



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Estresores organizacionales y productividad de los asesores de clientes del Banco
BCP, Agencias Huacho, Barranca y Huaral**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Administración Estratégica

Autor

Gustavo Abimael Prieto Flores

Asesor

M(o). Jorge Alberto Alarcón Alva

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que

sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Prieto Flores, Gustavo Abimael	71928648	04/12/2023
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Alarcón Alva, Jorge Alberto	15728889	0000-0002-0115-0380
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA- DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Vellón Flores, Viviana Inés	15596783	0000-0001-6611-7218
Bautista Juan de Dios, Rey Lelis	15596695	0000-0002-0463-5682
Grados Cavero, Maribel Lourdes	15615960	0000-0001-8352-7868

ESTRESORES ORGANIZACIONALES Y PRODUCTIVIDAD DE LOS ASESORES DE CLIENTES DEL BANCO BCP, AGENCIAS HUACHO, BARRANCA Y HUARAL

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis es dedicado a mi hijo Sebastián por el cual me esfuerzo en ser un mejor profesional y persona, a quien recuerdo cada día de mi vida.

Gustavo Abimael Prieto Flores.

AGRADECIMIENTO

A dios por permitirme gozar de salud y disfrutar de mi familia.

A mi esposa Medaly Vidal, por ser el soporte en los momentos difíciles.

A mi asesor por ser el complemento en la realización del proyecto.

Y a la UNJFSC y autoridades, por ser la institución donde estoy logrando obtener mis grados académicos.

Gustavo Abimael Prieto Flores.

ÍNDICE

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación de la investigación	17
1.5 Delimitaciones del estudio	18
1.6 Viabilidad del estudio	18
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.1.1 Investigaciones internacionales	19
2.1.2 Investigaciones nacionales	21
2.2 Bases teóricas	23
2.3 Bases filosóficas	42
2.4 Definición de términos básicos	43
2.5 Hipótesis de investigación	45
2.5.1 Hipótesis general	45
2.5.2 Hipótesis específicas	45
2.6 Operacionalización de las variables	45
CAPÍTULO III	47
METODOLOGÍA	47
3.1 Diseño metodológico	47
3.2 Población y muestra	47
3.2.1 Población	47

3.2.2	Muestra	47
3.3	Técnicas de recolección de datos	48
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	48
CAPÍTULO IV		49
RESULTADOS		49
4.1	Análisis de resultados	49
4.2	Contrastación de hipótesis	58
CAPÍTULO V		63
DISCUSIÓN		63
5.1	Discusión de resultados	63
CAPÍTULO VI		67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		67
6.1	Conclusiones	67
6.2	Recomendaciones	69
REFERENCIAS		69
7.1	Fuentes bibliográficas	69
7.2	Fuentes electrónicas	69
ANEXOS		77

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general conocer la relación entre los estresores organizacionales y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral. La metodología fue de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue 35 asesores de clientes del banco BCP. Se utilizó la encuesta. Respecto a los resultados, en cuanto a si las actividades que realiza para el banco están libres de cualquier peligro 73.3% resaltó que casi nunca y nunca; con respecto a si su espacio físico de trabajo tiene la temperatura adecuada para que no sea una incomodidad para usted el 46.7% refirió que casi nunca y nunca; con respecto a si cumple un rol específico dentro del banco el 53.3% refirió que casi nunca y nunca; en mención a si se siente conforme con las relaciones interpersonales que maneja con su equipo el 66.7% acotó que casi nunca y nunca. La investigación concluyó que los estresores organizacionales se relacionan significativamente con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral. Fundamentado en los resultados obtenidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.709 ubicándolo en un grado positivo alto.

Palabras clave: estresores organizacionales, eficiencia y productividad.

ABSTRACT

The general objective of the research was to know the relationship between organizational stressors and the productivity of client advisors from BCP bank, Huacho, Barranca and Huaral agencies. The methodology was basic, correlational level, non-experimental design, quantitative approach. The population was 35 advisors of clients of the BCP bank. The survey was used. Regarding the results, in terms of whether the activities carried out for the bank are free of any danger, 73.3% highlighted that almost never and never; Regarding whether your physical work space has the right temperature so that it is not uncomfortable for you, 46.7% said that it is almost never and never; Regarding whether they fulfill a specific role within the bank, 53.3% said that they almost never and never; In reference to whether they feel satisfied with the interpersonal relationships that they manage with their team, 66.7% stated that they almost never and never. The investigation concluded that organizational stressors are significantly related to the productivity of customer advisors from BCP bank, Huacho, Barranca and Huaral agencies. Based on the results obtained in the Pearson Test with a value of 0.709, placing it in a high positive degree.

Keywords: organizational stressors, efficiency and productivity.

INTRODUCCIÓN

Crear un entorno laboral basado en el respeto y trabajo en equipo disminuirá el estrés garantizando una alta productividad y logro de metas. Hay varios factores que conducen a la falta de productividad en el ambiente laboral, y una de las causas primordiales es un ambiente de trabajo negativo que sofoca la innovación.

Es por ello que la actual indagación buscó conocer la relación entre los estresores organizacionales y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral.

La investigación está desarrollada en siete capítulos más anexos como son el instrumento de recolección de datos, datos generales, validación y confiabilidad del instrumento, data de la validación y confiabilidad y, la base de datos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente, los empleados se enfrentan a una presión cada vez mayor para cumplir con las demandas del ambiente de trabajo actual, por motivo de los niveles elevados de competencia, las largas jornadas laborales y las exigentes expectativas de desempeño, todo lo cual aporta a un entorno laboral cada vez más estresante que puede reducir la productividad de los colaboradores en las instituciones. Es por ello que se han realizado diversas investigaciones en lo que concierne a los factores que generan estrés y la baja productividad. En el ámbito internacional, el estudio realizado por Aranda (2020) señala que la sobrecarga laboral, las presiones por llegar a las metas, las condiciones de trabajo y los cambios de turno son estresores organizacionales que afectan a los colaboradores. Respecto a la productividad, el estudio realizado por León, Restrepo y Sánchez (2022) indican que las empresas deberían invertir más en la formación de las personas, puesto que, al no proporcionar capacitación y formación de los colaboradores, disminuirá notablemente la productividad.

Por otro lado, en el ámbito nacional, respecto a los estresores organizacionales, el estudio realizado por Medina y Vicuña (2018) señalan que el estrés en el trabajo es un elemento riesgoso importante para el aumento de las enfermedades relacionadas con el ausentismo, lo que afecta el rendimiento y reduce la productividad. Por otro lado, respecto a la productividad laboral, el Diario Gestión (2019) indica que la escasa comunicación, los malentendidos y los rumores afectarán la productividad laboral y también demostraron que un empleado con compromiso puede aumentar la productividad laboral y las ganancias en un 15%.

En la actualidad, la mejora de la productividad es muy significativo para las organizaciones porque en la actualidad se sabe que el clima de trabajo, las demandas de tareas y la presión laboral son factores que afectan directamente a los colaboradores, ocasionando estrés en estos. Las organizaciones tienen visiones, y una de ellas es aumentar la eficiencia, la cual se consigue mejorando el escenario de trabajo para generar una mejor productividad. Crear un entorno laboral basado en el respeto y trabajo en equipo disminuirá el estrés garantizando una alta productividad y logro de metas. Hay varios elementos que llevan a una productividad baja en el ambiente laboral, y uno de los motivos primordiales es un ambiente laboral negativo que oprime la innovación. Por ende, es importante tener un sitio para trabajar que proporcione al personal un sitio agradable de un entorno en el que sean productivos y entusiastas por su labor (Altamirano, 2020). Teniendo en cuenta lo mencionado, la indagación tiene como objeto el establecer de qué modo los estresores organizacionales se vienen relacionando con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral.

Dentro de las agencias Huacho, Barranca y Huaral del banco BCP, se han percibido inconvenientes que podrían estar siendo los indicios de la baja productividad de los asesores de clientes del BCP, estos serían la falta de capacitaciones constantes que reciben los asesores del banco para conocer mejores técnicas para vender los servicios y productos ofrecidos por el banco a sus clientes; otros asesores no se sienten motivados en su área de trabajo lo que hace que les cueste más llegar a las metas propuestas por el banco, muchas veces llegan por cumplir y no se esfuerzan para lograr un mayor rendimiento; se ha podido evidenciar que algunos de los asesores con el que cuenta el banco no son proactivos por lo que dejan responsabilidades para el último momento generando incomodidades en el área o en los mismo clientes.

Por otra parte, se ha logrado percibir inconvenientes en lo que concierne a los estresores organizacionales, ya que la exigencia laboral no solo se produce por ventas a pesar de llegar a un cumplimiento mayor al 100 % sino a todos los indicadores las cuales son medibles satisfacción de clientes, procesos operativos, obtención de venta por tipo de productos que vende el banco (créditos, tarjetas ,seguros) y no cumplir estas mediciones significa no ser un asesor integral; un factor de estrés es no tener el apoyo necesario de los supervisores ya que no cumplen el rol de liderazgo correcto y

que actualmente solo se concentran en la exigencia de la llegada de metas. Y no llegan a afianzar con el personal como líderes; al no obtener clientes potenciales y no avanzar en el porcentaje % adecuado causa problemas de Desmotivación ya que la exigencia y la intensidad de seguimientos aumenta; el cobro del sueldo es en base a la llegada de meta al no llegar mayor al 100% el sueldo se reduce sustancialmente afectando la económica del asesor; mediante seguimiento de correos conversaciones y compromisos continuo de parte de los supervisores nos exigen ventas diarias a pesar de no tener prospectos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre los estresores organizacionales y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Existe relación entre las demandas de tareas y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022?
- b. ¿Cómo se relacionan las demandas físicas y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022?
- c. ¿Qué relación existe entre las demandas de rol y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022?
- d. ¿En qué medida se relacionan las demandas interpersonales y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Conocer la relación entre los estresores organizacionales y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre las demandas de tareas y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022.
- b. Demostrar la relación entre las demandas físicas y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022.
- c. Establecer la relación entre las demandas de rol y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022.
- d. Definir la relación entre las demandas interpersonales y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

Esta investigación puede servir como antecedente o referencia para futuras indagaciones asociadas con el asunto a desarrollar, ya que recopila información sobre conceptos y antecedentes.

Justificación metodológica

Este estudio es metodológicamente útil porque utilizará métodos y técnicas de indagación, y de igual manera se creará un cuestionario para calcular los estresores organizacionales y la productividad organizacional, de manera que contribuya a la creación de un nuevo instrumento para recolectar datos, que puedan ser utilizados como referencia para estudios posteriores.

1.5 Delimitaciones del estudio

- La delimitación geográfica: Banco de Crédito del Perú - BCP, departamento de Lima.
- La delimitación temporal para el desarrollo de la investigación se desarrollará en un horizonte de tiempo de agosto del año 2022 a octubre del año 2023.
- La delimitación social comprende a los asesores de clientes del BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral.
- La delimitación semántica comprende: Estresores organizacionales y Productividad.

- Delimitación conceptual:

Estresores organizacionales: Vasquez y Aranda (2020) mencionan que pueden ser definidos como un estado emotivo y fisiológico no satisfactorio, el cual es un efecto de prácticas de trabajo desfavorables, especialmente contextos de agobio o que están por fuera del control del trabajador.

Productividad: Ganga y Villacís (2018) mencionan que la productividad laboral es importante para la obtención de propósitos organizacionales, su desempeño financiero y su sostenibilidad en el tiempo.

1.6 Viabilidad del estudio

El proceso está garantizado porque hay fondos, personas y recursos disponibles para llevar a cabo esta investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Paucar (2022), “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores”, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Propósito: establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados. Diseño: no experimental. Tipo: transversal y correlacional. Universo: 90 trabajadores.

Instrumento: el cuestionario. Resultados: entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores efectivamente hay vínculo, además, en lo que respecta a la dimensión despersonalización tiene más vínculo con las siguientes dimensiones: relaciones interpersonales, trabajo en equipo y organización, mostrando una correlación significativa estadísticamente ($p < 0,05$). Conclusiones: hay relación entre ambas variables de manera estadísticamente significativa, además, en lo que respecta a la dimensión despersonalización tiene más vínculo en las demás dimensiones del desempeño laboral, de esa manera se determinó que cuanto menos estrés laboral exista, mayor será el desempeño del personal en la organización.

Quijia, Guevara y Ramírez (2021), “Determinantes de la productividad laboral para las empresas ecuatorianas en el periodo 2009-2014”, Escuela Politécnica Nacional. Ecuador. Su objetivo fue establecer los componentes que perjudican la productividad laboral. Los resultados mencionan que aumentar un punto porcentual en el ritmo de colaboradores con título universitario aumentará la productividad laboral en 1%. Si las organizaciones empiezan a exportar o se unen a un conjunto de empresas, su productividad laboral se acrecentará en un 41% y un 27,7%, proporcionalmente. Otro componente que acrecienta la productividad es la disponibilidad de muchas fábricas y la inversión de capital fijo. Las conclusiones señalan que una investigación de los componentes de la productividad en Ecuador señala que las particularidades de las organizaciones que más aumentan la productividad son: recursos humanos con capacitación, vínculos con demás organizaciones a través de un equipo corporativo y apertura productiva mediante las exportaciones e inversión de capital extranjero.

Lopez (2020), “Estrategias para identificar el estrés laboral y aplicar el engagement a los trabajadores del área de crédito en la agencia la ceja de Banco FIE S.A.”, Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia. Propósito: desarrollar estrategias de identificación de estrés con el fin de utilizar el engagement a los colaboradores. Diseño: no experimental. Tipo: transversal y descriptiva correlacional. Universo: 27 individuos. Instrumento: el cuestionario. Resultados: en cuanto al estrés laboral, las puntuaciones medias en lo que respecta a migrañas y doler de cabeza fueron las más altas ($X = 5,07$); seguida de una fuerte tentación de no levantarse al despertar ($X = 5,04$) y pérdida del hambre ($X = 5,00$); temblor muscular (p. ej., espasmos musculares o parpadeo) ($X = 4,63$); sentirse extremadamente muy cansado o agotado ($X = 4,44$): la tendencia a

ingerir alimentos, alcohol o fumar extremadamente ($X = 4,22$); deseo sexual disminuido ($X = 4,22$); insomnio ($X = 3,93$); sudoración o palpitaciones ($X = 3,93$); indigestión o trastornos gastrointestinales ($X = 3,89$); sensación de escozor o dolor en diferentes partes del cuerpo ($X = 3,81$) y dificultad para respirar o sensación de asfixia ($X = 3,56$) tal como se puede ver en la figura. Las conclusiones señalan que los factores que generan menos estrés están asociados con pésimos vínculos sociales en el lugar de trabajo. Comprendió que el grupo de profesionales poseen una cantidad limitada de integrantes y la selección de estos integrantes para el grupo es apropiada.

Urgilés, Erazo y Narváez (2019), "El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda.", Universidad Católica de Cuenca. Ecuador. Su objetivo fue hacer un modelo de coaching con el fin de mejorar la productividad. Diseño: no experimental. Tipo: transversal y correlacional. Universo: 173 empleados. La muestra fue 120 empleados. Utilizó la encuesta y entrevista. Resultados: en cuanto al logro de metas, se puede inferir que el 61% de los colaboradores tienden a lograr las metas que se confirmaron en la encuesta, pero no técnicamente; y al analizar los documentos se verificó que se encontraban en el nivel más bajo de cumplimiento de las medidas de productividad. Las conclusiones señalan que hay baja productividad laboral de los trabajadores que laboran en la cooperativa.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Silva (2021), "Estresores organizacionales y desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020", Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. Propósito: establecer de qué forma los estresores organizacionales tienen influencia en el desempeño laboral. Diseño: no experimental. Tipo: transversal y correlacional. Universo: 58 trabajadores. Muestra: 51 trabajadores. Instrumento: el cuestionario. Resultados: en cuanto a los estresores organizacionales, el 56.9% de los empleados reportaron estrés elevado, el 35.3% estrés moderado y el 7.8% estrés bajo. En cuanto a la variable desempeño en el trabajo docente, el 19.6% la calificó como eficaz, el 47.1% la calificó en el nivel regular y el 33.3% la calificó como ineficaz. Se concluyó que hay un nivel negativo elevado con significación ($p = 0,00 <$

0,05; rho= -0,73). Conclusiones: los estresores organizacionales tienen influencia significativa en el desempeño laboral.

Díaz y Vargas (2019), "El impacto del estrés en la productividad en el área de créditos Mi Banco semestre 2017 - I y una propuesta de mejora", Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Su objetivo fue trazar un programa de capacitación laboral que reduzca los niveles de estrés y a la vez mejore la productividad. Diseño: no experimental. Tipo: transversal y descriptivo correlacional. Universo: 20 asesores de negocios. Utilizó el cuestionario. Los resultados mencionan que casi todos los asesores superaron sus objetivos en más del 100% de 21, 20 y 24 asesores proporcionalmente. Como resultado, sus ingresos disminuyeron durante enero, mayo y agosto, y solo 13, 9 y 11 asesores superaron su objetivo. Las conclusiones señalan que efectivamente hay un efecto perjudicial del estrés en la productividad. De 20 asesores entrevistados, el 50% presenta niveles de producción reducidos, principalmente porque viven sedentariamente debido a los trabajos que desempeñan.

Mamani (2019), "Estresores organizacionales en el centro de salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019", Universidad Andina del Cusco. Perú. Su objetivo fue hacer una descripción de los estresores organizacionales. Diseño no experimental, de tipo descriptivo. Población de 46 empleados. Utilizó el cuestionario y entrevista. Resultados: en la variable estresores organizacionales logró un puntaje de 2.13 el cual fue estimado como moderado, reflejado en el 60.9% de los empleados entrevistados, la dimensión con más puntaje promedio es requerimientos de labores que logró 2.35 en un nivel elevado; las dimensiones demandas de rol, interpersonales y físicas fueron 2.13, 2.10 y 1.95, proporcionalmente, todas ellas fueron calificadas como moderadas. Las conclusiones señalan que los estresores organizacionales fueron moderados, conforme a la escala explicativa utilizada logró un promedio de 2.13 en lo cual lo refleja el 60.9% de los empleados entrevistados.

Quispe (2017), "El estrés laboral en la productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank Juliaca, periodo 2016", Universidad Nacional del Altiplano. Perú. Su objetivo fue estudiar la influencia del estrés laboral en la productividad. Diseño: no experimental. Tipo: transversal y descriptivo correlacional. Universo: 25 empleados. La muestra fue 11 empleados. Técnica: la encuesta.

Resultados: los colaboradores presentan una baja productividad; de acuerdo a las dimensiones de eficiencia y eficacia que arrojó como resultado un 37%. Las conclusiones señalan que se muestra la falta de productividad de los empleados con un 37%, en los indicadores de eficiencia y eficacia; los factores que afectan la baja productividad son el volumen de ventas, el seguimiento de la cartera de clientes, los datos actualizados de los clientes y las quejas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Estresores organizacionales

2.2.1.1 Definiciones

López (2020) señala que los estresores reconocidos son un grupo de contextos físicos y/o psicosociales en el lugar de trabajo que frecuentemente crean tensión y efectos poco agradables para el individuo.

Vasquez y Aranda (2020) mencionan que pueden ser definidos como “un estado emotivo y fisiológico no satisfactorio, el cual es un efecto de prácticas de trabajo desfavorables, especialmente contextos de agobio o que están por fuera del control del trabajador”.

Caldera, Zárate y Gonzáles (2018) señalan que los estresores comprenden peculiaridades de los trabajadores, así como su interacción con la organización; esto significa que, “todo acontecimiento o contexto que se encuentra en nuestro exterior es considerado un estresor; sin embargo, las condiciones del exterior tienen más posibilidad de ser un estresor que otras variables”.

Gabini (2018) expresa que, en términos de entorno, se han determinado estresores laborales (conflictos de roles, roles poco claros, redundancia de roles, demandas de tiempo), involucrarse en el rol de trabajo (involucramiento laboral, interés en la labor), apoyo laboral (ayuda organizacional, de supervisores y colegas) y particularidades de la labor (múltiples deberes, independencia).

2.2.1.2 Dimensiones

Según Griffin, Phillips y Stanley (2017) los estresores organizacionales hacen referencia a una variedad de elementos de trabajo que causan estrés. Hay cuatro grupos, a saber:

a. Demandas de tareas

Griffin, Phillips y Stanley (2017) indica que se asocian con el puesto laboral del individuo y abarcan el diseño del trabajo (independencia, diversidad de labores, nivel de automatización, entre otros), las condiciones de trabajo y la disposición física del sitio. De manera personal, el elemento más estrechamente relacionado con el estrés en el lugar de trabajo es la cantidad de labores que hay que hacer en una fecha límite inminente.

b. Demandas físicas

Griffin, Phillips y Stanley (2017), señalan que hacen referencia a los requisitos físicos que enfrenta un empleado dependiendo de las particularidades del lugar y las labores físicas que conlleva su puesto de trabajo. Asimismo, son las que necesitan el puesto que están sobre el trabajador; son requerimientos que representan las virtudes tangibles del ambiente y las labores tangibles que abarca el puesto, esto está resumido en aspectos como la temperatura, iluminación, diseño de oficina y turnos laborales.

c. Demandas de rol

Griffin, Phillips y Stanley (2017), mencionan que; en las empresas, las demandas para el rol también son estresantes. Un rol es un grupo de conductas deseadas relacionadas con una posición en un equipo o empresa y posee requisitos formales (explícitamente relacionados con la labor) e informales (sociales e implícitos). Lo que esperan los integrantes de equipos y empresas es que los individuos que ejercen un determinado rol tengan un compromiso establecido y comuniquen sus perspectivas tanto formal como informalmente. Los individuos perciben a las perspectivas del rol con diversos grados de

presión y luego se esfuerzan por cumplir con sus roles. No obstante, pueden ocurrir “fallas” en el proceso, lo que crea inconvenientes estresantes como la ambigüedad en los roles o los conflictos de los mismos.

d. Demandas interpersonales

Griffin, Phillips y Stanley (2017), es el estrés creado por los demás trabajadores. La escasa ayuda social de los colegas y los malos vínculos interpersonales provocan estrés, especialmente en trabajadores con altas necesidades sociales.

2.2.1.3 Características del estrés

Según Cabay, Noroña y Vega (2022) el estrés se caracteriza por un empeño adaptativo ante un inconveniente, y una respuesta inespecífica es descrita en tres fases adaptativas al estrés: una respuesta de alarma a la hora que el cuerpo descubre el estresor, una fase adaptativa a la hora que el cuerpo reacciona a un estresor, y una de agotamiento, en la que las defensas del organismo empiezan a desgastarse por el tiempo o la gravedad.

La OIT alude que este inconveniente surge a la hora que los compromisos y responsabilidades exceden los empeños, destrezas y capacidades del empleado, lo que afecta su rendimiento y salud.

El estrés es multifactorial y puede aparecer en cualquier área de trabajo y perjudicar a todo el personal, independientemente de la dimensión de la organización, su rubro, el tipo de contrato o vínculo laboral. De este modo, se puede pensar en un estresor como un estímulo biológico, un contexto medioambiental, un estímulo exterior o un suceso.

El estrés puede significar una situación que reacciona negativa o positivamente a los factores estresantes y puede afectar la energía y el bienestar tanto a nivel físico como mental de un individuo. Psicológicamente, el estrés puede provocar insatisfacción con la vida, autoestima baja e insatisfacción laboral.

2.2.1.4 Modelos para explicar el estrés organizacional

Vasquez y Aranda (2020) indican que hay varios modelos para lograr explicar el estrés laboral, los cuales comparten el concepto de que es una adaptación a las demandas externas, una capacidad para afrontar esas demandas y la persona con una variedad de signos y síntomas.

- a. El modelo propuesto por Siegrist de desequilibrio esfuerzo-recompensa afirma que el estrés brota de este desequilibrio y contiene el contexto individual y organizacional de la persona. Este modelo es uno de los más apoyados empíricamente de la psicología organizacional.
- b. Para Siegrist, hay tres contextos que crean este defecto: un contrato de trabajo indefinido y el aceptar términos con la perspectiva de que mejorarán y resolverán el defecto por un compromiso excesivo de trabajo.

Aquellas experiencias las cuales originan estrés a menudo se denominan factores estresores. Se han hallado varios factores estresores en el lugar de trabajo; algunos de ellos se relacionan con el rol del empleado, las demandas, peculiaridades del trabajo y aspectos del entorno laboral real. Muchos otros factores estresores pueden clasificarse como interpersonales, por ejemplo, problemas en el lugar de trabajo, liderazgo impropio, falta de información demandada, escasez de ayuda social, escasez de contribución y/o independencia. Muchos de los estresores aludidos se refieren a contextos de desequilibrio en los que puede surgir una percepción de injusticia.

Reconocer la injusticia organizacional como factor estresante está bien documentado y ha surgido como un determinante importante de las actitudes, conductas y decisiones que un empleado efectúa. Para la justicia organizacional, muchos de sus modelos ayudaron a dar forma al núcleo de esta teoría y respaldaron la comprensión de cómo se crean las percepciones de justicia y cómo varía la conducta de las personas cuando cambian esas percepciones.

2.2.1.5 Clases de estresores

Interconsulting Bureau S.L. (2018) señala que el estrés se origina por los propios instintos protectores del cuerpo. Cuando hay bastante trabajo por hacer, surge el estrés y la tensión. Los problemas surgen a la hora que el estrés abrumba nuestros cuerpos y se vuelve más allá de nuestro control. Cierta nivel de estrés a menudo nos mantiene más activos, más enérgicos, nos ayuda a hacer un mejor uso de nuestro tiempo y hacer más de lo que creemos que somos capaces de hacer. Pero cuando nuestros cuerpos y mentes están sobrecargados y se desbordan, surge el peligro y comienzan los síntomas físicos, psicológicos y conductuales. A la hora que esto pasa, su cuerpo trabaja horas extras y no hay dónde poner toda esa energía extra. Esto puede hacerte que te sientas con ansiedad, temor, preocupación y tenso.

Hay una serie de particularidades que parecen establecer si un contexto se vuelve estresante, entre ellas: cambio o actualidad, datos insuficientes, la no previsibilidad, angustia, ambigüedad, proximidad, permanencia y valor para la organización, etc. Así mismo, se recalcan los contextos biológicos del cuerpo y la incapacidad para hacerles frente. Estos factores de estrés aparecen en distintas situaciones, en la vida laboral, familiar o social, y son biológicos o psicosociales. Los dos tipos de estresores proceden de persuasiones del exterior sobre el propio individuo y de aspectos internos. Los estresores internos pueden desencadenar particularidades físicas, como molestias por mala digestión, dolor por lesiones y enfermedades; o más rasgos cognitivos como recordar una situación rigurosa, pensar en la inutilidad o en lo dificultoso que será el futuro cercano, sentimientos culpables y ambiciones incumplidas.

Los estresores del exterior igualmente provienen de aspectos físicos como temperaturas ambientales del exterior, bulla y luces brillantes; o relacionados cognitivamente, por ejemplo: ver a dos sujetos hablando en voz baja y de rato en rato lo observan y se carcajean. Si bien tanto el aspecto físico como el cognitivo actúan como estresores, este último es más habitual y

significativo. La indagación médica y psíquica ha buscado factores causales, como los factores estresores. Existen tres clases:

- a) Estresores físicos: se encuentra la bulla, radiación, toxinas y todas las demás sustancias específicas que afectan nuestros cuerpos. A menos que sean sumamente severos, con el pasar del tiempo nos adaptamos a casi todos ellos.
- b) Estresores sociales: Estos provienen de nuestras interacciones con otros individuos o grupos de personas en nuestro alrededor. Algunos eventos, como la muerte de una persona, pueden tener efectos graves y devastadores. El conflicto con los demás es otra fuente común de estrés. Un sistema caótico es estresante para cualquiera. Estos estresores sociales son externos y a menudo están bajo nuestro dominio.
- c) Estresores psíquicos: estos se dan en nuestra mente y abarcan los sentimientos como sentirse frustrado, con cólera, odio, celoso, temeroso, ansioso, triste, también incluye la autocompasión y un sentido de autoconciencia.

Selye argumenta que la activación emocional es un efecto habitual del estrés y que cuando un estado emocional perjudicial es prolongado e intenso, puede hacer más daño a nuestra salud que los estresores que provoca el estrés físico.

2.2.1.6 Estrategias para acatar el estrés organizacional

Caicedo y Rayo (2022) mencionan que en este momento, después de conocer en que consiste el estrés laboral y sus secuelas, es importante reconocer cuáles son las estrategias para tratar esta problemática que está acrecentando su incidencia a medida que pasa el tiempo, son diferentes las formas de mezclarse sobre la problemática del estrés laboral, una de ellas es la prevención primaria, focalizada en intervenir claramente en la organización y sus recursos aprovechables, así mismo la mediación secundaria es una segunda opción que

consiste en trabajar sobre los individuos directamente afectadas para otorgarles tácticas de afrontamiento y prevenir en ellas el estrés.

Los estudios del Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) identifican las características organizacionales asociadas tanto con el trabajo saludable y de bajo estrés como con la alta productividad. Ejemplos de estas particularidades son:

- Reconocimiento a los empleados por el trabajo bien hecho.
- Oportunidades de desarrollo profesional.
- La cultura organizacional valora el trabajo de cada individuo.
- Las acciones de gestión son consistentes con los valores de la organización.

De acuerdo con Álvarez en su artículo “El síndrome de Burnout: Síntomas, causas y medidas de atención en la organización”, se tiene que:

Los modelos corporativos de relación social y sapientes, es significativo discurrir ciertos componentes como medidas corrientes con el fin de impedir el conflicto del síndrome, aunque posiblemente el componente más distinguido es el adiestramiento y entendimiento al respecto, como primer paso de las empresas, para la oportuna implementación junto con otros factores. Algunos de los elementos del cuidado son los mencionados a continuación:

- Investigar los objetivos de trabajo con firmeza, con miras a garantizar que estos objetivos sean equilibrados y alcanzables por el empleado. Al mismo tiempo, esto debe incluir la investigación de las técnicas de evaluación del desempeño, la oferta de trabajo y los compromisos laborales, preferiblemente la participación de los trabajadores.
- Consolidar los elementos del empleo que mejoran la seguridad en el trabajo.
- Empoderamiento de los responsables, la optimización promueve, entre otras cosas, la iluminación de roles, el feedback, la capacitación, la síntesis de decisiones conquistadoras, la autonomía y el autocontrol.

- Aumentar la claridad en las líneas de comando y los compromisos.
- El aumento de la creatividad y la independencia laboral asociado a la modificación de la distribución organizativa, los ordenamientos, la riqueza del trabajo y la modificación de las propias ocupaciones.
- Examinar las perspectivas de estrés y la carga psicológica en el trabajo, así como el compromiso entre puestos laborales. Se debe prestar especial cuidado a la cantidad de horas extras efectuadas por los empleados.
- Crear componentes para calcular el sentido de equidad en el trabajo. Por ejemplo, en las evaluaciones de clima laboral.
- Reestructurar el trabajo en equipo, la colaboración y las cualidades que conducen a un ambiente propicio laboral.
- Fortalecer las relaciones sociales entre trabajadores.
- Evaluación continua del clima y la cultura de trabajo en relación con los aspectos relacionados con el burnout.

2.2.1.7 Los riesgos psicosociales y el estrés

Vidal (2019) alude que los estresores laborales se pueden definir como cualquier evento, contexto o percepción que puede provocar sentimientos negativos en la persona y está asociado con la causa raíz de una sustancia de salud física y mental y algunas consecuencias conductuales relacionadas con la salud. De esta manera, y como evaluamos en el párrafo anterior, existe una cierta tensión la cual beneficia al individuo (el empleado) porque lo mantiene despierto y lo apoya con el aprendizaje y logro de sus metas (eustrés); este estrés puede ser excesivo en relación con los recursos humanos de activación o puede persistir en el tiempo, sometiendo la capacidad adaptativa (distrés) y dando lugar a expresiones del «estrés laboral». Sus raíces radican en maneras de contratación, en situaciones precarias, en el crecimiento agudo de la actividad, en exigencias emocionales excesivas, en la violencia que surge en el lugar de trabajo y en la inestabilidad entre la vida profesional e individual.

Son varios los contextos de trabajo que se han sido investigados en vínculo al estrés laboral, ya que provoca estrés en los trabajadores. Estos incluyen trabajo repetitivo, trabajo en cadena, supervisión o vigilancia por parte de un inspector, horas extras involuntarias, horarios ajustados o incapacidad para realizar la tarea. Peiró diferencia las siguientes fuentes de estrés en el trabajo:

- Los factores intrínsecos del puesto de trabajo (contexto físico, estrés laboral, cantidad y calidad).
- Los factores de estrés dependientes del rol laboral (rol poco claro, conflictos de roles, responsabilidades hacia otros, poca participación al tomar decisiones, escasez de ayuda de parte de la gerencia, entre otros).
- Los factores que provienen de las relaciones interpersonales laborales (con superiores y subordinados, así como con colegas del mismo nivel).
- Los factores de estrés asociados con el crecimiento profesional (promoción, discrepancia entre preparación y trabajo, inseguridad laboral).
- Los factores que provienen de la estructura y el ambiente laboral (poca participación en las determinaciones, limitaciones de comportamiento, estrecha supervisión y escasez de independencia).
- Los factores ajenos a la empresa pero que afectan a sus integrantes (familia, crisis individual, dificultades financieras, creencias individuales, entre otros).

2.2.1.8 Fuentes potenciales de estrés organizacionales

Silva (2021) manifiesta que Robbins y Judge (2017) indican que son las siguientes:

- a. Los factores Ambientales. Dado que las preocupaciones climáticas también influyen en esto, el plan de distribución organizativa también

refleja los niveles de estrés del trabajador. Realmente, la intranquilidad es la razón más significativa por el que a los individuos les resulta difícil lidiar con los cambios en una organización, existen tres tipos esenciales de inquietudes ambientales: la monetaria, política y tecnológica. El cambio en los períodos de trabajo genera inquietudes económicas, si la economía es caótica, la gente se preocupará por la seguridad laboral. Las inquietudes políticas sobre cambios en la ley o cuestiones de impuestos, las amenazas y las variaciones en la política generan estrés en cualquier país. Dado que varios cambios pueden hacer que las habilidades y la práctica de los colaboradores sean inútiles a corto plazo, la informática, la ingeniería, la electrónica u otras formas similares de cambios tecnológicos amenazan a casi todas las personas, por motivo que son una fuente de estrés.

- b. Los factores Organizacionales. Los factores de estrés son inevitables en una empresa. Un ejemplo claro es el estrés por evitar cometer errores o completar tareas en poco tiempo, carga de trabajo excesiva, jefes autoritarios y compañeros de trabajo poco comprensivos.
- c. Los factores personales. El colaborador típico labora de 40 a 50 horas semanales. No obstante, las prácticas e inconvenientes que las personas afrontan en las demás son 120 horas posibles mostradas en el centro laboral. Esta categoría incluye entonces semblantes de la vida personal del trabajador, tales como problemas individuales y financieros. Las averiguaciones territoriales muestran consistentemente que la gente da gran importancia a los vínculos con la familia e individuales. Los problemas familiares, incluso los positivos, generan niveles de estrés que afectan en gran medida a las personas. Los problemas familiares frecuentemente implican desacuerdos entre la familia y el trabajo. Los problemas financieros personales son causados por el uso indebido del dinero, lo que crea estrés y distrae a las personas de su trabajo.

2.2.1.9 Factores del estresor

Según Mamani (2019) afirma que; hay tres factores importantes del estresor que establecen si una práctica tiene posibilidad de generar estrés, a saber:

- a. **Importancia.** Indica la categoría del evento para la persona; por ejemplo, digamos que se enfrenta a que lo despidan de su trabajo, cuanto más importante sea para usted, más estresado se sentirá, es decir, si cree que el relevo significa un rendimiento extenso, posiblemente lo sienta como un suceso más significativo que si está asegurado en un trabajo contiguo.
- b. **Incertidumbre.** Hace referencia a la escasez de claridad de lo que pasará; para algunos individuos, los rumores de ser despedidos son más estresantes que saber que serán despedidos con certeza. En el último acontecimiento, al menos pueden planificar cómo manejar lo que sucederá, pero a menudo no saben que hay más requerimientos sobre los individuos que conocer, inclusive si el resultado conocido es considerado como perjudicial.
- c. **Duración.** Generalmente, cuanto más nos ocupemos de las solicitudes especiales, más estresados estaremos. Hacer un mal trabajo que solo dura uno o dos días puede ser un poco frustrante, mientras que hacer un trabajo de seis meses puede ser muy terrible. Casi todos los individuos pueden soportar períodos breves de actividad física vigorosa sin estar cansados; no obstante, si continúa por mucho tiempo, incluso la persona más apta quedará agotada.

2.2.1.10 Estresores laborales, ansiedad y depresión

Rodríguez y Salvador (2018) indican que los estresores laborales, igualmente conocidos como riesgos psicosociales en el trabajo, se refieren a situaciones asociadas de manera directa con la empresa, el contenido de la ocupación, el desempeño de la labor y el medio ambiente, los cuales aportan al

deterioro de la salud y la calidad de vida laboral. En el momento que los factores psicológicos y sociales contenidos en el trabajo simbolizan una situación adversa para la persona, entonces se trata de riesgos psicológicos y sociales, se refieren a “aquellos factores que logran ocasionar trastornos ansiosos y alteraciones inorgánicas en el ciclo sueño-vigilia, estrés grave y acomodo, resultantes del ambiente de los deberes de la labor, el tipo de jornada laboral y la exhibición a eventos traumáticos o violencia extrema en el lugar laboral, como resultado del trabajo realizado” (Diario Oficial de la Federación, Capítulo Primero, Disposiciones generales, 2014). Desde este punto de vista, los elementos riesgosos a nivel psicosocial, que representan la posibilidad de daño a la salud física y psicológica, son negativas y se relacionan con otros factores resultantes del vínculo entre el empleado y su puesto de trabajo.

2.2.1.11 Factores estresores en el trabajo

López (2020) señala que son diversos aquellos factores que perjudican la salud mental, y casi todos los riesgos que presenta se deben a la insuficiente interacción entre el tipo de puesto, el ambiente organizacional, las habilidades o capacidades de los empleados, y las oportunidades de trabajo a través de la gestión de la organización, por lo que es importante tener una estrategia de prevención de estos inconvenientes. Los estresores reconocidos son un grupo de circunstancias físicas y/o psicosociales en el lugar de trabajo que frecuentemente crean estresores y resultados poco agradables para el individuo. De acuerdo con el informe del Comité Mixto de la OIT/OMS, los factores estresantes son interacciones entre la labor, el ambiente y las capacidades de los empleados que influyen en los requerimientos, la cultura y los contextos individuales de los empleados exteriormente al lugar de trabajo y que, por medio del conocimiento y la práctica, puede afectar el bienestar, el rendimiento y la complacencia laboral. El estresor requiere mucho de la valoración de la situación, la vulnerabilidad, las particularidades personales y las estrategias de afrontamiento de la persona.

2.2.2 Variable 2: Productividad

2.2.2.1 Definiciones

Ibárcena (2020) indica que, para determinar la productividad laboral se debe considerar el nivel de productividad, que es una medida de la eficiencia productiva; es semejante de rendimiento, porque, en un enfoque estructurado, alguien o algo trabaja de manera eficiente con ciertos recursos determinados en un tiempo específico, esto da como resultado un producto de calidad.

Silva (2019) señala que la productividad laboral es la mejor fuente de talento humano, principalmente en los empleados que usan su práctica e innovación a largo plazo, y mejorar la calidad del trabajo, los bienes y servicios conduce a un aumento en la productividad de la organización.

Ganga y Villacís (2018) mencionan que la productividad laboral es importante para lograr los objetivos organizacionales, su desempeño financiero y su sostenibilidad en el tiempo.

Zapata (2018) alude que la productividad se eleva cuando los empleados confían en sus jefes. Y reduce si el empleador oculta información y no consulta, lo que conduce a una menor eficiencia. Los empleados se sacrifican cuando ven que sus jefes los valoran.

2.2.2.2 Dimensiones

Para Gutiérrez (2020) la productividad es el efecto obtenido de un procedimiento y, por lo tanto, aumentar la productividad mejora estos resultados considerando los recursos utilizados para establecerlos, y la medición vendrá de una evaluación precisa. Los recursos se utilizarán con el fin de producir estos resultados. En las dimensiones de productividad que hacemos para este estudio, se tienen las siguientes:

a. Eficiencia

La eficiencia se asocia con lograr un objetivo específico y ser capaz de hacer un uso completo de todos los recursos disponibles para lograr ese objetivo sin malgastar o desperdiciar; se trata de usar los instrumentos, máquinas y equipos de manera apropiada y cómoda, además estamos hablando de aprovechar al máximo los talentos del recurso humano (Gutiérrez, 2020).

b. Eficacia

Eficiencia, es decir, lograr metas trazadas independientemente de los recursos usados, por lo que es esencial que la organización controle el proceso de producción, puesto que no solo se requiere enfocarse en vender el producto sino también enfocarse en la calidad del mismo que se proporciona al consumidor (Gutiérrez, 2020).

c. Adaptabilidad

La Adaptabilidad es la manera en la que los individuos se adaptan a los cambios (Gutiérrez, 2020).

2.2.2.3 Cómo fomentar la productividad en los trabajadores

Según Lázaro (2021) existen varias formas de fomentar la productividad en una empresa, desde alicientes económicos, capacitación adicional y desarrollo competitivo, hasta el temor de perder el trabajo, pero existe un factor fundamental que puede crear variaciones, una variación significativa en cualquier organización, que es la motivación, porque es el recurso más eficiente para optimar el rendimiento y elevar la productividad.

Aquí hay algunas formas de fomentar la productividad:

- a. Alicientes Económicos: “Son incentivos que las organizaciones ofrecen a los empleados para incrementar sus niveles de producción y desempeño”, crean motivación y compromiso con el trabajo que realizan, y les permiten atraer nuevos trabajadores.

- b. Trabajo estable y un sitio laboral seguro: Esto significa que, si los trabajadores tienen un trabajo bien pagado, con excelentes condiciones de trabajo y principalmente en un lugar donde puedan crecer sin correr ningún peligro, esto aumentará su confianza y les permitirá permanecer por un tiempo prologando en la organización, lo que trae beneficios a la empresa, ya que tendrá empleados competitivos que estén dispuestos a favorecer al éxito de la empresa.
- c. Recursos usados: “Son todos los recursos que tiene una empresa para conseguir sus metas”; y su vínculo con la productividad es que si los empleados cuentan con los instrumentos y/o mecanismos que les permitan trabajar de manera eficiente y eficaz, crearán niveles elevados de productividad.
- d. La supervisión y evaluación del desempeño: La supervisión, es un grupo de labores éticas y técnicas asociadas, que surgen al observar directamente la labor efectuada por un sujeto o equipo de individuos y cuyo propósito es suscitar la mejora continua. Luego de realizar este seguimiento se hará una valoración, porque el empleado quiere ser apreciado por lo que realiza, se siente responsable de su labor y entonces quiere ser recompensado.
- e. Capacitación y desarrollo: En esta etapa, es necesario considerar que todas las organizaciones son diferentes, por lo que la capacitación tiene que ser un elemento fundamental para todos los empleados nuevos en la organización o para los nuevos los cuales asumirán los nuevos trabajos y/o funciones, y esto permitirá a los empleados trabajar a su máxima capacidad. Paralelamente al desarrollo, los colaboradores buscan mejorar sus habilidades, aprender nuevas competencias y principalmente tener la oportunidad de progresar en el trabajo, lo que creará en ellos complacencia, felicidad y motivación para seguir aportando a que la organización sea más productiva.

2.2.2.4 Términos asociados a la productividad

Fontalvo, De La Hoz y Morelos (2017) indican que una organización puede crear grandes conjuntos de productos y prestaciones, pero este grado productivo tiene que coincidir con los insumos consumidos. En muchos casos, el concepto de productividad es confundido con demás términos relacionados, como eficacia y eficiencia.

- a.* Eficacia. Aunque la efectividad organizacional generalmente se restringe a los medios económicos y financieros, la eficacia tiene que tomar en cuenta factores de éxito más allá del ámbito de la rentabilidad. Debido a que hay muchas dimensiones en la eficacia organizacional, y no todas ellas pueden ser traducidas en efectos cuantitativos, pueden influir en otras dimensiones y factores más importantes a largo plazo. Para evaluar la efectividad, también necesitamos un punto de comparación con aspectos internos o de la industria a la que concierne.
- b.* Eficiencia. El cálculo de la eficiencia es un componente esencial para cualquier empresa, puesto que examina en qué medida se logran los efectos y los recursos que se utilizan para lograrlos, en general, se produce cierto desorden cuando se hace el intento de calcular el grado de eficiencia cuando no se consideran los resultados y los recursos. La eficiencia es el uso razonable de los bienes para conseguir un resultado determinado, es decir, la capacidad de conseguir la meta establecida en el menor tiempo y con el menor uso de bienes, teniendo en cuenta que la ampliación en el uso de los recursos, no necesariamente aumenta la productividad.

2.2.2.5 Factores influyentes en la productividad del trabajador

Ganga y Villacís (2018) señalan que son los siguientes:

- La labor en grupo

- El estrés laboral
- El nivel técnico y profesional
- La satisfacción laboral
- La motivación
- La valoración del trabajo
- El aprendizaje
- La autonomía de trabajo
- La comunicación
- Las expectativas de trabajo
- Las actitudes
- Las emociones
- La resolución de problemas
- La participación en decisiones
- Los vínculos interpersonales
- El desempeño en el trabajo
- Los temores
- El sentido de pertenencia
- La resistencia al Cambio
- La interacción social
- El temperamento
- La ceguera de taller
- La proactividad del trabajador
- El conformismo
- El compromiso.

2.2.2.6 Algunas medidas para incrementar la productividad de los trabajadores

Bollet et al. (2019) mencionan que para ello se utilizan diversas medidas, entre las seleccionadas están las mencionadas a continuación:

- Determinar objetivos laborales para metas alcanzables, porque lograrlas aumentará la satisfacción y la autosuficiencia del personal.
- Reconocer el trabajo de los empleados con el fin de elevar su autoestima.
- Conservar un clima laboral propicio en el que los individuos se sientan cómodos y trabajen juntos.
- Originar la integración de todos los empleados de la organización, hacerlos sentir parte de la empresa y conseguir su empoderamiento.
- Realizar y efectuar con los proyectos para capacitar al personal con el fin de mejorar las operaciones internas.

2.2.2.7 El factor humano como elemento clave en la productividad

Silva y Ramos (2019) aluden que si una organización desea que sus trabajadores operen con alta calidad y desarrollen considerablemente su productividad, es esencial que asimilen la gestión de los recursos disponibles, para conseguir este objetivo, la empresa debe contar con un ambiente laboral ideal, el cual debe incluir seguridad y salud en el trabajo; el personal tiene que poseer motivación para poder enseñarles de qué manera hacer las cosas bien, si no será complicado desarrollar la productividad del personal. Si los empleados no sienten que se están satisfaciendo sus necesidades básicas personales, deben contactar a sus colaboradores más cercanos para la planificación y mejora de habilidades.

La gestión del factor humano. Actualmente hay diversos procesos responsables y se requieren herramientas de gestión, que se mejoran

constantemente, y los profesionales involucrados deben tener cuidado de seleccionar las mejores. Por ejemplo, sabemos que tenemos que involucrar a nuestros empleados con los talentos, cualidades y conductas correctas, atraer y retener a las mejores personas disponibles. Para alcanzar el índice óptimo de productividad laboral, es necesario compensar lo constante, lo variable según el mercado, lo intrínsecamente ligado, estimular la iniciativa y el espíritu empresarial de cada empleado; realizar proyectos sucesivos con el fin de conseguir la continuidad de las operaciones, negociando documentos de reclamos donde todos ganen; proporcionar una mejora continua del trabajo; formación de conocimientos y habilidades para formar futuros líderes; calificar el desempeño ascendente, descendente y de 360° con el fin de desarrollar proyectos que se reconozcan, corrección, mejora continua y resarcimiento por desempeño.

Potenciadores de la productividad laboral:

- Selección
- Desarrollo y retención del talento
- Prevención de riesgos y relaciones laborales
- Administración de personal
- Formación y compensación.

2.2.2.8 Factores para medir la productividad

Según Samaniego (2022) son los siguientes:

- Factor capital: En una industria de fabricación, su factor de capital abarca todo lo que se invierte en los factores físicos que intervienen en la elaboración del producto. Estos factores son solamente una fracción de los activos fijos de la organización. Ejemplos claros son: terrenos, fábricas, maquinarias, equipos, instrumentos y materiales. Invertir en estos factores productivos tiene que recuperarse en un periodo prudente

y, por supuesto, aumentar la rentabilidad para los inversores. El indicador de la productividad es la medida del rendimiento de los medios de producción. Esta medida se aplica no solo a la productividad de la organización, sino además a la comunidad a la que sirve.

- Factor persona: Es importante para las empresas industriales ya que sirven como capital, además de colaborar con la misma. No son ambivalentes los factores capital y persona, sino que se completan. Son significativos ya que dependen de los requerimientos determinados de cada industria.
- Factores tecnológicos: La prontitud de las aplicaciones informáticas ha generado innumerables industrias complementarias, como la fabricación de elementos, los servicios de datos, los fabricantes de librerías, programas y los paquetes de software. Estos desarrollos actuales contienen software especial, satélites informáticos, medicina electrónica y transporte hipersónico. También existen áreas de la ciencia donde el hombre está investigando lo inexplorado y nadie tiene conocimiento de dónde y en qué momento se descubrirá lo nuevo.

2.3 Bases filosóficas

La definición del estrés surgió en el año 1930, cuando un estudiante austriaco de segundo año de la Universidad de Praga, de 20 años, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, notó que todos los pacientes que examinaba, sean quienes sean tenían una enfermedad que padecían, presentando síntomas generales y comunes: agotamiento, pérdida del hambre, pérdida de peso, debilidad, entre otros. Esto le interesó mucho a Selye, quien lo llamó el “síndrome de estar enfermo” (Sánchez J. , 2010).

El estrés o “stress” es un estado en el que el cuerpo responde con reflejos adaptativos a los efectos de estímulos fuertes. Filosóficamente, la teoría del “stress” de Hans Selye tiene en común con el idealismo fisiológico de Johannes Müller. Ambos conceptos sobrestiman el rol del estado intrínseco de un

organismo en su interacción con el medio ambiente. Esencialmente, Selye somete el entorno a un “dispositivo de arranque” que activa mecanismos adaptativos “siempre activos”. Se cree que los estímulos que son cualitativamente diferentes del entorno inducen una respuesta estándar bien definida (Vidal A. , 1965).

En lo que concierne a las personas, el trastorno de estrés es causado por necesidades sociales y amenazas al entorno individual que requieren adaptabilidad. Desde entonces, el estrés ha atraído la participación de muchas ramas de la medicina, la biología y la psicología en sus investigaciones con el uso de diversas y avanzadas tecnologías (Sánchez J. , 2010).

2.4 Definición de términos básicos

Estresores organizacionales

Vasquez y Aranda (2020) mencionan que pueden ser definidos como “un estado emotivo y fisiológico no satisfactorio, el cual es un efecto de prácticas de trabajo desfavorables, especialmente contextos de agobio o que están por fuera del control del trabajador”.

Productividad

Ganga y Villacís (2018) mencionan que la productividad laboral es importante para lograr los objetivos organizacionales, su desempeño financiero y su sostenibilidad en el tiempo.

Demandas de tareas

Griffin, Phillips y Stanley (2017), se asocian con el puesto laboral del individuo y abarcan el diseño del trabajo (independencia, diversidad de labores, nivel de automatización, entre otros), las condiciones de trabajo y la disposición física del lugar.

Demandas físicas

Griffin, Phillips y Stanley (2017), señalan que hacen referencia a los requisitos físicos que enfrenta un empleado dependiendo de las particularidades del sitio y las labores físicas que conlleva su puesto laboral.

Demandas de rol

Griffin, Phillips y Stanley (2017), mencionan que; en las empresas, las demandas para el rol también son estresantes. Un rol es un grupo de conductas deseadas relacionadas con una posición en un equipo o empresa y posee requisitos formales (explícitamente relacionados con la labor) e informales (sociales e implícitos).

Demandas interpersonales

Griffin, Phillips y Stanley (2017), es el estrés creado por los demás trabajadores. La escasa ayuda social de los colegas y los malos vínculos interpersonales provocan estrés, especialmente en trabajadores con altas necesidades sociales.

Eficiencia

La eficiencia se asocia con lograr un objetivo específico y ser capaz de hacer un uso completo de todos los recursos disponibles para lograr ese objetivo sin malgastar o desperdiciar; se trata de usar los instrumentos, máquinas y equipos de manera apropiada y cómoda, además estamos hablando de aprovechar al máximo los talentos del recurso humano (Gutiérrez, 2020).

Eficacia

Eficiencia, es decir, lograr metas trazadas independientemente de los recursos usados, por lo que es esencial que la organización controle el proceso de producción, puesto que no solo se requiere enfocarse en vender el producto sino también enfocarse en la calidad del mismo que se proporciona al consumidor (Gutiérrez, 2020).

Adaptabilidad

La Adaptabilidad es la manera en la que los individuos se adaptan a los cambios (Gutiérrez, 2020).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Los estresores organizacionales se relacionan significativamente con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a. Las demandas de tareas se relacionan significativamente con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022.
- b. Las demandas físicas se relacionan significativamente con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022.
- c. Las demandas de rol se relacionan significativamente con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022.
- d. Las demandas interpersonales se relacionan significativamente con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
ESTRESORES ORGANIZACIONALES	<i>Demandas de tareas</i>	- Ocupación. - Seguridad. - Sobrecarga.
	<i>Demandas físicas</i>	- Temperatura. - Iluminación. - Diseño de oficina.

	<p><i>Demandas de rol</i></p> <p><i>Demandas interpersonales</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Turnos. - Ambigüedad. - Conflicto de roles. - Presiones grupales. - Estilos de liderazgo. - Conflicto interpersonal.
--	--	---

Fuente: Escobar (2019).

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
PRODUCTIVIDAD	<i>Eficiencia</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Formación y capacitación. - Logro de objetivos.
	<i>Eficacia</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral. - Proactividad
	<i>Adaptabilidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Cohesión. - Responsabilidad.

Fuente: Gutiérrez (2020).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Tipo básico, ya que con el fin de conocer una realidad se generaron conocimientos partiendo de teorías científicas previas (Díaz et al., 2013).

El nivel es correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre variables (Hernández et al., 2014).

Diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas (Hernández et al., 2014).

Enfoque cuantitativo, ya que las conclusiones cuentan con aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos (Muñoz, 2011).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está representada por 35 asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral.

3.2.2 Muestra

No fue necesario el cálculo de la muestra.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica fue la encuesta. El cual evaluó las variables, estresores organizacionales y productividad. El cuestionario fue respondido por los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Con respecto al estadístico de prueba se empleó el Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo de los estresores organizacionales

Tabla 1

Distribución de las frecuencias sobre las demandas de la tarea

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Se siente conforme con el rol que cumple en el banco.	6	20.0%	1	3.3%	16	53.3%	4	13.3%	3	10.0%
2. Las actividades que realiza para el banco están libres de cualquier peligro.	7	23.3%	15	50.0%	3	10.0%	4	13.3%	1	3.3%
3. El banco no sobrecarga de labores a sus trabajadores.	6	20.0%	11	36.7%	5	16.7%	2	6.7%	6	20.0%

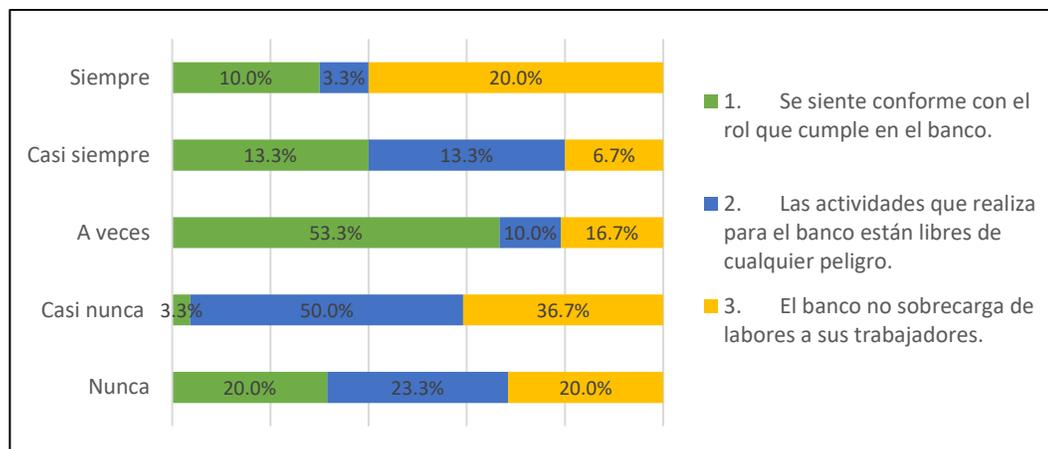


Figura 1. Demandas de la tarea.

Tabla 1, con respecto a si se siente conforme con el rol que cumple en el 53.3% indicó a veces. En segundo lugar, en cuanto a si las actividades que realiza para el banco están libres de cualquier peligro 73.3% resaltó que casi nunca y nunca. En tercer lugar, en mención a si el banco no sobrecarga de labores a sus trabajadores el 56.7% acotó que casi nunca y nunca.

Tabla 2

Distribución de las frecuencias sobre las demandas físicas

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4. Su espacio físico de trabajo tiene la temperatura adecuada para que no sea una incomodidad para usted.	10	33.3%	4	13.3%	9	30.0%	3	10.0%	4	13.3%
5. Su espacio físico de trabajo tiene la iluminación adecuada para que no sea una incomodidad para usted.	4	13.3%	4	13.3%	11	36.7%	5	16.7%	6	20.0%
6. Su espacio físico de trabajo tiene un diseño de oficina adecuado.	7	23.3%	3	10.0%	9	30.0%	6	20.0%	5	16.7%
7. El banco le asigna turnos de trabajo adecuados.	7	23.3%	4	13.3%	6	20.0%	6	20.0%	7	23.3%

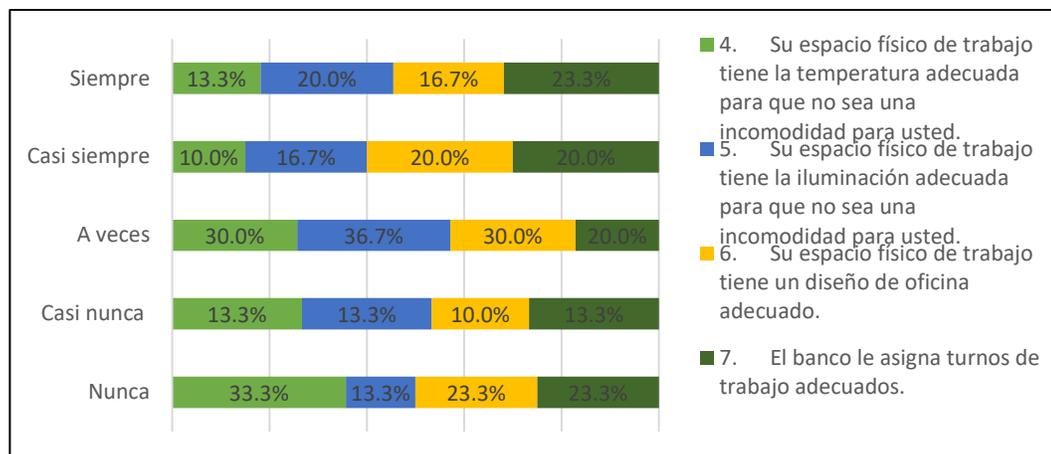


Figura 2. Demandas físicas.

Tabla 2, con respecto a si su espacio físico de trabajo tiene la temperatura adecuada para que no sea una incomodidad para usted el 46.7% refirió que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en cuanto a si su espacio físico de trabajo tiene la iluminación adecuada para que no sea una incomodidad para usted el 36.7% determinó que a. En tercer lugar, en mención a si su espacio físico de trabajo tiene un diseño de oficina adecuado el 36.7% respondió que casi siempre y siempre. En cuarto lugar, en mención a si el banco le asigna turnos de trabajo adecuados el 43.3% respondió que casi siempre y siempre.

Tabla 3

Distribución de las frecuencias sobre las demandas del rol

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. Cumple un rol específico dentro del banco.	7	23.3%	9	30.0%	8	26.7%	4	13.3%	2	6.7%
9. Su rol dentro del banco es respetado por sus compañeros de trabajo.	7	23.3%	6	20.0%	6	20.0%	9	30.0%	2	6.7%

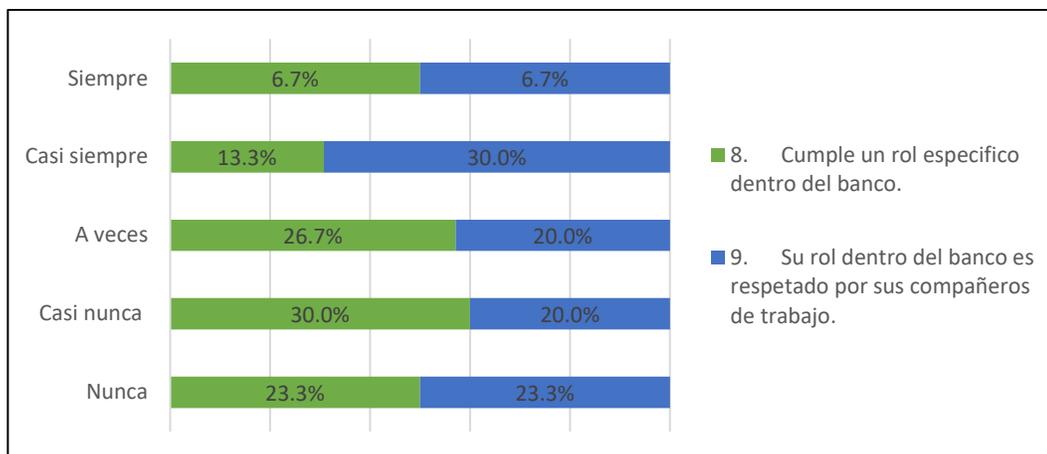


Figura 3. Demandas del rol.

Tabla 3, con respecto a si cumple un rol específico dentro del banco el 53.3% refirió que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en cuanto a si su rol dentro del banco es respetado por sus compañeros de trabajo 43.3% resaltó que casi nunca y nunca.

Tabla 4

Distribución de las frecuencias sobre las demandas interpersonales

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. Su trabajo está libre de cualquier presión grupal para tomar alguna decisión.	1	3.3%	4	13.3%	17	56.7%	6	20.0%	2	6.7%

11. Está cómodo con el estilo de liderazgo que maneja su jefe.	4	13.3%	8	26.7%	9	30.0%	4	13.3%	5	16.7%
12. Se siente conforme con las relaciones interpersonales que maneja con su equipo.	17	56.7%	3	10.0%	1	3.3%	5	16.7%	4	13.3%

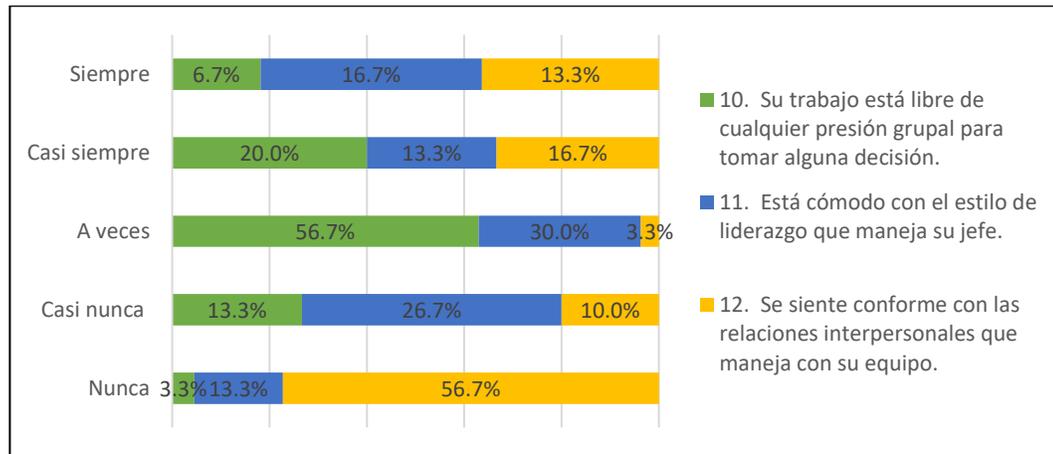


Figura 4. Demandas interpersonales.

Tabla 4, con respecto a si su trabajo está libre de cualquier presión grupal para tomar alguna decisión el 56.7% indicó a veces. En segundo lugar, en cuanto a si está cómodo con el estilo de liderazgo que maneja su jefe 40% resaltó que casi nunca y nunca. En tercer lugar, en mención a si se siente conforme con las relaciones interpersonales que maneja con su equipo el 66.7% acotó que casi nunca y nunca.

B. Análisis descriptivo de la productividad

Tabla 5

Distribución de las frecuencias sobre la eficiencia

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. El banco invierte en la formación y capacitación de sus trabajadores.	6	20.0%	5	16.7%	8	26.7%	5	16.7%	6	20.0%
14. Logra con eficiencia los objetivos que le propone el banco.	8	26.7%	6	20.0%	6	20.0%	6	20.0%	4	13.3%

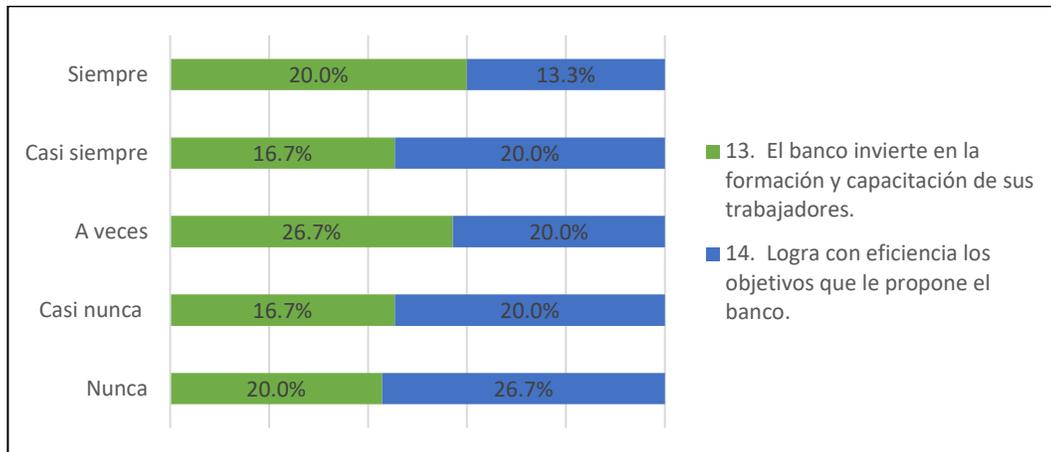


Figura 5. Eficiencia.

Tabla 5, con respecto a si el banco invierte en la formación y capacitación de sus trabajadores el 36.7% refirió que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en cuanto a si logra con eficiencia los objetivos que le propone el banco el 46.7% resaltó que casi nunca y nunca.

Tabla 6

Distribución de las frecuencias sobre la eficacia

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15. Se siente satisfecho por trabajar en el banco.	7	23.3%	4	13.3%	10	33.3%	4	13.3%	5	16.7%
16. Demuestra proactividad en su entorno laboral.	8	26.7%	4	13.3%	7	23.3%	8	26.7%	3	10.0%

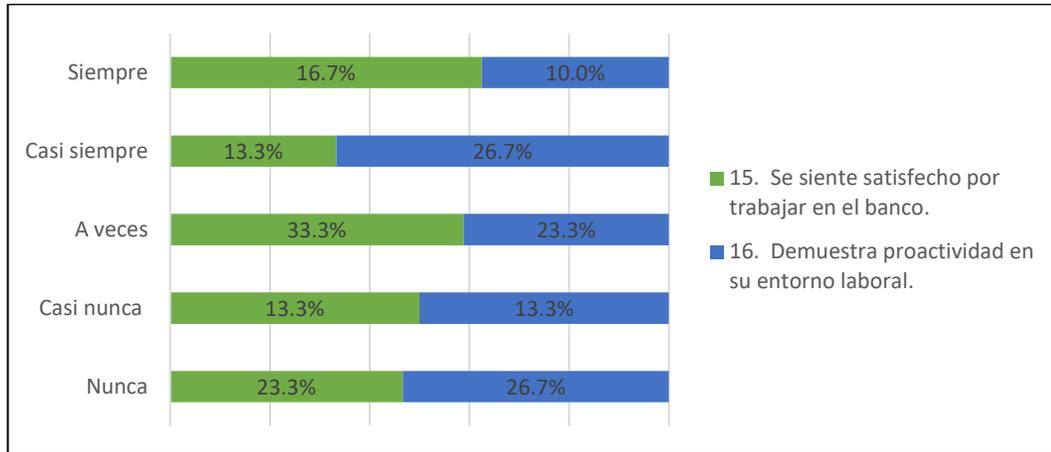


Figura 6. Eficacia.

Tabla 6, con respecto a si se siente satisfecho por trabajar en el banco el 36.7% refirió que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en cuanto a si demuestra proactividad en su entorno laboral 40% resaltó que casi nunca y nunca.

Tabla 7

Distribución de las frecuencias sobre la adaptabilidad

	N		CN		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17. Siente que está comprometido con el banco.	8	26.7%	8	26.7%	7	23.3%	5	16.7%	2	6.7%
18. Es responsable en cada actividad que realizar para el banco.	9	30.0%	3	10.0%	6	20.0%	6	20.0%	6	20.0%

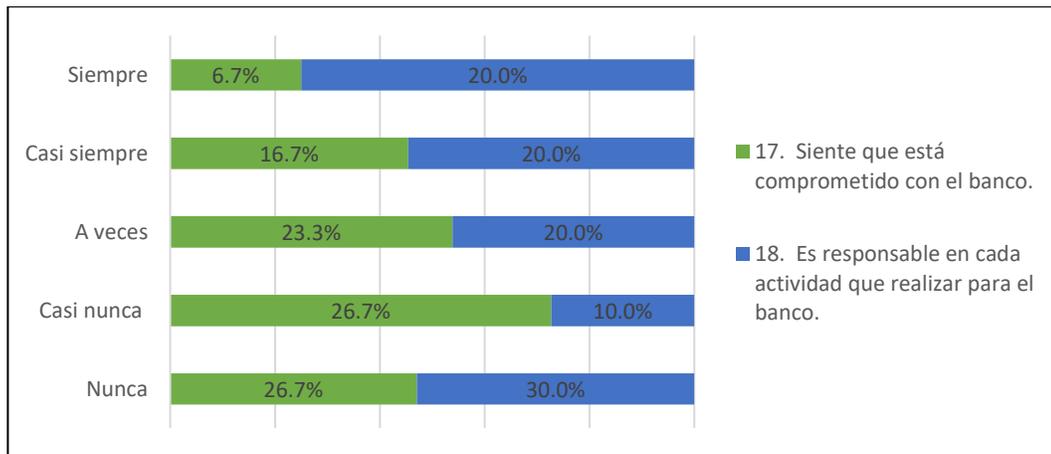


Figura 7. Adaptabilidad.

Tabla 7, con respecto a si siente que está comprometido con el banco el 53.4% refirió que casi nunca y nunca. En segundo lugar, en cuanto a si es responsable en cada actividad que realizar para el banco 40% resaltó que casi nunca y nunca.

C. Prueba de normalidad

Tabla 8
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estresores organizacionales	0.968	30	0.489
Demandas de tareas	0.959	30	0.295
Demandas físicas	0.949	30	0.156
Demandas de rol	0.945	30	0.126
Demandas interpersonales	0.933	30	0.058
Productividad	0.936	30	0.071

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad sirve para determinar si las variables de un conjunto de datos siguen una distribución normal, es decir, si se ajustan a la distribución de probabilidad conocida como distribución normal, que es una distribución simétrica con una media, una varianza de dos colas. Esta prueba se realiza mediante el uso de pruebas estadísticas, como la prueba de Shapiro-Wilk, como se observa en la Tabla 8 los valores del nivel de significancia son mayores a 0.05, por lo tanto, en la comprobación de hipótesis se utilizará la Prueba de Pearson.

4.2 Contratación de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 9

Prueba de Pearson entre estresores organizacionales y productividad

		Estresores organizacionales	Productividad
Estresores organizacionales	Correlación de Pearson	1	.709**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Productividad	Correlación de Pearson	.709**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

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

Tabla 9, los estresores organizacionales se relacionan significativamente con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados obtenidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.709 ubicándolo en un grado positivo alto.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Tabla 10

Prueba de Pearson entre las demandas de tareas y productividad

		Demandas de tareas	Productividad
Demandas de tareas	Correlación de Pearson	1	.576**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	30	30
Productividad	Correlación de Pearson	.576**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	30	30

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

Tabla 10, las demandas de tareas se relacionan significativamente con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados obtenidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.576 ubicándolo en un grado positivo moderado.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Tabla 11

Prueba de Pearson entre las demandas físicas y productividad

		Demandas físicas	Productividad
Demandas físicas	Correlación de Pearson	1	.451*
	Sig. (bilateral)		0.012
	N	30	30
Productividad	Correlación de Pearson	.451*	1
	Sig. (bilateral)	0.012	
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 11, las demandas físicas se relacionan significativamente con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados obtenidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.451 ubicándolo en un grado positivo moderado.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

Tabla 12

Prueba de Pearson entre las demandas de rol y productividad

		Demandas de rol	Productividad
Demandas de rol	Correlación de Pearson	1	.744**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Productividad	Correlación de Pearson	.744**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

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

Tabla 12, las demandas de rol se relacionan significativamente con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados obtenidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.744 ubicándolo en un grado positivo alto.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 4

Tabla 13

Prueba de Pearson entre las demandas interpersonales y productividad

		Demandas interpersonales	Productividad
Demandas interpersonales	Correlación de Pearson	1	.509**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	30	30
Productividad	Correlación de Pearson	.509**	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	30	30

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

Tabla 13, las demandas interpersonales se relacionan significativamente con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados obtenidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.509 ubicándolo en un grado positivo moderado.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Este trabajo tuvo como propósito general saber la asociación entre los estresores organizacionales y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados conseguidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.709 situándolo en un nivel positivo elevado. Ante ello, podemos inferir que los estresores organizacionales pueden ser significativos en la productividad siendo los motivos como la falta de recursos, el exceso de trabajo, la escasa ayuda organizacional, la escasez de liderazgo y la falta de claridad en la dirección. Lo que conllevaría a afectar la capacidad de los asesores para efectuar con las metas empresariales. En el ámbito internacional, el estudio realizado por Aranda (2020) señala que la sobrecarga laboral, las presiones por llegar a las metas, las condiciones de trabajo y los cambios de turno son estresores organizacionales que afectan a los colaboradores. Respecto a la productividad, el estudio realizado por León, Restrepo y Sánchez (2022) indican que las empresas deberían invertir más en la

formación de las personas, puesto que, al no proporcionar capacitación y formación de los colaboradores, disminuirá notablemente la productividad. Por otro lado, en el ámbito nacional, respecto a los estresores organizacionales, el estudio realizado por Medina y Vicuña (2018) señalan que el estrés laboral es un elemento riesgoso importante para el aumento de las enfermedades relacionadas con el ausentismo, lo que afecta el rendimiento y reduce la productividad. Por otro lado, respecto a la productividad laboral, el Diario Gestión (2019) indica que la escasa comunicación, los malentendidos y los rumores afectarán la productividad laboral y también demostrarán que un empleado con compromiso puede optimizar la productividad laboral y las ganancias en un 15%.

Este trabajo tuvo como primer objetivo específico conocer el vínculo entre las demandas de tareas y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados conseguidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.576 situándolo en un grado positivo moderado. Ante ello, podemos inferir que los bancos buscan aumentar la eficiencia y la productividad para satisfacer al máximo a sus clientes; esto se consigue aumentando la cantidad de tareas asignadas a los asesores de clientes, junto con una adecuada distribución de tareas ya que es importante establecer un equilibrio para evitar que se vean sobrecargados. El autor Mamani (2019), en sus resultados sostienen que en la variable estresores organizacionales logró un puntaje de 2.13 el cual fue estimado como moderado, reflejado en el 60.9% de los empleados entrevistados, la dimensión con más puntaje promedio es requerimientos de labores que logró 2.35 en un nivel elevado; las dimensiones demandas de rol, interpersonales y físicas fueron 2.13, 2.10 y 1.95, proporcionalmente, todas ellas fueron calificadas como moderadas. Las conclusiones señalan que los estresores organizacionales en el Centro de Salud fueron moderados, conforme a la escala explicativa utilizada logró un promedio de 2.13 en lo cual lo refleja el 60.9% de los empleados entrevistados.

Este trabajo tuvo como segundo propósito específico conocer el vínculo entre las demandas físicas y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados conseguidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.451 situándolo en un grado

positivo moderado. Ante ello, podemos inferir que si un asesor carece de descanso y energías físicas, su rendimiento se verá afectado. Caso contrario, si el asesor con un óptimo nivel de energía y descanso disfrutara de una mayor productividad, ya que estará más alerta y motivado a realizar sus tareas. El autor Quispe (2017) en sus resultados sostiene que los colaboradores presentan una baja productividad; según las dimensiones de eficiencia y eficacia que arrojó como resultado un 37%. Las conclusiones señalan que se muestra la falta de productividad de los empleados con un 37%, en los indicadores de eficiencia y eficacia; los factores que afectan la baja productividad son el volumen de ventas, el seguimiento de la cartera de clientes, los datos actualizados de los clientes y las quejas.

Este tuvo como tercer objetivo específico conocer el vínculo entre las demandas de rol y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados conseguidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.744 situándolo en un grado positivo elevado. Ante ello, podemos inferir que cuantas menos demandas tenga el rol, más tiempo libre tendrá el asesor para centrarse en las tareas claves. Por otro lado, cuando hay muchas demandas, los asesores tienen poco tiempo para centrarse en las tareas necesarias. Los autores Díaz y Vargas (2019) en sus resultados sostienen que, en abril, junio y julio, casi todos los asesores superaron sus objetivos en más del 100% de 21, 20 y 24 asesores proporcionalmente. Como resultado, sus ingresos disminuyeron durante enero, mayo y agosto, y solo 13, 9 y 11 asesores superaron su objetivo. Las conclusiones señalan que efectivamente hay un efecto perjudicial del estrés en la productividad. De 20 asesores entrevistados, el 50% presenta niveles de producción reducidos, principalmente porque viven sedentariamente debido a los trabajos que desempeñan.

Este tuvo como cuarto objetivo específico conocer el vínculo entre las demandas interpersonales y la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados conseguidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.509 situándolo en un grado positivo moderado. Ante ello, podemos inferir que cuando los asesores pueden satisfacer las demandas interpersonales de los clientes, su productividad se incrementa. Las demandas interpersonales pueden implicar satisfacer solicitudes, escuchar preocupaciones y entender la situación financiera de los clientes para ofrecerles una solución adecuada.

Si los asesores no pueden cumplir estas demandas, su productividad se verá afectada negativamente. El autor Lopez (2020) en sus resultados sostiene que en cuanto al estrés laboral, las puntuaciones medias en lo que respecta a migrañas y doler de cabeza fueron las más altas ($X = 5,07$); seguida de una fuerte tentación de no levantarse al despertar ($X = 5,04$) y pérdida del hambre ($X = 5,00$); temblor muscular (p. ej., espasmos musculares o parpadeo) ($X = 4,63$); sentirse extremadamente muy cansado o agotado ($X = 4,44$); la tendencia a ingerir alimentos, alcohol o fumar extremadamente ($X = 4,22$); deseo sexual disminuido ($X = 4,22$); insomnio ($X = 3,93$); sudoración o palpitaciones ($X = 3,93$); indigestión o trastornos gastrointestinales ($X = 3,89$); sensación de escozor o dolor en diferentes partes del cuerpo ($X = 3,81$) y dificultad para respirar o sensación de asfixia ($X = 3,56$) tal como se puede ver en la figura. Las conclusiones señalan que los factores que generan menos estrés están asociados con pésimos vínculos sociales en el lugar de trabajo. Comprendemos que el grupo de profesionales poseen una cantidad limitada de integrantes y la selección de estos integrantes para el grupo es apropiada.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Las demandas de tareas se asocian de manera significativa con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados conseguidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.576 situándolo en un grado positivo moderado. Significa, conforme se elabore una gestión apropiada de trabajo como el análisis de la carga de trabajo y la asignación de tareas para evitar sobrecargarlos, asimismo proporcione capacitaciones que ayude a manejarlos con eficiencia aumentara su productividad.

Las demandas físicas se asocian de manera significativa con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados conseguidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.451 situándolo en un grado positivo moderado. Significa, conforme se establezca una cultura de trabajo saludable al fomentar la realización de actividades físicas regulares entre los asesores de clientes del banco. Estas actividades pueden incluir ejercicios en la oficina como estiramientos, paseos cortos, ejercicios de yoga, etc. será mayor sus energías y resistencias en la realización de sus funciones.

Las demandas de rol se asocian de manera significativa con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados conseguidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.744 situándolo en un grado positivo elevado. Significa, conforme se establezca objetivos claros y una metodología laboral que permita mejorar el tiempo y los recursos para los asesores de clientes y así destaquen por su desempeño mejorara el sistema de atención al cliente para proporcionar una mejor experiencia.

Las demandas interpersonales se asocian de manera significativa con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados conseguidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.509 situándolo en un grado positivo moderado. Significa, conforme se establezca un sistema de retroalimentación y entrenamiento adecuado a los asesores de clientes del banco para mejorar su habilidad de escucha activa y comunicación efectiva mejorara su capacidad para satisfacer las demandas interpersonales de los clientes.

Los estresores organizacionales se asocian de manera significativa con la productividad de los asesores de clientes del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, 2022. Fundamentado en los resultados conseguidos en la Prueba de Pearson con un valor de 0.709 situándolo en un grado positivo elevado.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda al gerente del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral elaborar un análisis, proceso de medición y seguimiento del desempeño de los asesores en función al tiempo, esto ayudara a determinar si hay una relación entre la cantidad y la complejidad de las labores asignadas con su productividad.

Se recomienda al gerente del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral promover una cultura de trabajo saludable al fomentar la realización de actividades físicas regulares entre los asesores de clientes del banco. Estas actividades pueden incluir ejercicios en la oficina como estiramientos, paseos cortos, ejercicios de yoga, etc.

Se recomienda al gerente del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral establecer objetivos claros y una metodología laboral la cual permita mejorar el tiempo y los recursos para los asesores de clientes y así destaquen por su desempeño y mejora del sistema de atención al cliente para proporcionar una mejor experiencia.

Se recomienda al gerente del banco BCP, agencias Huacho, Barranca y Huaral, establecer un sistema de retroalimentación y entrenamiento adecuado a los asesores de clientes del banco con el fin de mejorar su habilidad de escucha activa y comunicación efectiva y lograr desarrollar su capacidad para satisfacer las demandas interpersonales de los clientes.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral* (1 ed.). Buenos Aires, Argentina: UAI, Teseo.

- Griffin, R., Phillips, J., & Stanley, G. (2017). *Comportamiento Organizacional: Administración de personas y organizaciones* (12 ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Gutiérrez, H. (2020). *Calidad total y Productividad* (5 ed.). Mc Graw Hill.
- INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.
- Interconsulting Bureau S.L. (2018). *Técnicas de Relajación para Reconducir el Estrés en el Trabajo* (2 ed.). Málaga, España: ICB Editores.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral. Análisis y prevención*. Zaragoza, España: Prensas de la Universidad de Zaragoza.

7.2 Fuentes electrónicas

- Altamirano, R. (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, Agencia Chiclayo Cercado*. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperado el 8 de diciembre de 2022, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7654/Altamirano%20Ojeda%2c%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aranda, C. (2020). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 16(2), 15-22. Obtenido de <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/4837>
- Bollet, F., Amacifuén, I., Heredia, I., & Chenet, M. (28 de Noviembre de 2019). Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019. *Cultura Viva Amazónica - Revista de Investigación Científica*, 4(3), 52-58. Recuperado el 22 de Noviembre de 2022, de <file:///C:/Users/birne/Downloads/159-Texto%20del%20art%C3%ADculo-668-1-10-20200128.pdf>

- Cabay, K., Noroña, D., & Vega, V. (25 de Enero de 2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 1-15. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4381/pdf>
- Caicedo, J., & Rayo, V. (2022). Estrés laboral y sus efectos en el desempeño individual, grupal y organizacional de las empresas. *Estrés Laboral, Desempeño y Organizaciones*, 1-15. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2319/ESTR%c3%89S_LABORAL_EFECTOS_DESEMPE%c3%91O_INDIVIDUAL_GRUPAL_ORGANIZACIONAL_EMPRESAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caldera, D., Zárate, L., & Gonzáles, C. (23 de Febrero de 2018). Diagnóstico y análisis de estresores organizacionales para una empresa de la industria alimenticia en México. *Fórum Empresarial*, 23(1), 97-117. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <https://revistas.upr.edu/index.php/forumempresarial/article/view/15702/13038>
- Díaz, K., & Vargas, R. (2019). *El impacto del estrés en la productividad en el área de créditos Mi Banco semestre 2017 - I y una propuesta de mejora*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2447/1/TL_DiazCasta%c3%b1edakeith_VargasSalazarRoly.pdf
- Estrella, H., & Morocho, M. (2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Chiclayo, 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca, 2021. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de

<http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/bitstream/UMB/223/1/ESTRELLA%20HENDERSON%20%26%20MOROCHO%20MAURI%20-%20TESIS.pdf>

Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. Recuperado el 22 de Noviembre de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>

Ganga, F., & Villacís, H. (30 de Agosto de 2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Perspectivas*, 21(42), 97-122. Recuperado el 22 de Noviembre de 2022, de http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a05.pdf

Gestión. (2019). Management & Empleo. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>

Guayasamin, S. (2021). *El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.* Tesis magistral, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33796/1/136%20GTH.pdf>

Ibárcena, K. (2020). *Relación entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Arequipa Caylloma - 2019.* Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Recuperado el 22 de Noviembre de 2022, de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10164/A6.2091.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lázaro, J. (15 de Marzo de 2021). *Normas de seguridad y salud en el trabajo y la productividad de los trabajadores de Agrícola Pampa Baja, Distrito*

de Olmos – Lambayeque, 2020. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Piura. Recuperado el 22 de Noviembre de 2022, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8708/1/REP_JULIO.L%c3%81ZARO_NORMAS.DE.SEGURIDAD.pdf

León, A., Restrepo, Y., & Sánchez, K. (2022). Importancia de las competencias laborales como generadores de productividad en las empresas colombianas. *Fundación Universitaria del Área Andina*. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4528/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, L. (2020). *Factores estresores y nivel de satisfacción laboral en obstetras. Red V de Salud- Cajabamba, 2020*. Tesis de titulación, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4098/LEYDY%20L%c3%93PEZ-%20TESIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Lopez, V. (2020). *Estrategias para identificar el estrés laboral y aplicar el engagement a los trabajadores del área de crédito en la agencia la ceja de Banco FIE S.A*. Tesis de licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/26097/PT-2771.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Malta, R. (2017). *Prevalencia de estresores laborales en los trabajadores de la empresa Weatherford sede Quito en el año 2016*. Tesis magistral, Universidad del Azuay, Cuenca. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7046/1/12994.pdf>

Mamani, L. (2019). *Estresores organizacionales en el centro de salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco, Cusco. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2821/Liceth_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Medina, A., & Vicuña, L. (2018). Percepción de los estilos de liderazgo y el estrés laboral en los trabajadores en una empresa financiera Privada de Lima, Perú. *Paideia XXI*, 8(2). Obtenido de <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/2048>
- Oña, K. (2022). *Clima laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de una empresa de lácteos*. Tesis magistral, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. Recuperado el 22 de Noviembre de 2022, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3767/1/78200.pdf>
- Paucar, J. (2022). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores*. Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34785/1/PAUCAR%20GRANDA%20JOSELYN%20GISSELA%20-%20repositorio.pdf>
- Quijia, J., Guevara, C., & Ramírez, J. (28 de Febrero de 2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17-26. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rpolit/v47n1/2477-8990-rpolit-47-01-17.pdf>
- Quispe, L. (2017). *El estrés laboral en la productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank Juliaca, periodo 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <https://1library.co/document/zgw2n6ny-estres-laboral-productividad-trabajadores-internacional-interbank-juliaca-periodo.html>
- Rodríguez, M., & Salvador, J. (27 de Junio de 2018). Trabajo emocional y estresores laborales como predictores de ansiedad y depresión en

profesores universitarios mexicanos. *Información Psicológica*, 115, 93-107. Recuperado el 22 de Noviembre de 2022, de <https://informaciopsicologica.info/revista/article/view/852/812>

Samaniego, I. (2022). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo*. Tesis magistral, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 22 de Noviembre de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36860/1/155%20GTH.pdf>

Silva, D. (2021). *Estresores organizacionales y desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020*. Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6515/TESES%20SILVA%20RAMIREZ%20DEISY%20SELENE%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silva, J. (2019). *La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 22 de Noviembre de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40134/Silva_RJS.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Silva, S., & Ramos, R. (2019). *Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho - Apurímac - 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco. Recuperado el 22 de Noviembre de 2022, de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/3578/253T20190023_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Urgilés, S., Erazo, J., & Narváez, C. (29 de Agosto de 2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la

Pequeña Empresa Biblián Ltda. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 4(1), 408-435. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7440800>

Valentin, E. (2017). *La capacitación y la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Los Olivos - 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14036/Valentin_FEW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vasquez, E., & Aranda, C. (13 de Abril de 2020). Estrés laboral: una perspectiva desde la justicia e injusticia organizacional. *Horizonte de enfermería*, 31(1), 75-90. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de <http://revistanortegrande.uc.cl/index.php/RHE/article/view/14190/11958>

Zapata, R. (2018). *Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 22 de Noviembre de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14475/Zapata_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N°01 – CUESTIONARIO

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

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

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

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ITEM	1	2	3	4	5
ESTRESORES ORGANIZACIONALES					
DIMENSIÓN 01					
1. Se siente conforme con el rol que cumple en el banco.					
2. Las actividades que realiza para el banco están libres de cualquier peligro.					
3. El banco no sobrecarga de labores a sus trabajadores.					
DIMENSIÓN 02					
4. Su espacio físico de trabajo tiene la temperatura adecuada para que no sea una incomodidad para usted.					
5. Su espacio físico de trabajo tiene la iluminación adecuada para que no sea una incomodidad para usted.					
6. Su espacio físico de trabajo tiene un diseño de oficina adecuado.					
7. El banco le asigna turnos de trabajo adecuados.					
DIMENSIÓN 03					
8. Cumple un rol específico dentro del banco.					
9. Su rol dentro del banco es respetado por sus compañeros de trabajo.					
DIMENSIÓN 04					
10. Su trabajo está libre de cualquier presión grupal para tomar alguna decisión.					
11. Está cómodo con el estilo de liderazgo que maneja su jefe.					
12. Se siente conforme con las relaciones interpersonales que maneja con su equipo.					

ITEM	1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD					
DIMENSIÓN 01					
13. El banco invierte en la formación y capacitación de sus trabajadores.					

14. Logra con eficiencia los objetivos que le propone el banco.					
DIMENSIÓN 02					
15. Se siente satisfecho por trabajar en el banco.					
16. Demuestra proactividad en su entorno laboral.					
DIMENSIÓN 03					
17. Siente que está comprometido con el banco.					
18. Es responsable en cada actividad que realizar para el banco.					

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla

Característica de la muestra

		f	%
Genero	Masculino	6	20.0%
	Femenino	24	80.0%
Edad	Entre 18 años a 24 años	1	3.3%
	Entre 25 años a 31 años	10	33.3%
	Entre 32 años a 45 años	19	63.3%
	Más de 45 años	0	0.0%

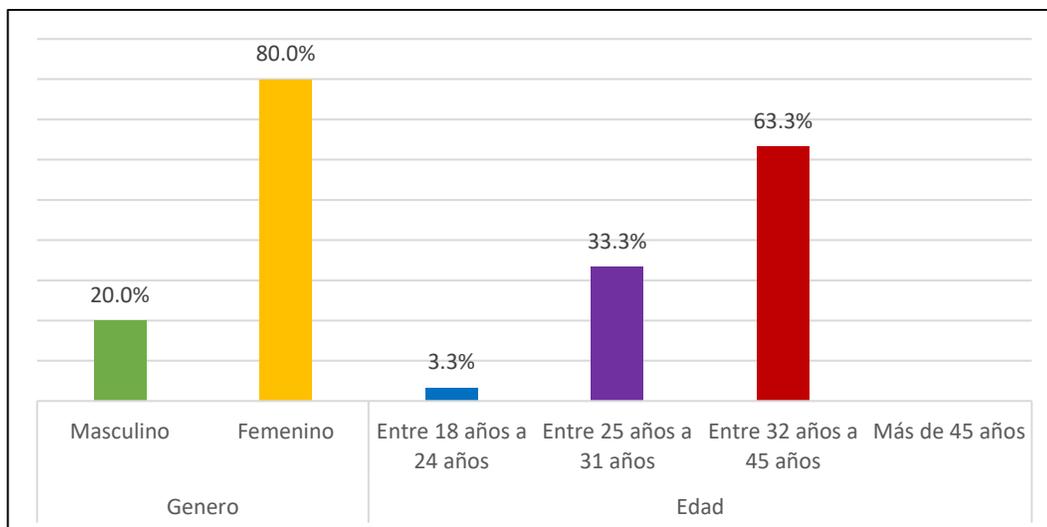


Figura. Característica de la muestra.

Se muestra en la Tabla que en cuanto al género el 20% son del grupo masculino y el 80% son del grupo femenino. En cuanto a la edad el 3.3% indico tener entre 18 a 24 años, el 63.3% tiene entre 25 a 31 años y el 63.3% resalto tener entre 32 a 45 años.

ANEXO N°03 - VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ DE LOS ESTRESORES ORGANIZACIONALES

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.758
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	324.908
	gl	66
	Sig.	0.000

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
P1	1.00	0.830
P2	1.00	0.776
P3	1.00	0.828
P4	1.00	0.898
P5	1.00	0.600
P6	1.00	0.728
P7	1.00	0.828
P8	1.00	0.898
P9	1.00	0.629
P10	1.00	0.569
P11	1.00	0.872
P12	1.00	0.901
Método de extracción: análisis de componentes principales		

VALIDEZ DE LA PRODUCTIVIDAD

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.774
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	70.649
	gl	15
	Sig.	0.000

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
P13	1.00	0.513
P14	1.00	0.896
P15	1.00	0.840
P16	1.00	0.699
P17	1.00	0.728
P18	1.00	0.641
Método de extracción: análisis de componentes principales		

CONFIABILIDAD DE LOS ESTRESORES ORGANIZACIONALES

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.924	12

CONFIABILIDAD DE LA PRODUCTIVIDAD

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.815	6

ANEXO N° 04 – DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
5	1	2	1	5	4	5	2	1	3	5	4	1	5	3	2	1	5
4	2	3	1	5	4	5	1	2	3	1	1	5	4	1	3	1	5
2	2	5	3	5	3	2	5	1	2	1	2	5	2	2	5	3	5
3	1	4	1	2	4	1	3	3	1	4	2	5	3	1	4	1	2
1	4	3	1	5	1	1	4	3	4	1	1	5	1	4	5	1	5

5	1	1	2	3	1	1	1	3	2	4	3	5	5	1	1	5	3
3	4	5	5	3	5	5	3	5	1	1	2	3	3	3	5	5	3
3	1	5	2	2	3	5	3	1	4	2	2	1	3	1	5	2	2
2	1	3	1	5	5	4	3	1	1	3	2	1	2	1	3	1	3
2	2	4	1	1	3	1	4	1	5	4	5	2	2	2	4	1	1
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	1	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO N° 07 – BASE DE DATOS CUANTITATIVOS

Gen ero	Ed ad	ESTRESORE S ORGANIZAC IONALES	Demandas de tareas	p 1	p 2	p 3	Demanda s físicas	p 4	p 5	p 6	p 7	Demanda s de rol	p 8	p 9	Demandas interpersonales	p 1 0	p 1 1	p 1 2
2	3	42	9	3	1	5	15	1	5	4	5	6	2	4	12	5	5	2
2	3	37	10	4	1	5	16	2	4	5	5	7	3	4	4	2	1	1
2	3	31	9	3	1	5	6	1	2	2	1	6	1	5	10	4	3	3
2	3	42	7	3	2	2	17	4	5	3	5	6	2	4	12	2	5	5
1	3	29	8	3	4	1	8	2	2	1	3	5	4	1	8	3	3	2
2	3	32	8	4	3	1	10	2	3	3	2	4	3	1	10	4	5	1
2	3	31	8	1	2	5	10	3	3	3	1	7	3	4	6	3	2	1
2	3	43	10	5	4	1	16	3	4	5	4	5	4	1	12	4	4	4
1	3	43	13	5	4	4	13	3	3	4	3	8	4	4	9	2	2	5
2	3	31	7	3	2	2	10	3	4	1	2	5	1	4	9	4	4	1
2	3	31	7	3	2	2	13	1	4	3	5	4	1	3	7	3	3	1
2	2	35	8	4	2	2	17	5	5	4	3	4	3	1	6	3	2	1
2	3	24	4	1	1	2	10	1	3	4	2	3	1	2	7	3	3	1
1	2	28	5	3	1	1	14	4	3	3	4	2	1	1	7	3	3	1
2	2	18	4	1	2	1	5	1	2	1	1	3	2	1	6	3	2	1
2	2	34	12	5	4	3	9	1	3	2	3	7	3	4	6	3	2	1
2	3	28	7	3	2	2	10	5	1	3	1	4	2	2	7	3	3	1
1	3	36	9	4	2	3	16	1	5	5	5	5	2	3	6	3	2	1
1	3	24	6	1	1	4	7	1	1	4	1	5	1	4	6	3	2	1
1	3	28	7	3	2	2	10	3	3	1	3	4	2	2	7	3	3	1
2	2	43	10	3	2	5	14	4	4	5	1	9	4	5	10	4	5	1
2	2	26	5	2	2	1	10	2	2	1	5	3	2	1	8	2	1	5
2	2	32	7	3	2	2	12	3	3	1	5	4	2	2	9	3	1	5
2	2	24	5	1	1	3	8	1	1	3	3	4	1	3	7	3	3	1
2	2	46	9	1	5	3	17	5	5	3	4	8	5	3	12	4	4	4
2	2	30	8	3	3	2	10	3	3	2	2	5	3	2	7	3	2	2
2	3	24	7	3	2	2	8	3	3	1	1	4	2	2	5	3	1	1
2	3	34	7	3	2	2	11	1	1	5	4	6	3	3	10	1	5	4
2	3	38	9	3	3	3	13	3	3	3	4	6	3	3	10	3	3	4
2	1	50	10	3	2	5	18	5	5	4	4	9	5	4	13	5	4	4

PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	p13	p14	Eficacia	p15	p16	Adaptabilidad	p17	p18
17	4	3	1	5	4	1	8	3	5
13	3	1	2	3	2	1	7	2	5
17	4	2	2	7	5	2	6	1	5
20	6	2	4	8	3	5	6	2	4
16	8	5	3	3	1	2	5	4	1
13	5	4	1	4	1	3	4	3	1
16	4	1	3	5	2	3	7	2	5
17	8	5	3	4	3	1	5	4	1
23	9	5	4	6	2	4	8	4	4
18	6	2	4	7	3	4	5	1	4
16	4	3	1	8	4	4	4	1	3
16	6	4	2	6	5	1	4	2	2
11	2	1	1	6	3	3	3	1	2
14	7	3	4	5	1	4	2	1	1
15	7	2	5	5	3	2	3	2	1
18	7	5	2	4	1	3	7	4	3
24	9	4	5	9	5	4	6	2	4
19	6	4	2	8	4	4	5	2	3
15	5	1	4	5	1	4	5	1	4
12	4	3	1	4	3	1	4	3	1
27	9	4	5	9	4	5	9	4	5
9	3	2	1	3	2	1	3	2	1
12	4	3	1	4	3	1	4	3	1
12	4	1	3	4	1	3	4	1	3
24	8	5	3	8	5	3	8	5	3
15	5	3	2	5	3	2	5	3	2
12	4	3	1	4	3	1	4	3	1
18	6	1	5	6	1	5	6	1	5
18	6	3	3	6	3	3	6	3	3
27	9	5	4	9	5	4	9	5	4

M(o). JORGE ALBERTO ALARCON ALVA
ASESOR

Dra. VIVIANA INÉS VELLÓN FLORES
PRESIDENTE

Dr. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS
SECRETARIO

Dra. MARIBEL LOURDES GRADOS CAVERO
VOCAL