



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

Ansiedad y su relación con el desempeño laboral de los
vendedores de la compañía de seguro de vida – Trujillo, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORA:

Zeñas Calderón, Fiorella Geraldine (ORCID: 0000-0002-2095-5133)

ASESOR:

Dr.Salinas Gamboa Jorge Germán (ORCID: 0000-0002-8491-0751)

LINEA DE INVESTIGACION:

Clima y cultura organizacional

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, que fue el que me permitió culminar con éxito esta hermosa etapa de mi vida, etapa en la cual pude entender y valorar cada una de las bendiciones con las cuales él me rodea.

Un agradecimiento especial a mi Sr. Padre, por su valioso y desinteresado asesoramiento en la realización de la presente tesis y su apoyo en mi carrera profesional. A mi madre y hermanos por su aliento y soporte hacia mi persona en lo que concierne a todos los ámbitos y vida profesional, personal

A mis hijos dedico esta tesis, a ellos dedico todas las bendiciones que de parte de Dios vendrán a nuestras vidas como recompensa de tanta dedicación, tanto esfuerzo y fe en la causa misma.

Agradecimiento

A mis asesores por brindarme los conocimientos necesarios y motivación contrastante, y de esta manera llegar a concretar el presente trabajo de investigación.

A toda mi familia por estar día a día

apoyándome en cada decisión de mi vida personal y profesional

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos Éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables la ansiedad y el desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.	19
Tabla 2.	Distribución porcentual del nivel de ansiedad de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.	20
Tabla 3.	Distribución porcentual de nivel de desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.	21
Tabla 4.	Coeficiente de correlación de Spearman entre ansiedad y la dimensión de motivación de desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.	22

Índice de figuras

Figura 1	Distribución porcentual del nivel de ansiedad de los vendedores de 19 las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.	19
Figura 2.	Distribución porcentual del nivel de desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.	20

Resumen

En el presente estudio tuvo como propósito Determinar la relación entre la ansiedad y el desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020. La investigación se centró metodológicamente en un estudio de tipo cuantitativo, de diseño no experimental. La población de estudio consideró a los trabajadores de ventas de seguros de compañías de seguros, teniéndose como muestra a 41 estudiantes. La Técnica para el recojo de información se consideró el instrumento de ansiedad de Zung y el cuestionario de desempeño laboral. Los principales hallazgos reportaron que, el 82.9% de los vendedores se ubica en el nivel de ansiedad severa, el 65.9% de los vendedores se ubica en el nivel de desempeño laboral alto. Concluyendo que, no existe relación significativa entre la ansiedad y el desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020. Con respecto a las dimensiones de desempeño laboral y ansiedad No existe relación significativa no existe relación significativa con ninguna de las dimensiones y ansiedad.

Palabras clave: Ansiedad, desempeño laboral, motivación, liderazgo, formación y desarrollo.

Abstract

The purpose of the present study was to determine the relationship between anxiety and job performance of salespeople of life insurance companies - Trujillo, 2020. The research was methodologically focused on a quantitative study, of non-experimental design. The study population considered insurance sales workers of insurance companies, having as a sample 41 students. The Technique for collecting information was considered Zung's anxiety instrument and the job performance questionnaire. The main findings reported that 82.9% of salespeople are in the severe anxiety level, 65.9% of salespeople are in the high job performance level. Concluding that, there is no significant relationship between anxiety and job performance of salespeople of life insurance companies - Trujillo, 2020. Regarding the dimensions of job performance and anxiety There is no significant relationship, there is no significant relationship with any of dimensions and anxiety.

Keywords: Anxiety, job performance, motivation, leadership, training and development

I. INTRODUCCIÓN

El ambiente laboral, es un entorno en la que el trabajador experimenta angustia y diversos síntomas, las cuales se manifiestan a nivel conductual, físico o emocional, logrando alterar y perturbar su actividad laboral. En ese sentido, la ansiedad viene a ser un periodo de alteración psicofísica, caracterizado por aquella incomodidad, incertidumbre, rigidez, inquietud, aislamiento, perturbaciones (Sum, 2015).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2016), consideró que estrés laboral es una problemática de la población a nivel mundial, cuyas causas están inmensas dentro de la organización, como también externas. En tanto, el impacto del estrés se presenta de diferente manera en cada persona, aunque a nivel físico, puede presentar los mismos síntomas o manifestaciones, y a nivel social, produce ciertas dificultades en su conducta, logrando que se automediquen, haciendo que se intensifique la afección, como también conllevando al sedentarismo y a desencadenar otros trastornos.

Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) reportó que de cada diez encuestados, uno expresó haber experimentado estrés entre un 12% y 16%, desconsuelo o depresión entre 9% y 13% o quebranto de ensueño de 13% a 19%. Por otro lado, en Argentina se evidenció que el 26,7% de trabajadores toleraron la obligación intelectual, fundamentando su compromiso descomunal. En Brasil, los datos reportaron que el 14% de las ayudas salubres periódicas existían compensadas a malestares cerebrales, de los cuales, 16,7% para mujeres, y 9% para varones. En Chile, el 27,9% de trabajadores y el 13,8% de contratantes reportaron que el estrés y la depresión se manifestaba de manera frecuente. En Colombia, el 24,7% de trabajadores hombres y el 28,4% de mujeres apreciaron entre moderado y alto. Igualmente, esta encuesta especificó que la prestación al consumidor y el trabajo monótono e iterativo eran los dos primordiales casos a nivel psíquico, representados por aproximadamente el 50% de trabajadores.

En el Perú, es posible encontrar situaciones similares, considerando primeramente algunos datos de la población, como los datos obtenidos del censo en año 2017

ejecutado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), a nivel de Lima metropolitana, según el tiempo de ocuparse, que abarca desde los 14 años a más, del cual, el 35,3% son menores de 30 años, el 19,8% se halla en el conjunto de 30 a 39 años, el 16,6% se ubican en edades de 40 a 49 años, el 12,5% entre 50 a 59 años y el 15,8% de 60 años a más.

También, según una encuesta realizada en nuestro país a cuatro mil obreros, el 78% expresó haber soportado alguna vez de ansiedad profesional, derivado por la demasía de compromiso, las reuniones y necesidades adecuados de la ocupación que descargan; el 32% de trabajadores dijo que ha asimilado la ansiedad con acciones entretenidas fuera del programa de departamento; mientras que el 18% asimiló a fraccionar su estación y las labores en el trabajo; el 14% reposa cada innegable momento para no terminar y un 8% mueve asiduamente regazos, muslos y manos mientras trabaja para no apurar corporalmente (Diario Perú 21, 2009).

Actualmente existe la inquietud por progresar en el mercado profesional, pero no se despojan en la enumeración el elemento humanitario que es en adición el expediente más significativo de una fundación, por lo que no sólo debe habilitar, sino ofrecer buen confianza, alcanzando sobresalir su categoría dentro de una sociedad, sobre todo suministrar un buen tempero profesional para que logren desenvolver su comprensión emocional, lo que creará en ellos elementos más indudables y con pretensiones de alcanzar afanando por su ejecución propia y profesional, por esto es ineludible realizar un presentación de valoración de ejercicio profesional que consienta disponer correctamente y metódicamente el trabajo de los recursos humanos de una explícita distribución (Brunet, 2004).

Por lo que, para que un trabajador sea eficiente y eficaz en su centro laboral, debe sentirse, verse y estar bien, tanto a nivel físico, como a familiar y social. Esto quiere decir que debe de tener un equilibrio en estas áreas (Cruz, 2019).

Hoy en día, las afecciones frecuentes de salud mental son los trastornos de ansiedad, la cual, hoy en día, en nuestra sociedad es un problema de salud pública. El trastorno

de ansiedad se manifiesta por una disfunción cognitiva generalizada, preocupación excesiva, dolores musculares, alteración del sueño, irritabilidad, y que en conjunto van a perjudicar su capacidad de trabajo, las relaciones sociales y otras actividades (Allgulander, 2012). Además, según estudios realizados a nivel mundial, este trastorno puede presentarse con un 13.6% a 28.8% en la vida de la persona y una prevalencia en los 12 últimos meses de 5.65% a 19.3%, por lo que, se tiene que tener en cuentas los medios a utilizar para su diagnóstico, como técnicas, herramientas, criterios de selección, para su adecuada evaluación e intervención (Norton et al., 2012).

En el departamento de La Libertad, específicamente en la ciudad de Trujillo, las investigaciones relacionadas a la ansiedad han ido incrementando, dando una mayor importancia en cuanto a su atención y tratamiento especializado por parte de expertos de la salud mental, en las instituciones y centro asistenciales de la ciudad. Además, según lo reportado por la Gerencia Central de Atención al Asegurado (2018), se dio a conocer 23 anuncios de insatisfacción de los beneficiarios, de los cuales, mucha de las causas fue por mala atención del personal (8.74%), demora en la atención (17.68%), negación de atención (4.73%), maltrato en la atención (2.08%), inadecuada infraestructura y equipamiento médico (0.61%), entre otros.

Como antecedentes de investigación, tenemos el estudio realizado en Guatemala por Sum (2015), que tuvo como objetivo describir los niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del organismo, cuya muestra estuvo conformada por 40 sujetos entre hombres y mujeres de diferentes áreas. Los resultados permitieron concluir que los evaluados presentaron niveles medios, bajos de ansiedad, pudiendo evidenciarse las causas y sus manifestaciones de la ansiedad de acuerdo a las áreas de trabajo.

González (2014) en su estudio desarrollado en Ecuador con la finalidad de relacionar estrés y desempeño laboral en los trabajadores de cierta empresa, contando con una muestra de 50 adultos con edades entre 25 y 50 años, utilizando como instrumentos un test estandarizado EA y el cuestionario de desempeño de Selección forzada. Los datos demostraron correlación entre estrés y desempeño laboral en los empleados.

Arcia, Leiva y Prado (2016), realizaron en Nicaragua su investigación, su objetivo determinar la relación entre estrés, ansiedad y desempeño laboral en personal. La muestra conformada por 40 empleados. Los resultados evidenciaron que existía una relación evidente, así mismo, en sus resultados descriptivos se muestra que los trabajadores presentaron bajos niveles de estrés y ansiedad, y un nivel alto nivel de desempeño; así mismo, en el área de producción y bodega, se evidenció un nivel moderado de ansiedad y estrés, con bajo nivel de desempeño laboral.

A nivel nacional, se encontró el estudio de Serrano (2017) realizado en Lima, con la intención de establecer la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de administración tributaria. Siendo un estudio no experimental correlacional, cuya muestra fue de 60 trabajadores, a quienes se aplicó dos cuestionarios. Los resultados arrojaron que existía una relación moderada y significativa ($r=.631^{**}$ y $p=.000$).

Pineda (2019) en Tacna, desarrolló un estudio correlacional, teniendo como objetivo establecer relación entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociados, la cual, se trabajó con una muestra de 260 sujetos de ambos sexos, utilizando como instrumentos encuestas de autoaplicación. Se concluyó que solo las variables de ingreso de economía ($p=.005$) y de tiempo de servicio ($p=.001$) se relacionan con el estrés psicológico ($p=.005$).

Silva y Chullo (2018) en su estudio realizado en Arequipa, Tuvo como propósito determinar la relación entre ansiedad estado y clima laboral en trabajadores de salud de un sanatorium. En una muestra de 94 trabajadores. Los datos arrojados permitieron concluir la existencia de una correlación negativa moderada entre ansiedad estado y clima laboral en dichos trabajadores del hospital.

A nivel local, se desarrollaron diversas investigaciones, como aquel estudio de Rodríguez y Vargas (2018), teniendo como objetivo establecer relación entre estrés laboral y desempeño laboral en operarios del área de producción de una empresa de Trujillo. Estuvo conformado por una muestra de 20 trabajadores y cuyos instrumentos

de recolección de datos fueron elaborados por los mismos investigadores. Los datos evidenciaron una relación positiva fuerte ($Rho=0,806$), además, un valor p de 0,000, por lo tanto, se determina que existe una relación significativa.

Prado (2015) en su estudio con el objetivo de establecer correlación entre clima laboral y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una universidad. La muestra estuvo conformada por 60 sujetos. Los autores determinaron que existía una relación significativamente alta, en la que, el clima laboral sería un aspecto importante para conservar un adecuado nivel de desempeño en los colaboradores. Además, existía una relación de causa-efecto entre las variables.

Por último, Cruz (2019) en su investigación buscó establecer relación entre estrés y desempeño laboral en personal del servicio de emergencia y UCI de un hospital, cuya población muestral fue de 31 trabajadores de salud. En los resultados se evidenciaron que el estrés no influye en el desempeño laboral de dichos colaboradores.

Esta investigación se justifica a nivel teórico, porque buscó instaurar la relación que existe entre angustia y ejercicio profesional, y de este modo acceda favorecer para las indagaciones expectantes, así mismo, este estudio permitirá reforzar la explicación entre ambas variables de estudio, permitiendo corroborar las teorías que tratan de explicar el estrés y su influencia sobre las organizaciones, logrando además que incremente información a los ya estudiado. También tiene una justificación social, ya que este estudio es de gran significancia social y particularmente a nivel organizacional. Además, con los resultados obtenidos, promoverá la realización de actividades o acciones dirigidas a mejorar la productividad de sus trabajadores, para el beneficio de la organización.

Teniendo en cuenta la problemática, se formuló el siguiente enunciado, ¿Cuál es la relación entre ansiedad y desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida – Trujillo, 2020?.

Así mismo se formuló el siguiente **Objetivo general**: Determinar la relación entre ansiedad y desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida

- Trujillo, 2020. Seguidamente los **Objetivos específicos**: Identificar el nivel de ansiedad de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020, Identificar el nivel de desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020; y finalmente Determinar el nivel de ansiedad en relación a desempeño laboral los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.

En base a los objetivos de la investigación se formularon y desarrollaron las siguientes hipótesis: hipótesis alterna, Existe relación entre ansiedad y el desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020 y hipótesis nula: no existe relación entre ansiedad y el desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida.

II. MARCO TEÓRICO

Etimológicamente, la palabra ansiedad proviene del vocablo ansia y del latín anxietas, anxietatis, carácter o meridional anxius, que significa afligido, ansioso. Este vocablo se relaciona con el vocablo angere que significa estrechar u oprimir, donde posteriormente aparecen nuevos léxicos, los cuales representan aspiración, estrecho, inflamación, tormento y ansiedad (Coromines, 2015).

La ansiedad es concebida como una reacción adaptativa, la cual no es fácil de evaluar, cuyos síntomas se atribuyen a nivel orgánico, físico, desencadenando irritación, rigidez muscular, trastornos del sueño e inquietud. No es causada por consumo de algún tipo de sustancias o por una dificultad orgánica; por lo que, la ansiedad puede ser difícil de controlar, logrando deteriorarse las áreas vitales e importantes de la persona (Kaplan & Sadock, 2015).

A nivel laboral, son diversas las causas y situaciones que desencadenan ansiedad, entre ellos tenemos el despido, renovaciones, fragmentos, permutas destituciones, entre otros, haciendo que las personas experimenten incertidumbre (Pambay, 2006),

En cuanto a las causas que generan ansiedad laboral, Vélez (2013), considera que el trabajo es el principal origen de la ansiedad, además que, logra desencadenar estrés. Por lo que, la ansiedad es concebida como una impresión o un momento apasionado estándar ante diversos contextos y que compone una contestación usual a desiguales circunstancias periódicas estresantes, esta surge aun en alejamiento de una incitación que lo excite (Arcia, Leiva y Prado, 2016). Así mismo, Halgin y Krauss (2009) manifiestan que con periodicidad la impresión causante de ansiedad viene a ser un elemento fruto de intranquilidades a largo plazo, sobre contextos significativos para el individuo, o preocupaciones pasadas.

Las tipologías de la ansiedad, como la ansiedad adaptativa planteada por Puchol (2003) quien refiere que es un mecanismo de alerta ante posibles riesgos percibidos como reales, permitiendo con ello la supervivencia del sujeto, para obtener un afrontamiento eficaz. La ansiedad patológica, de acuerdo a la Asociación Americana

de Psicología (1995), es definida como la aprensión, disforia o tensión. La ansiedad social, de acuerdo a Caballo (2005), viene a ser una etapa que procede de la valoración interpersonal y se caracteriza por una preocupación excesiva sobre cómo es que otros piensan de él y como es percibido por los demás, este tipo también es diagnosticado bajo los criterios del DSM-V, como fobia social.

La prevalencia de la ansiedad, oscila entre el 3% y el 8%, siendo un trastorno frecuente en la población, cuya fracción entre hombres y mujeres es aproximadamente de 2:1; además, según Kaplan & Sadock (2015), en la clínica del trastorno de ansiedad, cerca del 25% de pacientes muestran una perturbación de ansiedad extendida, la cual inicia durante en la juventud tardía.

Las características de la ansiedad, según González, Mata y Mena (2007) son similares a las tipologías que existen en torno a ello y se puede manifestar mediante el desconsuelo, baja autoestima, desaliento, ideas de inmolación, dejadez, dificultad para dormir, molestias estomacales, alteraciones o disfunciones sexuales.

Existen diversos enfoques que explican la ansiedad, como el enfoque Psicodinámico de Freud, la cual, explica que la ansiedad es parte significativa de su estudio sobre el temperamento, aseverando su origen neurótico y psicótico (Arcia, Leiva y Prado, 2016). El enfoque conductual, explica que la angustia es parte de una propulsión excitante del propio cuerpo (Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003). Desde el enfoque cognoscitivo, el sujeto descubre la situación, la valora y aprecia sus oposiciones; si el efecto de satisfacción valoración es amenazador, entonces formara una resistencia de ansiedad acorde por otras técnicas cognoscentes (Ellis y Powers, 1998).

Los factores que generan ansiedad son múltiples, entre ellos tenemos a los factores orgánicos y hereditarios, siendo significativos en la propensión de esta dificultad. Los factores psicosociales, que incluye estresores relacionados a nivel interpersonal, profesional, socioeconómico, entre otros. Factores traumáticos, como aquellos sucesos traumáticos, que incitan serios perjuicios orgánico intelectuales que se coligan a sintomatologías peligrosas de ansia. (Quispe y Quispe, 2019).

En la conceptualización de desempeño laboral, Schneider (1983) considera que toda labor profesional está representada con el vínculo de culturas, destrezas y habilidades que se emplean en un puesto de trabajo. Warren y Dennis (1990) precisa la valoración de ocupación forma el juicio por el cual se afectó el beneficio integral del practicante forma una ocupación fundamental que de una u otra cualidad enlose verificar en toda distribución actual.

Según, Terán y Lorenzo (citado por Rodríguez y Vargas, 2018) en el desempeño laboral incluye actividades juiciosas, que son perfeccionadas por la capacidad humanitaria dentro de una organización. Los factores que contribuyen al desempeño laboral son: a. Los vendedores de asistencia, los cuales son, quien van a brindar a los compradores una buena atención, buen trato; b. Complacencia del trabajo, que tiene que ver con las impresiones propicios o perjudiciales con los que el practicante descubre su compromiso, que se declaran en definitivas cualidades laborales, la cual se halla coherente con el hábitat del compromiso y con los que acceden el argumento profesional: mecanismo de encargo, inspección, distribución organizativa; c. Autoestima, es otro mecanismo a alternar, causado a que es un método de insuficiencias del sujeto, declarando la escasez por conseguir un nuevo entorno en la sociedad, así como el apetito de ser examinado intrínsecamente del mecanismo de compromiso; c. Compromiso en unidad: tiene que ver con aquellas acciones ejecutadas para optimar la relación con beneficiarios, o si conciernen a un mecanismo laboral donde se logre valorar su aptitud; d. Capacitación del trabajador, en la alineación realizado por el área de recursos individuos.

De acuerdo a las teorías del desempeño laboral, estas están relacionadas con aquellas teorías motivacionales, como la Teoría de los dos factores de Herberg, donde plantean que los individuos son influenciados por la satisfacción y la insatisfacción; también tenemos a la Teoría de "X" y "Y" de MCGregor, las cuales son modelos contrapuestas, en la primera los directivos creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda, creen que los empleados necesitan trabajar; por último, la Teoría de la

fijación de metas de Locke, que se dirige a alcanzar una meta (Arcia, Leiva y Prado, 2016).

En la evaluación del desempeño laboral, según Palma (2004) el origen de la percepción del desempeño a una reunión de control, pero requiere de un tiempo prologado. Logra contener la aptitud del compromiso de un trabajador, los adeudos que toma y algunos caracteres menos imparciales que consientan instituir otras categorías de virtud, tales como la comprensión, temperamento y creatividad. El desempeño de un excedente sobre la basa del beneficio de sus ecuánimes, una colocación asimismo debe instituir ciertos modelos de desempeño que le saborearía que existieran sujetos por sus excedentes.

Las características del desempeño laboral, según Atalaya (1999), se dirige a concretar el desempeño como el proceder del trabajador, pero también es el efecto de otras autoridades que establecen sus consecuencias, por tanto, debe referir con las subsiguientes peculiaridades: Oportuno a fin de organización; encaminada hacia neutrales de la organización que sean notables para el compromiso o cargo, Multidimensional; debe ir adherido a cada sitio de trabajo, efectuando con las reglas de trabajo desiguales que se muestran.

Por tanto, el desempeño laboral es conceptualizada como un constructo multidimensional que implica diversas formas de conducta, y a la vez, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: Tiempo laboral, que es el ambiente humanitario y corporal en el que se despliega el trabajo diario, e influye en la complacencia del propio y por la unidad en la producción; Carga de trabajo, es el ligado de amonestaciones psicofísicos a los que el hacendoso se ve sumiso a lo extenso de la expedición profesional; Identificación en el trabajo, que es aquel grado de pertenencia y la propia estima hacia labor que ejerce; Autorrealización en el trabajo, reside en desplegar al inmenso, el viable de cada uno, se alterna de un efecto de autosuperación indestructible; Eficacia con el trabajo, aforo de conseguir la consecuencia que se apetece o se expectativa (Bardales, 2018); Satisfacción con el trabajo, que tiene que ver con el alto nivel de complacencia en el lugar posee cualidades reales hacia el

propio; Disponibilidad de tiempo, aquel tiempo fuera del indicador usual de compromiso, donde mediante pacto o ajuste agrupado, ha de vivir invariablemente localizable (Bardales, 2018; Robbins, 2013).

En cuanto la medición del desempeño, Dessler (2002) atestigua que con un evaluador del desempeño habría lo siguiente: Ganancia económico del excedente, más fracasos del representativo, Más fallas de la compañía y beneficio excelente no aprendido. Así mismo, el interés del empleado correspondiera ser en cargo de sus trabajos primordiales. Si se conjetura que esté apoderado de manutención, en la medida de que exista el sustento protector, será mínimo la manutención enmendadora, y mínimos los tiempos de obstáculo de la elaboración, que, a fin de recuentos, es lo que correspondiera interesar (Prado, 2015). Magaña (s/f) mantiene que una comprobación de desempeño laboral cargo ejecutar mediante los subsiguientes discernimientos: La representación en que logra calificar si lo que creó está bien habituado, La capacidad para reconocer a las permutaciones mecánicas y las sistemáticas de compromiso, La destreza para trasladar el ejercicio de un contexto de compromiso a otra y, El desempeño debe proporcionar en un ambiente organizacional y para atañer con árbitros laborales. Asimismo, evaluar el desempeño en el trabajo del propio e instituir las destrezas sistemáticas, recoge una retroalimentación a profundidad sobre el proceder del excedente, como: a. El manejo por objetivos: la cual, solicita que un revisor y un empleado estén de pacto sobre los ecuánimes determinados o fines y existan obtenibles con un tiempo determinada; b. Escala de calificación, esta pericia pretende que un practicante despliegue un método de apreciación a profundidad análogo a la grafía en que los trabajadores son estimados en la compañía. Este nivel se esgrime para valorar el triunfo del empleado dentro de las plazas a redimir tales como las destrezas metodologías, compromiso en unidad, y destrezas de declaración.

Según Prado (2015) existen técnicas y métodos que brindan información en relación a los recursos humanos, como las entrevistas, que bajo diversas direcciones se obtiene información importante para conocer las necesidades de una organización, entre ello, la entrevista de salida, la misma que brinda información, cuando los empleados abandonan la empresa u organización (Pulido, 2035). También tenemos a las

encuestas de opinión o denominadas sondeos de actitudes, las cuales son aplicadas mediante cuestionarios previamente preparados, las cuales, nos conducen a respuestas más confiables (Chatman, 1999).

Así mismo, las técnicas de Personal, las cuales se dirigen a comparar a un grupo experimental y otro de inspección en condiciones realistas. Aunque, muchos directivos se reusan a estas técnicas, debido a los diversos problemas que suscita en el grupo de trabajo, sea el problema a nivel moral o por desconfianza. Así mismo, los trabajadores parte del grupo experimental pueden ser considerados manipulables (Asmat, 2003).

En una organización existen muchos fenómenos, como la cultura y estructura organizacional, los planes de carrera, entre otros, dichos fenómenos pueden favorecer al desempeño individual y a la empresa como entidad (Warren, 1990). Además, según Prado (2015), el desempeño viene a ser una herramienta de gestión que va a reforzar la relación empresa-trabajador, conllevando a originar cambios positivos al interior de una organización.

En tanto, para la OIT (2016), el Mercado Común del Sur en el año 1998 adoptó la declaración sociolaboral, comprendiendo disposiciones sobre salud y seguridad laboral, contemplando los derechos de los trabajadores al cuidar de la salud física y mental. También, uno de los decretos Supremos N° 009-2005-TR, bajo la ley N° 29783 de Seguridad y salud en el Trabajo (2005), con la finalidad de fomentar una cultura de precaución de riesgos laborales en el Perú y, además, busca que todo trabajador desde que inicia su labor haga valer sus derechos sociales y económicos.

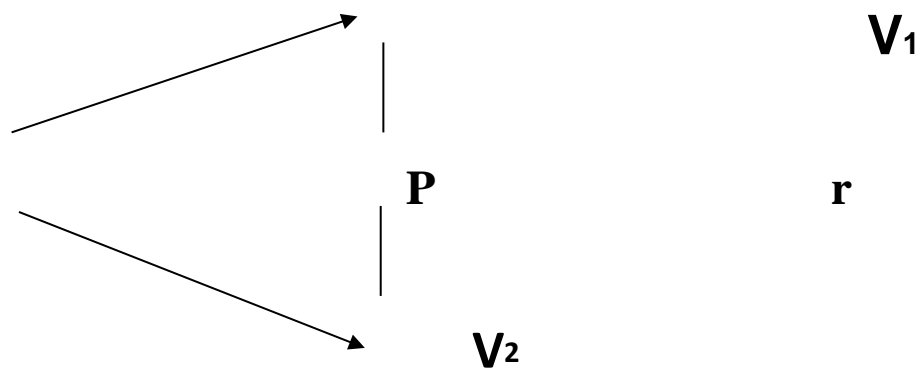
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La indagación planteada fue de tipo cuantitativo, porque se utilizó dimensiones numerales que son alternadas mediante equipos del campo de la estadística. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

La investigación fue, no empírica, a causa de la exploración se ejecuta sin operar intencionadamente las variables y de corte colateral porque se recogió antecedentes en un solo instante y en un turno único. (Hernández, Fernández, Baptista 2014).

Esquema del diseño:



P: Población

V1: Ansiedad

V2: Desempeño laboral

R: Relación de variables

3.2 Operacionalización de variables

- **Variable independiente:** Ansiedad

La ansiedad es un efecto de aprensión y prejuicio impreciso, indeterminado y desagradable, que contienen impresiones de vacilación, desabrigo y exaltación funcional, viene a hacer una contestación estándar y adaptativa ante intimidaciones reales que preparan al cuerpo para rebelarse ante un contexto de riesgo (Hernández, citado por Arriaga, 2012)

- **Variable dependiente:** Desempeño Laboral

En esta indagación para esta variable se toma en cuenta la hipótesis de Chiavenato (citado por Serrano, 2017), presenta que el desempeño es “El desempeño compone la apariencia del propio en establecimientos, procediendo el dependiente profesional en forma inapreciable en aras de una capacidad del compromiso” (p. 33).

3.3 Población y muestreo

Población

Conformada por 41 trabajadores vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020

Tabla 1: Trabajadores vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo

trabajadores	Sexo		Total	41
	Cantidad	M F		
VS	23	18	41	

Fuente: archivos del padrón de trabajadores vendedores de las compañías de seguros de vida.

Muestreo

No he utilizado el muestreo, porque la muestra es igual que la población.

Criterios inclusión

- Trabajadores de las compañías de seguros. **Criterios exclusión**
 - Trabajadores que asistieron a su horario de atención
- Trabajadores que no respondieron completamente el cuestionario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad

Escala de ansiedad de Zung

FICHA TECNICA DE LA ESCALA DE ANSIEDAD DE ZUNG – EAA

DATOS GENERALES

Título original de la prueba: self-rating anxiety scale.

Título en español: escala de autovaloracion de ansiedad.

Autor: w. zung Año de aplicación: 1971.

Procedencia: Berlin.

ADMINISTRACIÓN

Duración : 15 minutos.

Aplicación : adolescentes y adultos.

Administración : individual y colectiva

Aspecto a evaluar : intensidad de ansiedad **VALIDEZ Y**

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO VALIDEZ:

La correlación entre la puntuación de cada ítem y el total oscila entre 0.34 y 0.65.

FIABILIDAD:

Los coeficientes de correlación fueron estudiados por Zung.
Entre ASI y SAS es de 0.66.

DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA

La escala de autovaloración de la Ansiedad comprende un cuestionario de 20 ítems, en la cual se les pide a los participantes indicar como se sienten en situaciones específicas de presión ambiental. Mide el nivel de ansiedad transitorio experimentado en una situación determinada; además, evalúa los sentimientos de tensión, nerviosismo, preocupación y aprehensión que experimenta el sujeto. De este modo, los evaluados contestan a cada una de las afirmaciones ubicándose en una escala likert de cuatro dimensiones que van de 1 a 4.

Instrumento Desempeño Laboral

Para la variable dependiente de desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Desempeño laboral ejecutado por Rodríguez y Ramírez (2015) adjunto en el Anexo 4, el cual se validó y se adjunta en el Anexo 5. Este cuestionario está compuesto de 28 ítems y fue construido por 4 dimensiones:

Dimensiones de estudio del desempeño laboral dimensiones e ítems

Motivación 1, 2, 3, 4, 5, 6, y 7.

Responsabilidad 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15.

Liderazgo y Trabajo en Equipo 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23.

Formación y Desarrollo Personal 24, 25, 26, 27 y 28.

Cada ítem tiene cuatro opciones de respuesta, estructurado bajo la escala Likert:

Nunca (0), A veces (1), Frecuentemente (2), Siempre (3). De tal forma que en la puntuación final se podrá obtener un puntaje mínimo de cero (0) o máximo de 84 puntos, categorizado de la siguiente manera:

Desempeño laboral bajo: 0 -28 puntos

Desempeño laboral promedio: 29-56 puntos

Desempeño laboral alto: 57-84 puntos

3.5 Procedimiento

Se realizaron los siguientes procedimientos; primero se estableció contacto con el gerente de la compañía de seguros para solicitar el respectivo permiso a la compañía para realizar la investigación, luego se realizó las coordinaciones respectivas para los días en que se aplicó el instrumento a la muestra de 41 trabajadores de vendedores de seguros, previo a la aplicación del instrumento se realizó una explicación breve de las indicaciones y luego procedieron a resolver los cuestionarios en un tiempo máximo de 15 minutos.

3.6 Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivo: Se recogieron los datos proporcionados a través de las listas de cotejo, aplicado a los colaboradores.

Para la observación de los datos se esgrimió la habilidad de la estadística descriptiva a través de la media matemática, frecuencias, porcentajes. Asimismo, para procesar los datos se empleó el programa Excel.

Antes del examen de datos se creó las sucesivas sistematizaciones estadísticas. Examen crítico: alcanza la comprobación si se han aceptado todos los instrumentos aplicados o una eminente proporción que certifique la confiabilidad de las terminaciones. Además, de comprobar que todas las contradicciones estén inscritas y purificar los instrumentos dudosos de respuestas viciadas e incongruentes.

Codificación: comprende la alineación de los datos de mínimo a mayor y viceversa.

Categorización de los datos: Reside en constituir los datos a fin de construir una tabla de repeticiones manejable. Para tal efecto, se tendrá en cuenta las escalas de cálculo de inconstantes nominativo y pausa y edificar las respectivas tablas de periodicidades y su conveniente grafico a partir de histogramas y pasteles preponderantemente. Todos los procesos se harán a partir del uso del Programa de análisis estadísticos Excel y SPSS.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio se tomó con total moderación y confiabilidad sobre los dependientes motivos de nuestra publicación. Igualmente, se respetó los derechos de autoría sin alterar los efectos logrados de la averiguación. El informe es válido por su singularidad y porque intenta responder a una realidad problemática en la cual estamos involucrados.

Se protegió la identificación de las documentaciones que notificaron en la exploración y de los resultados obtenidos de manera confidencial. se conservó la reserva de la identidad de los colaboradores en la investigación. Los datos que se presentaron fueron derivados pronto al procesamiento de los datos.

IV. RESULTADOS

4.1

TABLA 1

Coefficiente de correlación de Spearman entre las variables la ansiedad y el desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.

		DESEMPEÑO	
		ANSIEDAD	LABORAL
Rho de Spearman	ANSIEDAD		
	Coeficiente de correlación	1,000	,083
	Sig. (bilateral)	.	,604
	N	41	41
	DESEMPEÑO LABORAL		
	Coeficiente de correlación	,083	1,000
	Sig. (bilateral)	,604	.
	N	41	41

De los resultados estadísticos en la tabla 1, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es inverso y alto con un valor de $r=,083$ entre las variables; la ansiedad y el desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.

Así mismo, la significancia $=,604$ muestra que es mayor al nivel $\alpha=0.05$, lo que nos permite señalar que la relación es no es significativa: Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; Concluyendo que: no existe relación significativa entre la ansiedad y el desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.

4.2

TABLA 2 Distribución porcentual del nivel de ansiedad de los vendedores de las compañías

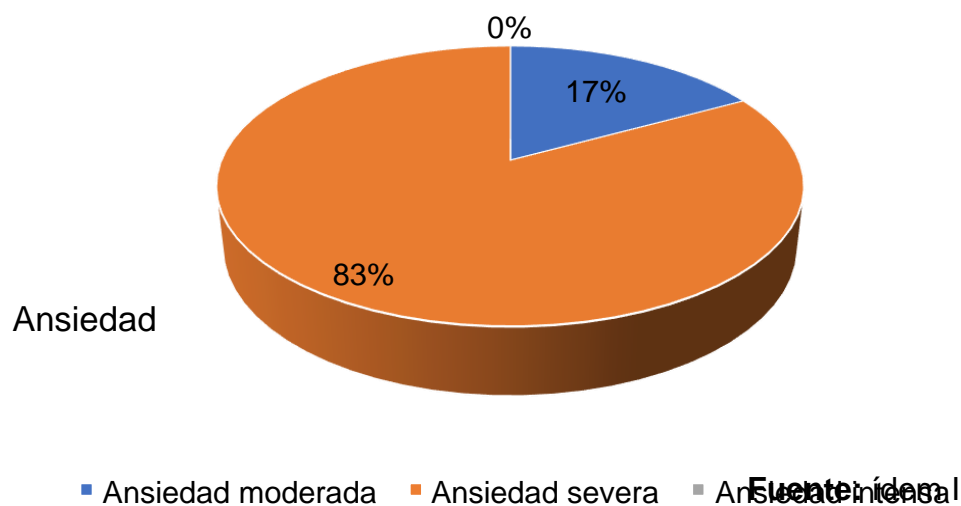
de seguro de vida - Trujillo, 2020.

Niveles	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Ansiedad moderada	36 – 47	7	17.1%
Ansiedad severa	48 – 59	34	82.9%
Ansiedad intensa	60 – 80	0	0.0%
Total		41	100.0%

Fuente: instrumento de cuestionario de ansiedad de Zung

Figura 2

Distribución porcentual del nivel de ansiedad de los vendedores



En la tabla 1 y figura 1, se visualizó que el 82.9% de los vendedores se ubicaron en el nivel de ansiedad severa y el 17.1% de los vendedores se ubicaron en el nivel de ansiedad moderada.

4.3

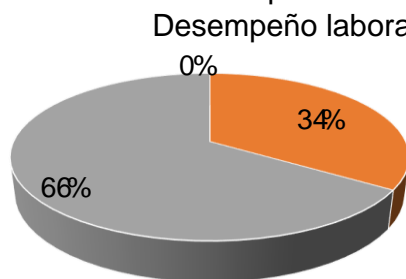
TABLA 3 Distribución porcentual de nivel de desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.

NIVELES	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral bajo	< 28	0	0.0%
Desempeño laboral promedio	29 – 56	14	34.1%
Desempeño laboral alto	57 – 84	27	65.9%
Total		41	100.0%

Fuente: instrumento de cuestionario de desempeño laboral

Figura 3

Distribución porcentual del nivel de desempeño laboral de los vendedores



- Desempeño laboral bajo
- Desempeño laboral promedio
- Desempeño laboral alto

Fuente: ídem I

Descripción: En la tabla 2 y figura 2, se visualizó que el 65.9% de los vendedores se ubicaron en el nivel alto de desempeño laboral y el 34.1% en el nivel promedio.

4.4

TABLA 4

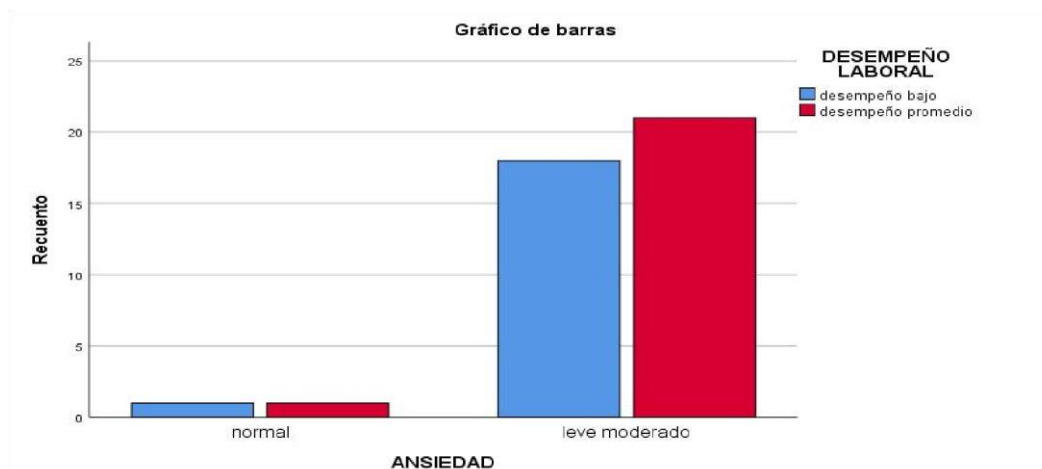
Tabulación cruzada entre ansiedad y desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.

		DESEMPEÑO LABORAL			Total
			deser	ño a	
				desempeñ	
				o	
				promedio	
ANSIEDAD	moderado	Recuento	18	21	39
		% del total	43,9%	51,2%	95,1%
	severa	Recuento	1	1	2
		% del total	2,4%	2,4%	4,9%
Total		Recuento	19	22	41
		% del total	46,3%	53,7%	100,0%

Fuente: instrumento de cuestionario de ansiedad y desempeño laboral

Figura 4

Tabulación cruzada entre ansiedad y desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.



Fuente: ídem I

Descripción: En la tabla 4 se observa que el 43.9% de los vendedores que se ubican en el nivel desempeño alto de desempeño laboral tienen un nivel moderado de ansiedad. El 51.2% de los vendedores que se ubican en el nivel desempeño promedio de desempeño laboral tienen un nivel severo de ansiedad. El 2.4% de los vendedores se ubican en el nivel desempeño alto de desempeño laboral tienen un nivel severo de ansiedad. El 2.4% de los vendedores se ubican en el nivel desempeño promedio de desempeño laboral tienen un nivel severo de ansiedad.

V. DISCUSIÓN

Los resultados expusieron que no existe relación inmediata entre ambas variables se obtuvo como resultado $p=.604$ de correlación negativa. Siendo la conclusión que ambas variables son independientes y que no se influyen una de la otra. Así mismo se encontró una investigación similar dentro de las variables, como el estudio de Cruz (2019), quien concluyó que el estrés no influye el desempeño laboral. Este resultado nos permite dar a conocer que una persona no reacciona de la misma manera a una determinada situación, donde en algunas circunstancias lo tomamos de la mejor manera, pero en otras situaciones reaccionamos con una actitud negativa, y lo mismo pasa en el ambiente laboral, ya que el muchas veces el estado de ánimo influye cuando ejecutamos nuestras actividades.

Con respecto a la variable de ansiedad se describe como un estado de angustia, caracterizado por inquietud desagradable y agitación, donde el individuo tiene una reacción de sobresalto para buscar una solución y explicación a la situación que está atravesando, siendo notorio ante los demás. En referencia a la variable ansiedad, se visualiza que el 82.9% de los vendedores se ubica en el nivel de ansiedad severa. Este resultado es desigual al de Arcia, Fidelina y Prado (2016), quien en su análisis de datos detalla que su población se encontraba en un grado leve de ansiedad. Por tanto, la ansiedad es considerada un estado emocional ante determinadas situaciones, en la que, el cuerpo tiene a manifestar una respuesta habitual frente a situaciones estresantes (citado por Guadalupe y Vaca, 2018).

En cuanto a la variable desempeño laboral, se visualiza que el 65.9% de los vendedores se ubica en el nivel de desempeño laboral alto. Este resultado es desigual al estudio de Serrano (2017), donde se visualizó que el 63,33% de los trabajadores obtuvieron un nivel regular de desempeño laboral. Para Chiavenato (1999), respecto al desempeño laboral, nos muestra que el ejercicio forma el vigor del particular que trabaja en las organizaciones, procediendo el dependiente laboral en representación superable en aras de una capacidad de trabajo, la cual es mingitorio para la organización.

Con respecto a la tabulación de la variable se puede evidenciar que el 43.9% de los vendedores que se ubican en el nivel desempeño alto de desempeño laboral tienen un nivel moderado de ansiedad. El 51.2% de los vendedores que se ubican en el nivel desempeño promedio de desempeño laboral tienen un nivel severo de ansiedad. Siendo estos los resultados más relevantes de la población.

En las teorías planteadas Robbins y Judge (2013), atestiguan que la ansiedad es una situación en la que el sujeto se siente confrontado por la presión que se genera en el entorno, optando por desequilibrios en todos los aspectos del individuo, las cuales se ven reflejadas directamente en el rendimiento en las actividades laborales, personales, entre muchas otras que concierne al ser humano en esta investigación. Según Pedraza et al. (2010), nos expresa que el desempeño son los actos manifestados y observados en los trabajadores en cuanto a la labor que realizan en su búsqueda de conseguir los resultados deseados de la corporación y la cual puede ser medida a través de las competencias que efectúan y el grado de contribución hacia la compañía.

Contrastación de hipótesis

Se acepta hipótesis nula

No existe relación entre la ansiedad y desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.

Se rechaza la hipótesis alterna

Existe relación entre la ansiedad y desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Se obtuvo un nivel severo de ansiedad en los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.
- 2.** Existe un nivel alto de desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.
- 3.** No se encuentra relación significativa entre ansiedad y desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la compañía proponer una política de incentivo de salario emocional y económico. De este modo el trabajador se sentirá. estimado, vigorizando su autoestima y por ende proseguirá con su buen desempeño.

Se recomienda al jefe de recursos humanos, delinear y proponer acciones de prevención y concientización encaminados a potenciar el capital humano para lograr reducir los estados de ansiedad.

Se sugiere al psicólogo, diseñar y ejecutar un plan de acción, en la que se priorice la salud mental, dirigidas a áreas de mayores contextos que desencadenan ansiedad, propias de las actividades o situaciones laborales

REFERENCIAS

- Allgulander, C. (2012). Generalized Anxiety Disorder: A Review of Recent Findings. *J Exp Clin Med*, 4(2), 88-91.
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1878331712000241>
- Alquizar, C. y Ruiz A. (2005). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima Sedalib S.A.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Arcia, D., Leiva, P. y Prado, M. (2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/10378>
- Asmat, S. (2003). *Relación entre los componentes del clima laboral y la capacidad creativa del personal administrativo de la Universidad César Vallejo de Trujillo* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2651>
- Asociación Psiquiátrica Americana (1995). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales* (4ta. Edición). Barcelona: Masson.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-6.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Bardales, K. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional De Amazonas – 2018* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas, Chachapoyas, Perú.
<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALE%20GARC%C3%8DA%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brow, W. (1990). *Teoría de la organización y la administración, enfoque integral*. México: Limusa.

- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Caballo, V. (2005). *Manual para la evaluación clínica de los trastornos psicológicos: estrategias de evaluación, problemas infantiles y trastornos de ansiedad*. Madrid: Pirámide.
- Chatman, C. (1999). *La influencia de la composición demográfica y del clima organizacional en proceso y resultados de trabajo*. Universidad de California, Berkeley, EE.UU.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*.
<http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES->
- Coromines, J. (2015). *Diccionario Etimológico*. Recuperado de
<http://etimologias.dechile.net/?ansiedad>
- Cruz, M. (2019). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia y UCI del Hospital II Chocope, 2019* (Título de Licenciatura). Universidad Nacional De Trujillo, Perú.
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14961>
- Dessler, G. (2002). *Administración Personal* (8va edición). México: Editorial Alhambra Mexicana, S.A.
- Diario Perú 21 (2009). *El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento*. <http://peru21.pe/noticia/382356/estres-laboral-78trabajadores-peruanos-losufrio>
- Ellis, A., y Powers, M. (1998). *Cómo controlar la ansiedad antes de que le controle a usted*. California: Grupo Planeta (GBS).
- Gerencia Central de Atención al Asegurado (2018). *El registro informático atención al asegurado*. Reporte mensual. La libertad.
https://issuu.com/camilabustamante/docs/memoria_essalud_v4
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango)* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

- González, M., Mata, I., y Mena, E. (2007). *Trastornos de Ansiedad–Depresión en el entorno de la contingencia común*. Trastornos de Ansiedad-Depresión en el Entorno de la Contingencia Común. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/7026/1/TRASTORNOS%20%20DE%20ANSIEDAD-DEPRESION.pdf>
- Guadalupe, J., y Vaca, G. (2018). *Estrés laboral y ansiedad en el personal de enfermería del Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón periodo 2017-2018* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional De Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Halgin, R., y Krauss, S. (2009). *Psicología de la anormalidad* (5ª. Ed.). México: McGraw-Hill.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados* (2ª ed.) México: Editorial Printice Hall.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D. F.: McGraw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2018). *Participación en la Actividad Económica de la población censada” en Perfil sociodemográfico del Perú*.
- Magaña, G. (s/f). *Motivación y desempeño laboral, Enfoque*.
- Norton, J, Ancelin, M., Stewart, R., Berr, C., Ritchie, K., & Carrière, I. (2012). Anxiety symptoms and disorder predict activity limitations in the elderly. *J Affect Disord*, 141(2–3), 276-85. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165032712002339>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/-protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Panamericana de la Salud (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es [Recuperado el 10 de marzo del 2019]

- Palma, S. (2004). *Manual de escala de Clima Laboral* (1ª ed.). Lima, Perú.
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SP_C_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pambay, J. (2006). *La salud mental en el trabajo*. Ecuador: MailxMail.
- Pineda, A. (2019). Nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociados a características laborales (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada de Tacna, Perú.
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/687/1/Pineda-PizarroAlejandro.pdf>
- Prado, C. (2015). Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo De Trujillo. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2651>
- Puchol, D. (2003). *Los trastornos de ansiedad: La epidemia silenciosa del siglo XXI*. <http://www.psicologiacientifica.com/trastornos-de-ansiedad-epidemia>.
- Pulido, C. (2003). *Clima organizacional: una medida del éxito*. Lima: Athanor.
- Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral. *Revista NEGOTIUM*, 3(9), 33-55.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2573481.pdf>
- Quispe, C., y Quispe, B. (2019). Acoso laboral y su relación con la ansiedad y depresión en los colaboradores de la micro red de Mariano Melgar (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10352/PSquasck.pdf?sequence=1>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Barcelona: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (10ª Ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J., y Vargas, E. (2018). *El estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Calzature Alhelí* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Leonardo Da Vinci, Trujillo, Perú.
<http://repositorio.upd.edu.pe/handle/UPD/136>

- Sadock, B., Sadock, V., Ruiz, P. (2015). *Sinopsis de psiquiatría* (11ª ed.). Barcelona, España: Wolters Kluwer.
<https://booksmedicos.org/kaplansadock-sinopsis-de-psiquiatria-11aedicion/>
- Schneider, B. (1983). *Sobre la etilogía de climas. Personal de Psicología*. Ed. McGraw-Hill.
- Serrano, M. (2017). El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima-2017 (Tesis de Maestría). Universidad cesar vallejo. Lima Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23533>
- Sierra, J., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividade*, 3(1), 10 - 59.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27130102>
- Silva, A., y Chullo, M. (2018). *Ansiedad estado y clima laboral en trabajadores de salud del hospital de la policía* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7326>
- Sum, M. (2015). *Niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del organismo judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/SumMaria.pdf>
- Vélez, M. (2013). *Causas comunes de ansiedad laboral*.
<http://www.diariofemenino.com/articulos/psicologia/ansiedad/ansiedadportra bajoacaba-con-el-estres-laboral/>.
- Warren, B., y Dennis, M. (1990). *Teoría de La organización y la Administración: Enfoque integral*. México: Editorial Limusa.
- William, Z. (1965) *Escala de Autoevaluación de la Ansiedad de Zung (EAA)*.
<http://psicopsi.com/Escala-heteroaplicada-de-ansiedad-de-Zung>

ANEXOS

Anexos 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: ANSIEDAD Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS VENEDORES DE LAS COMPAÑIAS DE SEGURO DE VIDA - TRUJILLO, 2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la ansiedad y el desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020?</p> <p>Específicos: Identificar el nivel de ansiedad de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020,</p>	<p>General Determinar la relación entre la ansiedad y el desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020</p> <p>Específicos: Identificar el nivel de ansiedad de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020,</p>	<p>Existe relación entre la ansiedad y el desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020</p> <p>Existe relación entre ansiedad y la dimensión de motivación de desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020</p>	<p>VARIABLE 1: ANSIEDAD</p>		<p>No hay ansiedad presente.</p> <p>Presencia ansiedad mínima.</p> <p>Presencia ansiedad marcada severa.</p> <p>Presencia ansiedad grado máximo</p>	<p>Técnica: encuesta y entrevista</p> <p>Instrumento: Escala de Autovaloración de la Ansiedad de Zung</p> <p>Cuestionario de desempeño laboral.</p>	<p>Tipo: cuantitativo</p> <p>DISEÑO: no experimental</p>	<p>Población: Compuesta por 41 vendedores de las compañías de seguro de vida</p> <p>Muestra No he utilizado el muestreo, porque la muestra es igual que la población.</p>
				Motivación				
				Responsabilidad				
				Liderazgo y Trabajo en Equipo				

<p>Identificar el nivel de desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020</p> <p>Determinar el nivel de ansiedad en relación a desempeño laboral los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.</p>	<p>Identificar el nivel de desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020</p> <p>Determinar el nivel de ansiedad en relación a desempeño laboral los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020.</p>	<p>Existe relación entre ansiedad y la dimensión de responsabilidad de desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020</p> <p>existe relación entre ansiedad y la dimensión de liderazgo y trabajo en equipo de desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida - Trujillo, 2020</p>		<p>Formación y Desarrollo Personal</p>				
---	---	---	--	--	--	--	--	--

Anexos 2:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
VI: ANSIEDAD	<p>La ansiedad es una emoción de miedo y prejuicio confuso, vago y desagradable, que contienen emociones de vacilación, aislamiento y exaltación funcional, viene a hacer una réplica estándar y adaptativa ante ultimato existentes que preparan al cuerpo para rebelarse ante un ambiente de riesgo Hernández (2007), citado por Arriaga (2012)</p>	<p>La variable de ansiedad fue estimada a través del nivel de Autoevaluación de ansiedad que consta de 20 ítems.</p>		No ay ansiedad presente	Ordinal
				Ansiedad mínima a moderada	
				Ansiedad marcada o severa	
				Ansiedad en grado máximo	
VD: DESEMPEÑO LABORAL	<p>De acuerdo a (Chiavenato, I., citado por Pastor, 2018) se concreta el desempeño laboral como: “La cualidad como se permite el trabajador en el beneficio de los ecuanimes fijados; éste signo parte de la habilidad individual para conseguir los objetivos”.</p>	<p>Puntaje derivado en una prueba de desempeño intrínsecamente de un ambiente laboral en un instante entregado.</p>	Motivación	Eficiencia laboral	Ordinal
			Responsabilidad	<p>Cumplimiento de las tareas asignadas Conocimiento dentro del puesto de trabajo Metas logradas</p>	

			Liderazgo y trabajo en equipo	Capacidad de liderazgo	
--	--	--	-------------------------------	------------------------	--

			Formación y desarrollo personal	Nivel de conocimientos técnicos Nivel de adaptabilidad del trabajador	
--	--	--	---------------------------------	---	--

Anexos 3: Escala de ansiedad de Zung - EAA

CARRERA PROFESIONAL:EDADSEXO.....

ESTADO CIVIL::..... FECHA: (M(F))

SITUACIÓN QUE ME DESCRIBE	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	BUEN NUMERO DE VECES	LA MAYORIA DE VECES
1.Me siento más nervioso y ansioso que de costumbre				
2. Me siento con temor sin razón				
3. Despierto con facilidad o siento pánico				
4. Me siento como si fuera a reventar y partirme en pedazos				
5. Siento que todo está bien y que nada malo puede sucederme				
6. Me tiemblan los brazos y las piernas				
7. Me mortifican dolores de cabeza, cuello o cintura				
8. Me siento débil y me canso fácilmente				
9. Me siento tranquilo y puedo permanecer en calma fácilmente				
10. Puedo sentir que me late muy rápido el corazón				
11. Sufro de mareos				
12. Sufro de desmayos o siento que me voy a desmayar				
13. Puedo inspirar y expirar fácilmente				
14. Se me adormecen o hincan los dedos de las manos y pies				
15. Sufro de molestias estomacales o indigestión				
16. Orino con mucha frecuencia				
17. Generalmente mis manos están secas y calientes				
18. Siento bochornos				
19. Me quedo dormido con facilidad y descanso bien durante la noche				

20 Tengo pesadillas				
---------------------	--	--	--	--

Marque con una Aspa (X)

Anexo 4: Cuestionario Percepción del Desempeño Laboral

Estimado colaborador: A continuación, se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

3) Siempre 2) Frecuentemente 1) A Veces 0) Nunca

N	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.				
2	Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				
9	Puede trabajar de forma independiente.				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definido.				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.				
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				

23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	La institución promueve el desarrollo personal.				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

Interpretación:

- Siempre: 3 puntos
- Frecuentemente: 2 puntos
- A veces: 1 punto
- Nunca: 0 puntos

Desempeño laboral	Puntaje
Bajo	0 a 28
Promedio	29 a 56
ALTO	57 A 65

Anexos 5

“ENCUESTA APLICADA EN GOOGLE FORMS”

	A	B	C	D	E	F	G	H	
1	Marca temporal	Edad	Sexo	1. Se promueve la gener	2. Se siente feliz por los	3. Ofrecen retroalimenta	4. Existe motivación para	5. La evaluación que se	6. Cum
2	12/11/2020 14:29:02			A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempr
3	12/11/2020 17:53:35		54 Femenino	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempr
4	12/11/2020 18:06:56		35 Femenino	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Frecue
5	12/11/2020 18:08:23		52 Femenino	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Frecue
6	12/11/2020 18:10:35		61 Femenino	A veces	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecue
7	12/11/2020 18:51:01		48 Femenino	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempr
8	12/11/2020 19:00:36		46 Femenino	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	Frecue
9	12/11/2020 19:10:28		60 Femenino	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempr
10	12/11/2020 20:45:02		61 Femenino	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempr
11	12/11/2020 22:25:55		28 Femenino	Frecuentemente	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	Siempr
12	12/11/2020 22:30:31		44 Femenino	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempr
13	12/11/2020 22:31:10		30 Masculino	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempr
14	12/11/2020 22:41:31		58 Femenino	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempr
15	12/11/2020 22:43:46		47 Femenino	Frecuentemente	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Siempr
16	12/11/2020 23:26:16		61 Masculino	Frecuentemente	Siempre	Siempre	Frecuentemente	Siempre	Siempr
17	13/11/2020 0:26:23		47 Femenino	A veces	Siempre	Frecuentemente	Frecuentemente	Frecuentemente	Siempr
18	13/11/2020 1:03:30		33 Masculino	A veces	Frecuentemente	A veces	A veces	A veces	A vece
19	13/11/2020 3:26:50	45 años	Femenino	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecuentemente	A veces	Frecue

+ Respuestas de formulario 1

Explorar

Anexos 6

SOLICITO: Permiso para realizar Encuesta de desempeño Laboral

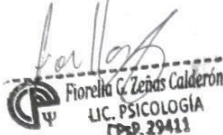
**SEÑOR: Manuel, Muro Luna Victoria Gerente de Unidad de Pacifico Seguros-
(Sede Trujillo)**

**Yo, FIORELLA GERALDINE ZEÑAS
CALDERÓN**, identificada con DNI N°
70493454, con domicilio Pasaje Santa
Rosa 832- Urbanización La Merced III
etapa. Ante Ud. respetuosamente me
presento y expongo:

Que desarrollando maestría en curso de “ Gestión del Talento Humano” en la
Universidad Cesar Vallejo. Solicito a Ud. permiso para aplicar a su personal
Cuestionario de desempeño laboral, en la empresa Pacifico Seguros (sede
Trujillo), para fines de investigación de mi tesis “Ansiedad y su relación con el
desempeño laboral de los vendedores de las compañías de seguro de vida –
Trujillo, 2020”. Para lograr optar el grado de Magister en
Gestión del Talento Humano. Indicar que los resultados obtenidos,
servirán como referente a su entidad y futuras investigaciones

POR LO EXPUESTO: Invoco a usted
acceder a mi solicitud

Trujillo, 20 de Octubre del 2020



Fiorella G. Zeñas Calderón
LIC. PSICOLOGIA
C.P. 29411