AV	CN	N
Dimensión 1: Compromiso con el programa						
1	Considero estar comprometido (a) con los gerentes cuando señalan la meta a seguir					
2	Cumplo con las tareas encomendadas por la Gerencia					
3	Estoy comprometido (a) de alcanzar los objetivos organizacionales					
4	Hago todo mi esfuerzo por alcanzar el objetivo planteado por la organización					
5	Me siento comprometido (a) de alcanzar mis objetivos personales					
6	Dirijo mis esfuerzos para alcanzar mis objetivos personales					
Dimensión 2: Fijaciones de metas a alto nivel						
7	Se me brindan explicaciones sobre el entorno en el que se desenvuelve la empresa en sus aspiraciones					
8	Se me informa de las metas que la empresa tiene para un periodo determinado					
9	Los objetivos de la empresa son informados a todos los miembros del área					
10	Cualquier duda sobre cómo alcanzar los objetivos es aclarada					
Dimensión 3: Metas individuales						
11	Se nos capacita a todos de acuerdo a los objetivos para una meta determinada					
12	La capacitación es frecuente					
13	La responsabilidad de cada uno de nosotros es clara					
14	Se nos alcanza por escrito el detalle de nuestras funciones y nuestra responsabilidad en el logro de metas					
15	Los objetivos quedan claramente definidos por la gerencia					
16	Se nos motiva recordando los objetivos y la forma de alcanzarlos					
Dimensión 4: Participación						
17	Nosotros participamos en la fijación de los objetivos de la gerencia					
18	La gerencia considera nuestras capacidades para la fijación de objetivos					
19	Nos sentimos motivados sobre las metas					
20	Se nos recompensa si alcanzamos los logros planteados					
21	Aporto con los objetivos alcanzando conocimientos valiosos sobre la actividad de cobranzas					
22	Participo cuando me piden opinión de cómo mejorar el área,					

Dimensión 5: Autonomía en la ejecución						
23	Se nos brindan todas las facilidades (medios) para alcanzar los objetivos					
24	La disponibilidad de tales recursos nos es informada para hacerla accesible					
25	El gerente es libre de las tomas de decisión para orientar el desarrollo del programa					
26	El gerente es libre de la forma en que se ejecuta el programa					
Dimensión 6: Revisión del desempeño						
27	Se nos brinda explicación del modo de evaluación a todo el grupo					
28	Se nos informa de la evaluación del progreso grupal					
29	Se nos informa de la evaluación del progreso individual					
30	Los indicadores de tal progreso son claros y medibles en un periodo de tiempo					
31	Frente a las dificultades o problemas presentados, cualquier miembro del equipo puede proponer soluciones					
32	Se llegan en conjunto a solucionar los problemas que se presentan para alcanzar objetivos y metas					
33	La gerencia evalúa el proceso y plantea mejoras					
34	La gerencia toma las medidas correctivas para alcanzar las metas					

Gracias por su valiosa colaboración



Cuestionario de Estrés Laboral

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo con su punto de vista. Lee cada una con mucha atención, luego marca la respuesta con una X según corresponda; los datos serán manejados confidencialmente

Opciones de respuesta:

- S = Siempre
- CS = Casi Siempre
- AV = Algunas Veces
- CN = Casi Nunca
- N = Nunca

N.º	Dimensiones/ Ítems	Escala de valoración				
		S	CS	AV	CN	N
Dimensión 1: Clima organizacional						
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.					
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida.					
3	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.					
4	La organización carece de dirección y objetivo.					
5	El entorno no me es agradable					
6	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.					
Dimensión 2: Estructura organizacional						
7	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.					
8	La estructura formal tiene demasiado papeleo.					
9	La cadena de mando no se respeta					
10	Constantemente se me recuerda que debo acatar las órdenes de mis superiores					
Dimensión 3: Territorio organizacional						
11	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.					
12	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.					
13	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.					
14	No se me brindan las facilidades para mejorar mis resultados					
Dimensión 4: Tecnología						
15	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.					
16	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.					
17	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.					
18	La tecnología no está disponible, tengo que emplear mis propios recursos					
Dimensión 5: Influencia del líder						
19	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.					
20	Mi supervisor no me respeta.					
21	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.					
22	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.					
23	Mi jefe piensa en sí mismo					

24	Mi jefe piensa en sus metas sin importar mi condición de salud						
	Dimensión 6: Falta de cohesión						
25	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.						
26	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.						
27	Mi equipo se encuentra desorganizado.						
28	Mi equipo me presiona demasiado.						
	Dimensión 7: Respaldo del grupo de trabajo						
29	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.						
30	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.						
31	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.						
32	Mi equipo no me brinda respaldo moral para superar las dificultades laborales						

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo 05: Detalle de confiabilidad.

Para la validez de los instrumentos, éstos fueron puestos a prueba por juicio de expertos. En cuanto a la confiabilidad, se aplicó Alfa de Cronbach, que utiliza la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

K: Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 20. *Confiabilidad de Administración por objetivos*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	34

Tabla 21. *Confiabilidad de Estrés Laboral*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	32

Anexo 06: Base de datos.

Administración por objetivos

	Compromiso con el programa						Fijaciones de metas a alto nivel				Metas individuales						Participación						Autonomía en la ejecución						Revisión del desempeño					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
1	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	
2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2	4	4	3	1	3	4	1	4	3	3	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3		
3	3	4	4	5	5	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	1	1	4	4	3	3	4	2	3	3	2	2	2		
4	5	4	4	4	5	5	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	1	3	1	1	1	1	4	5	3	3	4	4	2	3	4	1	3	3		
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4		
7	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4		
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1	2	2	1	5	5	1	1	5	3	4	3	3	2	2	2		
9	4	4	5	5	4	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2		
10	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
11	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	1	3	3	2	2	4	5	3	2	1	1	1	1		
12	4	5	5	5	5	2	1	3	3	1	1	1	5	3	3	2	3	4	1	1	3	1	3	4	4	3	4	2	3	3	1	1	1	
13	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4		
14	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	5	4	5	3	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4		
15	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
16	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2		
17	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	4	1	4	2	1	2	2	1	4	4	1	3	2	1	2		
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3		
19	4	3	2	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3		
20	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4		
21	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4		
22	2	4	4	4	5	5	3	4	4	2	2	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	2	1	1		
23	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3		
24	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4		
25	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	5	5	5		
26	5	5	5	5	5	3	4	2	2	3	3	1	2	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
27	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	5	4	5	4	5	3	2	4	4	3	4	5	5	5		
28	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
29	5	5	4	5	5	5	5	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5		
30	4	4	5	5	4	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2		

Estrés laboral

	Clima Organizacional						Estructura organizacional				Territorio organizacional				Tecnología				Influencia del líder				Falta de cohesión				Respaldo del grupo de trabajo							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	3	3	4	3	2	3	2		2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	
3	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	4	3	1	4	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	
4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
5	3	3	3	3	1	3	2	3	1	1	5	4	2	4	3	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	5	1	3	3	2	1	1	1	
6	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
7	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	5	3	2	1	5	1	5	5	5	4	1	1	1	5	5	4	3	3	5	1	5	5	2	5	1	1	5	5	1	5	4	4	4	
9	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	1	1	4	2	1	3	2	5	2	5	1	3	1	5	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
12	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	1	3	3	2	3	2	4	1	2	2	2	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	
13	4	4	3	2	2	1	2	3	4	1	2	1	3	1	1	3	4	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	
14	2	4	2	1	2	1	3	1	1	1	3	2	1	2	3	1	1	1	5	5	5	5	1	1	5	2	2	1	4	4	4	3	3	
15	5	5	5	5	5	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	
17	2	4	2	4	2	1	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	1	2	1	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2
18	3	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
19	4	5	3	4	43	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	2	3	4	4	5	5	3	4	4	
20	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
22	3	2	4	3	1	1	2	2	1	4	3	2	3	4	5	5	5	5	3	1	2	3	4	2	4	4	4	5	5	3	4	2	2	
23	3	4	2	2	3	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	4	
24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	
26	2	3	4	5	3	3	1	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	
27	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	
28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	5	5	5	5	5	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3

Anexo 07: Evidencias.

PUNTAJE OBTENIDO AÑO 2019

ScoreCard CALL

☑ Tramo 01-08

☑ Tramo 09-30

Resultados al: 31/1/19

Meta		11.0	3.1	1.8	58.0%	4.0
Mínimo exigido	70%	0.0	0.0	0.0	0.0%	0.0
Peso		10.0%	15.0%	20.0%	40.0%	15.0%

Turno: Mañana

Gestor	Horas Trabajadas	Total Gestiones	Gestiones / Hora	PDP Tomadas	PDP Tomadas / Hora	PDP Cumplidas	PDP Cumplidas / Hora	PDP Cumplidas / PDP Tomadas	Monitoreo	Cumplimiento Consolidado	Ranking
YRUIZ	156	2,331	15.0	483	3.1	312	2.0	64.6%	4.0	110.4%	(1)
NPORTILLA	141	1,609	11.4	496	3.5	289	2.0	58.3%	3.8	104.3%	(2)
CFLORES	142	1,802	12.7	573	4.0	298	2.1	52.0%	3.7	104.2%	(3)
ESOTO	154	1,821	11.8	484	3.1	280	1.8	57.9%	3.8	100.4%	(4)
CVILLAMARES	154	1,958	12.7	422	2.7	256	1.7	60.7%	3.9	99.9%	(5)
SDELCAPIO	151	1,889	12.5	422	2.8	254	1.7	60.2%	3.9	99.8%	(6)
SAGUIAR	148	2,224	15.1	513	3.5	258	1.7	50.3%	3.9	99.2%	(7)
HMANRIQUE	134	1,850	13.8	400	3.0	216	1.6	54.0%	3.8	96.1%	(8)
LFLORES	155	1,954	12.6	411	2.7	234	1.5	56.9%	3.8	94.6%	(9)
KIMBERTIS	139	1,674	12.0	400	2.9	217	1.6	54.3%	3.9	94.1%	(10)
FQUISEP	156	1,757	11.3	472	3.0	250	1.6	53.0%	3.8	93.4%	(11)
SUSIRIN	156	1,505	9.6	390	2.5	228	1.5	58.5%	3.7	91.3%	(12)
MTANTALEAN	156	1,900	12.2	440	2.8	211	1.4	48.0%	3.7	86.7%	(13)
YRAMIREZ	157	1,482	9.1	487	2.8	171	1.1	39.1%	3.7	74.6%	(14)
Total	2097	25,706	12.3	6,343	3.0	3,474	1.7	54.8%	3.8	96.2%	
LPASTOR	91	1,101	12.1	295	3.2	134	1.5	45.4%	3.7	88.4%	(1)
EZAVALA	91	771	8.5	248	2.7	88	1.0	35.5%	3.7	70.0%	(2)
Total general	182	1872	10.3	543	3.0	222	1.2	40.9%	3.7	79.5%	

Turno: Tarde

Gestor	Horas Trabajadas	Total Gestiones	Gestiones / Hora	PDP Tomadas	PDP Tomadas / Hora	PDP Cumplidas	PDP Cumplidas / Hora	PDP Cumplidas / PDP Tomadas	Monitoreo	Cumplimiento Consolidado	Ranking
GPERNANDEZ	148	2,127	14.4	552	3.7	329	2.2	59.6%	3.8	111.2%	(1)
BCHUMBILE	142	1,866	13.2	468	3.3	259	1.8	55.3%	3.8	100.7%	(2)
CBOHORQUEZ	150	2,165	14.4	563	3.7	280	1.9	49.7%	3.8	100.3%	(3)
YMALCA	149	1,750	11.7	451	3.0	266	1.8	59.0%	3.7	99.9%	(4)
YMONTENEGRO	153	2,085	13.6	466	3.0	235	1.7	54.7%	3.8	97.6%	(5)
WHUAMAN	151	1,722	11.4	437	2.9	251	1.7	57.4%	3.7	96.4%	(6)
EDELACRUZ	144	1,674	11.6	369	2.6	218	1.5	59.1%	3.8	94.7%	(7)
MWILLAR	150	1,817	12.1	449	3.0	240	1.6	53.5%	3.7	94.0%	(8)
MQUESADA	150	2,005	13.3	399	2.7	213	1.4	53.4%	3.9	92.0%	(9)
MGRANDE	150	1,555	10.3	376	2.5	218	1.4	57.7%	3.9	92.0%	(10)
HCONTRERAS	152	1,598	10.5	419	2.8	218	1.4	52.0%	4.0	89.8%	(11)
JGUERRA	150	1,544	10.3	462	3.1	221	1.5	47.8%	3.7	87.6%	(12)
Total	1789	21,908	12.2	5,413	3.0	2,968	1.7	54.8%	3.8	96.2%	
COORDOBA	67	851	12.7	290	4.3	123	1.8	42.4%	3.8	96.4%	(1)
LRAMAN	90	1,064	11.8	371	4.1	161	1.8	48.4%	3.7	94.5%	(2)
Total	157.0	1,915	12.2	661	4.2	284	1.8	43.0%	3.8	95.3%	

ScoreCard CALL

☑ Tramo 01-08

☑ Tramo 09-30

Resultados al: 31/1/19

Meta		11.0	3.1	1.8	58.0%	4.0
Mínimo exigido	70%	0.0	0.0	0.0	0.0%	0.0
Peso		10.0%	15.0%	20.0%	40.0%	15.0%

Turno: Mañana

Gestor	Horas Trabajadas	Total Gestiones	Gestiones / Hora	PDP Tomadas	PDP Tomadas / Hora	PDP Cumplidas	PDP Cumplidas / Hora	PDP Cumplidas / PDP Tomadas	Monitoreo	Cumplimiento Consolidado	Ranking
YRUIZ	156	2,331	15.0	483	3.1	312	2.0	64.6%	4.0	110.4%	(1)
NPORTILLA	141	1,609	11.4	496	3.5	289	2.0	58.3%	3.8	104.3%	(2)
CFLORES	142	1,802	12.7	573	4.0	298	2.1	52.0%	3.7	104.2%	(3)
ESOTO	154	1,821	11.8	484	3.1	280	1.8	57.9%	3.8	100.4%	(4)
CVILLAMARES	154	1,958	12.7	422	2.7	256	1.7	60.7%	3.9	99.9%	(5)
SDELCAPIO	151	1,889	12.5	422	2.8	254	1.7	60.2%	3.9	99.8%	(6)
SAGUILAR	148	2,224	15.1	513	3.5	258	1.7	50.3%	3.9	99.2%	(7)
HMANRIQUE	134	1,850	13.8	400	3.0	216	1.6	54.0%	3.8	96.1%	(8)
LFLORES	155	1,954	12.6	411	2.7	234	1.5	56.9%	3.8	94.6%	(9)
KIMBERTIS	139	1,674	12.0	400	2.9	217	1.6	54.3%	3.9	94.1%	(10)
FQUIISPE	156	1,757	11.3	472	3.0	250	1.6	53.0%	3.8	93.4%	(11)
SUSIRIN	156	1,505	9.6	390	2.5	228	1.5	58.5%	3.7	91.5%	(12)
MTANTALEAN	156	1,900	12.2	440	2.8	211	1.4	48.0%	3.7	86.7%	(13)
YRAMIREZ	157	1,432	9.1	437	2.8	171	1.1	39.1%	3.7	74.6%	(14)
Total	2097	25,706	12.3	6,343	3.0	3,474	1.7	54.8%	3.8	96.2%	
LPASTOR	91	1,101	12.1	295	3.2	134	1.5	45.4%	3.7	88.4%	(1)
EZAVALA	91	771	8.5	248	2.7	88	1.0	35.5%	3.7	70.0%	(2)
Total general	182	1872	10.3	543	3.0	222	1.2	40.9%	3.7	79.5%	

Turno: Tarde

Gestor	Horas Trabajadas	Total Gestiones	Gestiones / Hora	PDP Tomadas	PDP Tomadas / Hora	PDP Cumplidas	PDP Cumplidas / Hora	PDP Cumplidas / PDP Tomadas	Monitoreo	Cumplimiento Consolidado	Ranking	Cu
GPERNANDEZ	148	2,127	14.4	552	3.7	329	2.2	59.6%	3.8	111.2%	(1)	:
BCHUMBILE	142	1,866	13.2	468	3.3	259	1.8	55.3%	3.8	100.7%	(2)	:
CBORRQUEZ	150	2,165	14.4	563	3.7	280	1.9	49.7%	3.8	100.3%	(3)	:
YMALCA	149	1,750	11.7	451	3.0	266	1.8	59.0%	3.7	99.9%	(4)	:
YMONTENEGRO	153	2,085	13.6	466	3.0	235	1.7	54.7%	3.8	97.6%	(5)	:
WHUAMAN	151	1,722	11.4	437	2.9	251	1.7	57.4%	3.7	96.4%	(6)	:
EDELACRUZ	144	1,674	11.6	369	2.6	218	1.5	59.1%	3.8	94.7%	(7)	:
MVILLAR	150	1,817	12.1	449	3.0	240	1.6	53.5%	3.7	94.0%	(8)	:
MQUESADA	150	2,005	13.3	399	2.7	213	1.4	53.4%	3.9	92.0%	(9)	:
MGRANDE	150	1,555	10.3	378	2.5	218	1.4	57.7%	3.9	92.0%	(10)	:
HCONTRERAS	152	1,598	10.5	419	2.8	218	1.4	52.0%	4.0	89.6%	(11)	:
JGUERRA	150	1,544	10.3	462	3.1	221	1.5	47.8%	3.7	87.6%	(12)	:
Total	1789	21,908	12.2	5,413	3.0	2,968	1.7	54.8%	3.8	96.2%		
CCORDOBA	67	851	12.7	290	4.3	123	1.8	42.4%	3.8	96.4%	(1)	
LROMAN	90	1,064	11.8	371	4.1	161	1.8	43.4%	3.7	94.5%	(2)	
Total	157.0	1,915	12.2	661	4.2	284	1.8	43.0%	3.8	95.3%		

☑ Tramo 01-08

☑ Tramo 09-30

ScoreCard CALL

Resultados al: 27/4/19

Meta		11.0	3.1	1.7	55.0%	4.0
Mínimo exigido	70%	0.0	0.0	0.0	0.0%	0.0
Peso		10.0%	15.0%	20.0%	40.0%	15.0%

Turno: Mañana

Gestor	Horas Trabajadas	Total Gestiones	Gestiones / Hora	PDP Tomadas	PDP Tomadas / Hora	PDP Cumplidas	PDP Cumplidas / Hora	PDP Cumplidas / PDP Tomadas	Monitoreo	Cumplimiento Consolidado	Ranking
DMORENO	136	1,601	11.8	478	3.5	273	2.0	57.1%	4.0	107.9%	(1)
CFLORES	136	1,591	11.7	638	4.7	290	2.1	45.5%	4.0	106.5%	(2)
SUSIRIN	136	1,602	11.8	435	3.2	246	1.8	56.6%	4.0	103.6%	(3)
ESOTO	136	1,793	13.2	461	3.4	244	1.8	52.9%	4.0	103.0%	(4)
SAGUILAR	136	1,913	14.1	545	4.0	249	1.8	45.7%	4.0	101.9%	(5)
YRUIZ	136	1,950	14.3	428	3.1	221	1.6	51.6%	4.0	99.9%	(6)
CVILLAMARES	136	1,745	12.8	388	2.9	215	1.6	55.4%	4.0	99.4%	(7)
LFLORES	136	1,882	13.8	433	3.2	214	1.6	49.4%	4.0	97.4%	(8)
FQUISPE	136	1,455	10.7	463	3.4	220	1.6	47.5%	4.0	94.8%	(9)
SDELCAPIO	136	1,748	12.9	422	3.1	205	1.5	48.6%	4.0	94.8%	(10)
NPORTILLA	136	1,458	10.7	455	3.3	218	1.6	47.9%	4.0	94.6%	(11)
COORDOBA	136	1,696	12.5	443	3.3	198	1.5	44.7%	4.0	91.7%	(12)
HMANRIQUE	136	1,691	12.4	380	2.8	181	1.3	47.6%	4.0	90.1%	(13)
EMUNOZ	136	1,718	12.6	410	3.0	183	1.3	44.6%	4.0	89.4%	(14)
Total	1904	23,843	12.5	6,379	3.4	3,157	1.7	49.5%	4.0	98.1%	
VBARTOLOME	75	727	9.7	288	3.8	100	1.3	34.7%	4.0	83.3%	(2)
EZAVALA	75	677	9.0	261	3.5	106	1.4	40.6%	4.0	86.2%	(1)
Total	150	1404	9.4	549	3.7	206	1.4	37.5%	4.0	84.7%	

Turno: Tarde

Gestor	Horas Trabajadas	Total Gestiones	Gestiones / Hora	PDP Tomadas	PDP Tomadas / Hora	PDP Cumplidas	PDP Cumplidas / Hora	PDP Cumplidas / PDP Tomadas	Monitoreo	Cumplimiento Consolidado	Ranking
GFRNANDEZ	136	2,046	15.0	499	3.7	270	2.0	54.1%	4.0	109.1%	(1)
LROMAN	136	1,694	12.5	433	3.2	223	1.6	51.5%	4.0	98.5%	(2)
MQUESADA	136	1,717	12.6	365	2.7	206	1.5	56.4%	4.0	98.3%	(3)
KIMBERTIS	136	1,852	13.6	428	3.1	217	1.6	50.7%	4.0	98.3%	(4)
EDELACRUZ	136	1,573	11.6	345	2.5	198	1.5	57.4%	4.0	96.7%	(5)
MVILLAR	136	1,731	12.7	393	2.9	199	1.5	50.6%	4.0	94.6%	(6)
YRAMIREZ	136	1,780	13.1	402	3.0	199	1.5	49.5%	4.0	94.4%	(7)
MTANTALEAN	136	1,907	14.0	380	2.8	190	1.4	50.0%	4.0	94.1%	(8)
WHUAMAN	136	1,391	10.2	400	2.9	203	1.5	50.8%	4.0	93.0%	(9)
HCONTRERAS	136	1,595	11.7	393	2.9	196	1.4	49.9%	4.0	92.9%	(10)
MGRANDE	136	1,420	10.4	346	2.5	187	1.4	54.0%	4.0	92.3%	(11)
MBALDEON	136	1,543	11.3	330	2.4	174	1.3	52.7%	4.0	90.5%	(12)
YMONTENEGRO	136	1,022	7.5	243	1.8	117	0.9	48.1%	4.0	75.6%	(13)
Total	1768	21,271	12.0	4,957	2.8	2,579	1.5	52.0%	4.0	94.5%	

☑ Tramo 01-08

☑ Tramo 09-30

ScoreCard CALL

Resultados al: 27/5/19

Meta		11.0	3.1	1.7	55.0%	4.0
Minimo exigido	70%	0.0	0.0	0.0	0.0%	0.0
Peso		10.0%	15.0%	20.0%	40.0%	15.0%

Turno: Mañana

Gestor	Horas Trabajadas	Total Gestiones	Gestiones / Hora	PDP Tomadas	PDP Tomadas / Hora	PDP Cumplidas	PDP Cumplidas / Hora	PDP Cumplidas / PDP Tomadas	Monitoreo	Cumplimiento Consolidado	Ranking
YRUIZ	135	2,072	15.3	499	3.7	290	2.1	58.1%	4.0	114.4%	(1)
CVILLAMARES	135	1,974	14.6	431	3.2	265	2.0	61.5%	4.0	111.6%	(2)
DMORENO	135	1,759	13.0	451	3.3	267	2.0	59.2%	4.0	109.3%	(3)
NPORTILLA	135	1,826	13.5	522	3.9	276	2.0	52.9%	4.0	108.5%	(4)
EMUNOZ	135	2,139	15.8	420	3.1	242	1.8	57.6%	4.0	107.5%	(5)
CFLORES	135	1,824	13.5	601	4.5	281	2.1	46.8%	4.0	107.3%	(6)
LFLORES	135	1,866	13.8	429	3.2	238	1.8	55.5%	4.0	104.0%	(7)
SDELCAPIO	135	1,854	13.7	413	3.1	230	1.7	55.7%	4.0	102.8%	(8)
SUSIRIN	135	1,641	12.2	386	2.9	221	1.6	57.3%	4.0	100.8%	(9)
YRAMIREZ	135	1,640	12.1	410	3.0	226	1.7	55.1%	4.0	100.5%	(10)
MTANTALEAN	135	1,753	13.0	386	2.9	213	1.6	55.2%	4.0	99.3%	(11)
HMANRIQUE	135	1,701	12.6	417	3.1	214	1.6	51.3%	4.0	97.4%	(12)
CCORDOBA	135	1,840	13.6	440	3.3	214	1.6	48.6%	4.0	97.2%	(13)
FQUISPE	135	1,450	10.7	471	3.5	229	1.7	48.6%	4.0	97.0%	(14)
Total	1890	25,339	13.4	6,276	3.3	3,406	1.8	54.3%	4.0	103.9%	

Turno: Tarde

Gestor	Horas Trabajadas	Total Gestiones	Gestiones / Hora	PDP Tomadas	PDP Tomadas / Hora	PDP Cumplidas	PDP Cumplidas / Hora	PDP Cumplidas / PDP Tomadas	Monitoreo	Cumplimiento Consolidado	Ranking
BCHUMBILE	134	1,884	14.1	448	3.3	253	1.9	56.5%	4.0	107.2%	(1)
GFERNANDEZ	135	2,063	15.3	541	4.0	264	2.0	48.8%	4.0	106.8%	(2)
CBOHORQUEZ	134	2,038	15.2	491	3.7	250	1.9	50.9%	4.0	105.5%	(3)
YMONTENEGRO	134	1,891	14.1	419	3.1	238	1.8	56.8%	4.0	105.2%	(4)
LROMAN	134	1,678	12.5	429	3.2	230	1.7	53.6%	4.0	101.1%	(5)
MGRANDE	134	1,499	11.2	357	2.7	204	1.5	57.1%	4.0	97.5%	(6)
EDELACRUZ	135	1,725	12.8	362	2.7	196	1.5	54.1%	4.0	96.0%	(7)
MQUESADA	134	1,704	12.7	329	2.5	186	1.4	56.5%	4.0	95.9%	(8)
KIMBERTIS	134	1,933	14.4	402	3.0	193	1.4	48.0%	4.0	94.5%	(9)
MVILLAR	134	1,755	13.1	402	3.0	197	1.5	49.0%	4.0	94.4%	(10)
WHUAMAN	134	1,463	10.9	376	2.8	193	1.4	51.3%	4.0	92.8%	(11)
MBALDEON	134	1,605	12.0	304	2.3	169	1.3	55.6%	4.0	92.1%	(12)
HCONTRERAS	134	1,636	12.2	415	3.1	186	1.4	44.8%	4.0	90.0%	(13)
MRIVAS	134	1,340	10.0	465	3.5	173	1.3	37.2%	4.0	83.1%	(14)
Total	1878	24,214	12.9	5,740	3.1	2,932	1.6	51.1%	4.0	97.0%	

SCORECARD CALL

Fecha de Información 25/06/2019

Mets		11.0	3.10	1.70	55.0%	4.0
Mínimo exigido	70%	0.0	0.0	0.0	0.0%	0.0
Peso		10.0%	15.0%	20.0%	40.0%	15.0%

Big Ticket

Gestor	Horas	Total Gestiones	Gestiones / Hora	PDP Tomadas	PDP Tom./Hora	PDP Cumplidas	PDP Cump./Hora	Efectividad	Monitoreo	Cumplimiento	Rnk Cump.
Turno mañana											
YRUIZ	125	1,794	13.9	378	3.0	209	1.7	55.3%	4.0	102.1%	(1)
DMORENO	125	1,541	12.3	381	3.0	211	1.7	55.4%	4.0	101.1%	(2)
CVILLAMARES	125	1,554	12.4	315	2.5	190	1.5	60.3%	4.0	100.2%	(3)
Total	375	4,829	12.9	1,074	2.9	610	1.6	56.8%	4.0	101.0%	
Turno tarde											
GFERNANDEZ	125	1,535	12.3	422	3.4	191	1.5	45.3%	4.0	95.4%	(2)
CBORRQUEZ	125	1,768	14.1	394	3.2	202	1.6	51.3%	4.0	99.4%	(1)
BOHUMBILE	125	1,602	12.8	386	3.1	176	1.4	45.6%	4.0	91.3%	(3)
Total	375	4,905	13.1	1,202	3.2	569	1.5	47.3%	4.0	94.7%	

Normal

Turno mañana											
SUSIRIN	125	1,645	13.2	427	3.4	223	1.8	52.2%	4.0	102.5%	(2)
NPORTILLA	125	1,552	12.4	404	3.2	213	1.7	52.7%	4.0	100.3%	(3)
CFLORES	125	1,546	12.4	424	3.4	228	1.8	53.8%	4.0	103.2%	(1)
ESOTO	125	1,615	12.9	446	3.6	208	1.7	46.6%	4.0	97.5%	(4)
SAGUIAR	125	1,751	14.0	487	3.9	204	1.6	41.9%	4.0	96.3%	(5)
YRAMIREZ	125	1,372	11.0	337	2.7	166	1.3	49.3%	4.0	89.5%	(7)
FQUISPE	125	1,280	10.2	364	2.9	172	1.4	47.3%	4.0	89.0%	(8)
CCORDOBA	125	1,424	11.4	315	2.5	154	1.2	48.9%	4.0	87.6%	(9)
SDELCAPIO	125	1,458	11.7	338	2.7	154	1.2	45.6%	4.0	86.3%	(10)
LMARTINEZ	125	1,223	9.8	274	2.2	98	0.8	35.8%	4.0	69.7%	(12)
EMUNOZ	125	1,672	13.4	355	2.8	167	1.3	47.0%	4.0	90.8%	(6)
HMANRIQUE	125	1,409	11.3	318	2.5	142	1.1	44.7%	4.0	83.4%	(11)
Total	1,500	17,947	12.0	4,489	3.0	2,129	1.4	47.4%	4.0	91.5%	
Turno tarde											
YMONTENEGRO	125	1,731	13.8	437	3.5	230	1.8	52.6%	4.0	104.4%	(1)
MQUESADA	125	1,492	11.9	335	2.7	169	1.4	50.4%	4.0	91.4%	(8)
YMALCA	125	1,618	12.9	433	3.5	191	1.5	44.1%	4.0	93.6%	(3)
SWILLALVA	125	1,554	12.4	375	3.0	178	1.4	47.5%	4.0	92.1%	(7)
MTANTALEAN	125	1,594	12.8	352	2.8	175	1.4	49.7%	4.0	92.8%	(4)
MGRANDE	125	1,342	10.7	304	2.4	167	1.3	54.9%	4.0	92.2%	(6)
MVILLAR	125	1,452	11.6	373	3.0	160	1.3	42.9%	4.0	86.3%	(11)
LROMAN	125	1,570	12.6	406	3.2	184	1.5	45.3%	4.0	92.4%	(5)
WHUAMAN	125	1,208	9.7	355	2.8	165	1.3	46.5%	4.0	86.9%	(10)
HTUESTA	125	1,424	11.4	277	2.2	109	0.9	39.4%	4.0	75.0%	(13)
MBALDEON	125	1,464	11.7	328	2.6	157	1.3	47.9%	4.0	87.9%	(9)
KIMBERTIS	35	532	15.2	134	3.8	58	1.7	43.3%	4.0	98.3%	(2)
MLOPEZ	87	1,153	13.3	216	2.5	88	1.0	40.7%	4.0	80.6%	(12)
Total	1,497	18,134	12.1	4,325	2.9	2,031	1.4	47.0%	4.0	90.1%	

P-Time

SCORECARD CALL

Fecha de Información 24/07/2019

Meta		11.0		3.10		1.70	55.0%	4.0
Mínimo exigido	70%	0.0		0.0		0.0	0.0%	0.0
Peso		10.0%		15.0%		20.0%	40.0%	15.0%

Gestor	Horas	Total Gestiones	Gestiones / Hora	PDP Tomadas	PDP Tom./Hora	PDP Cumplidas	PDP Cump./Hora	Efectividad	Monitoreo	Cumplimiento	Rnk Cump.
Normal											
Turno mañana											
CFLORES	132	1,671	12.7	413	3.1	257	1.9	62.2%	4.0	109.8%	(2)
SAGUIAR	132	1,983	15.0	470	3.6	258	2.0	54.9%	4.0	108.8%	(3)
CCORDOBA	132	1,657	12.6	436	3.3	241	1.8	55.3%	4.0	104.1%	(4)
NPORTILLA	132	1,708	12.9	457	3.5	271	2.1	59.3%	4.0	110.8%	(1)
MTANTALEAN	132	1,657	12.6	423	3.2	224	1.7	53.0%	4.0	100.4%	(7)
FQUISPE	132	1,480	11.2	418	3.2	229	1.7	54.8%	4.0	100.8%	(6)
ESOTO	132	1,683	12.8	438	3.3	230	1.7	52.5%	4.0	101.3%	(5)
HMANRIQUE	132	1,747	13.2	436	3.3	206	1.6	47.2%	4.0	95.7%	(10)
LFLORES	132	1,822	13.8	400	3.0	209	1.6	52.3%	4.0	98.8%	(8)
LMARTINEZ	132	1,580	12.0	412	3.1	187	1.4	45.4%	4.0	90.7%	(11)
EMUNOZ	132	1,710	13.0	418	3.2	205	1.6	49.0%	4.0	96.0%	(9)
Total	1,452	18,698	12.9	4,721	3.3	2,517	1.7	53.3%	4.0	101.6%	
Turno tarde											
YRAMIREZ	132	1,756	13.3	533	4.0	280	2.1	52.5%	4.0	109.8%	(2)
YMONTENEGRO	132	1,951	14.8	523	4.0	286	2.2	54.7%	4.0	112.9%	(1)
LROMAN	132	1,671	12.7	500	3.8	258	2.0	51.6%	4.0	105.4%	(5)
EDELACRUZ	132	1,690	12.8	450	3.4	259	2.0	57.6%	4.0	108.1%	(3)
MGRANDE	132	1,465	11.1	388	2.9	204	1.5	52.6%	4.0	95.7%	(11)
HCONTRERAS	132	1,889	14.3	464	3.5	243	1.8	52.4%	4.0	104.8%	(6)
MLOPEZ	132	1,946	14.7	459	3.5	245	1.9	53.4%	4.0	105.9%	(4)
WHUAMAN	132	1,547	11.7	473	3.6	234	1.8	49.5%	4.0	99.8%	(8)
MVILLAR	132	1,805	13.7	433	3.3	213	1.6	49.2%	4.0	98.1%	(10)
MQUESADA	132	1,778	13.5	421	3.2	234	1.8	55.6%	4.0	104.0%	(7)
MBALDEON	132	1,611	12.2	417	3.2	219	1.7	52.5%	4.0	99.1%	(9)
HTUESTA	132	1,529	11.6	373	2.8	183	1.4	49.1%	4.0	91.2%	(12)
Total	1,584	20,638	13.0	5,434	3.4	2,858	1.8	52.6%	4.0	102.9%	
P-Time											
CHUERTA	77	854	11.2	219	2.9	108	1.4	49.3%	2.0	84.0%	(2)
AYICARRION	81	886	10.9	310	3.8	128	1.6	41.3%	4.0	92.1%	(1)
Total	158	1,740	11.0	529	3.4	236	1.5	44.6%	3.0	87.6%	
LPASTOR	81	1,063	13.1	283	3.5	148	1.8	52.3%	4.0	103.4%	(1)
PCUYA	40.5	471	9.5	167	3.4	60	1.4	41.3%	4.0	86.4%	(2)
Total	131	1,534	11.8	450	3.4	217	1.7	48.2%	4.0	97.0%	

FALTAS DE LOS EMPLEADOS POR MES 2019

Detalle de número de trabajadores que faltaron en los meses de enero a julio

MES	FALTAS
Enero	4
Febrero	6
Marzo	7
Abril	8
Mayo	3
Junio	4
Julio	5



INGRESO DE PROMESAS DE PAGO**AL 05 DE JUNIO DE 2019**

GESTOR	PROMESAS
ESOTO	30
YMALCA	27
CFLORES	24
SUSIRIN	24
LROMAN	23
GFERNANDEZ	22
MBALDEON	22
SAGUILAR	22
FQUISPE	21
CBOHORQUEZ	20
NPORTILLA	20
YMONTENEGRO	20
CCORDOBA	19
MGRANDE	19
WHUAMAN	19
KIMBERTIS	18
YRAMIREZ	18
DMORENO	17
SDELCARPIO	17
MQUESADA	16
MVILLAR	16
BCHUMBILE	15
CVILLAMARES	14
EMUNOZ	14
HTUESTA	14
LMARTINEZ	14
SVILLALVA	14
YRUIZ	14
HMANRIQUE	13
MTANTALEAN	13
AYICARRION	12
LPASTOR	9
VBARTOLOME	8

David Tello Mejía
 Coordinador de Cobranza Telefónica.
 Gerencia de Riesgos y Cobranzas.
 Telf. 619-3109
 Anexo 30019

INGRESO DE PROMESAS DE PAGO**AL 18 DE JUNIO DE 2019**

GESTOR	PROMESAS
SAGUILAR	25
SUSIRIN	23
ESOTO	16
SDELCARPIO	16
YMALCA	16
CCORDOBA	15
LROMAN	15
NPORTILLA	15
YRAMIREZ	15
FQUISPE	14
HTUESTA	14
YMONTENEGRO	14
MBALDEON	13
MTANTALEAN	13
CFLORES	12
SVILLALVA	12
HMANRIQUE	10
WHUAMAN	10
LMARTINEZ	9
MLOPEZ	9
MQUESADA	8
EMUNOZ	7
MVILLAR	7
MGRANDE	4

David Tello Mejía
 Coordinador de Cobranza Telefónica.
 Gerencia de Riesgos y Cobranzas.
 Telf. 619-3109
 Anexo 30019

Anexo 08: Matriz de evidencias para discusión.

7.1 Evidencias externas

Tabla 7a

Matriz de evidencias externas para la discusión

Variables: Administración por objetivos y estrés laboral		
Autor (año)	Hipótesis	Prueba estadística
Ramirez (2017)	La relación principal de entre administración por objetivos y productividad.	Rho de Spearman: Correlación bilateral=0,974, Sig. (Bilateral)= 0.002; ($p \leq 0.05$)
Araujo y Díaz (2016)	La relación que existe entre la correlación entre el estrés laboral y la productividad.	Correlación: Chi-cuadrada, Sig. (Bilateral)= 0.040; ($p \leq 0.05$)
Visitación (2017)		Rho de Spearman: Correlación bilateral=-0,124, Sig. (Bilateral)= 0,344, ($p > 0,05$)
Salirrosas y Rodríguez (2015)	Existe asociación entre sobrecarga laboral generándoles presión y estrés laboral.	Descriptivo: Estadísticamente, el 88% de los asesores de Banca por teléfono señaló encontrarse con sobrecarga laboral generándoles presión y estrés laboral. Las exigencias las señalan en escala de 1 al 5, a un nivel 4 en 52% y nivel 5 48%.
Guerra (2016)	Existe una relación entre el estrés y la actividad laboral.	Descriptivo: Estadísticamente, mostró que el 50% del personal percibe que la empresa se ocupa del estrés y su prevención, 42% opina que se observó el tema en los espacios laborales y 8% no llegó a responder.
Zapata (2015)	Existe relación significativa entre gestión del talento humano y comunicación interna del grupo financiero Scotiabank, México	Descriptivo: Estadísticamente, mujeres con 59,1% y varones con un 40,9%- Asimismo, los solteros presentaron alto puntaje en las tres dimensiones, mientras los colaboradores en condición de separados, con edad entre 33 y 34 años obtuvieron el puntaje más bajo en las mismas dimensiones: Despersonalización (soltero 8,31; separados: 1), realización personal (soltero 33,50; separados: 1) y agotamiento emocional (soltero 16,69; separados: 1).
Rodríguez (2014)	La relación que existe ente la gestión del talento humano y la comunicación interna en el hospital Xalapa. México	Descriptivo: El 100% de las empresas en la que se desarrolló la experiencia tuvo éxito.

De lo mencionado, la matriz de evidencias externas en la discusión, se contrarrestó con los resultados de otras investigaciones, que fueron consideradas como antecedentes, se hizo la contrastación con la hipótesis general de cada uno de los trabajos previos, explicando de esta manera las coincidencias con el trabajo de investigación, de tal manera se explicó la prueba estadística que emplearon en cada antecedente.

7.2 Evidencias internas

Tabla 7b

Matriz de evidencias internas

VARIABLES Y DIMENSIONES	Hipótesis	Resultados
Hipótesis general Administración por objetivos y estrés laboral	Existe relación entre la administración por objetivos y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.	Correlación bilateral=0,218 , Sig. (Bilateral)= 0.000; (p < 0.05)
Hipótesis específica 1 Compromiso con el programa y estrés laboral	Existe relación entre el compromiso con el programa y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.	Rho de Spearman: Correlación bilateral=0.285 , Sig. (Bilateral)= 0.000; (p < 0.05)
Hipótesis específica 2 Fijaciones de metas a alto nivel y estrés laboral	Existe relación entre las fijaciones de metas a alto nivel y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.	Rho de Spearman: Correlación bilateral= 0.207 , Sig. (Bilateral)= 0.000; (p < 0.05)
Hipótesis específica 3 Metas individuales y estrés laboral	Existe relación entre las metas individuales y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.	Rho de Spearman: Correlación bilateral=0.301 , Sig. (Bilateral)= 0.000; (p < 0.05)
Hipótesis específica 4 Participación y estrés laboral	Existe relación entre la participación y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.	Rho de Spearman: Correlación bilateral= 0.237 , Sig. (Bilateral)= 0.000; (p < 0.05)
Hipótesis específica 5 Autonomía en la ejecución y estrés laboral	Existe relación entre la autonomía en la ejecución y el estrés laboral en el personal del área de cobranzas de Financiera Oh! S. A., Lima-2019.	Rho de Spearman: Correlación bilateral= 0.287 , Sig. (Bilateral)= 0.000; (p < 0.05)

Hipótesis específica 6	Existe relación entre la revisión	Rho de Spearman:
Revisión del desempeño y estrés	del desempeño y el estrés laboral	Correlación bilateral= 0.269
laboral	en el personal del área de	, Sig. (Bilateral)= 0.000;
	cobranzas de Financiera Oh! S.	(p < 0.05)
	A., Lima-2019.	

Anexo 09: Detalle de resultados de la V-Aiken.

Tabla 8a

Resultado de la validación

Criterio	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Acuerdos	p
1	1	1	1	3	0.03
2	1	1	1	3	0.03
3	1	1	1	3	0.03
4	1	1	1	3	0.03
5	1	1	1	3	0.03
6	1	1	1	3	0.03
7	1	1	1	3	0.03
8	1	1	1	3	0.03

Pasos

- a. Hipótesis
 - Ho: No hay concordancia en las opiniones
 - H1: Hubo concordancia en las opiniones
- b. Nivel de significación: 5%
- c. Estadístico de prueba: AIKEN
- d. Decisión: Considerándose que $p \leq 0.05$, se rechazó Ho. En tal sentido, se establece que la probabilidad de significancia estadística es menor al 5%; por lo tanto, se concluye que hubo una concordancia en las opiniones de los expertos.
- e. Conclusión: El instrumento dispone de la validez de contenido. De forma adicional, se estimaron las recomendaciones que hicieron posible mejorar el instrumento.

Anexo 10: Autorización de la empresa.

Financieraöh!

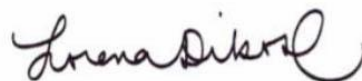
CONSTANCIA

Por la presente, se deja constancia que:

Las Srtas. Carol Elena Flores Sanz y Leyla Rosa Medina Muñoz se encuentran realizando una investigación relacionada a la administración por objetivos y el estrés laboral en nuestra empresa.

Se expide la constancia para los fines académicos indicados.

San Borja, 07 de Noviembre de 2019.



LORENA MARIA DIBOS CARDOZA
GERENTE DE GESTION Y DESARROLLO HUMANO