



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

## Programa de Posgrados en Riesgos Laborales

Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las  
instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020

### **Línea de investigación**

Gestión de riesgos y productividad empresarial

Tesis de grado previo a la obtención del título de  
Magíster en Gestión de Riesgos, Mención Prevención de  
Riesgos Laborales

**Autor:** Ing. Gladys Susana Montero Armas

**Asesora:** Mgt. María de Lourdes Solis Murillo

Esmeraldas, Ecuador, julio, 2021

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

**Título: Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020**

**Autora:** Gladys Susana Montero Armas

Mgt. María de Lourdes Solis Murillo

f\_\_\_\_\_

**DIRECTORA DE TESIS**

Mgt. Karla Solis Charcopa

f\_\_\_\_\_

**LECTORA 1**

MsC. Cristina Marmolejo Cueva

f\_\_\_\_\_

**LECTORA 2**

Mgt. Luis Hidalgo Solórzano

f\_\_\_\_\_

**COORDINADOR DE POSGRADOS**

Mgt. Alex Guaspha Gómez

f\_\_\_\_\_

**SECRETARIO/A GENERAL PUCESE**

Esmeraldas, Ecuador, julio, 2021

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, GLADYS SUSANA MONTERO ARMAS, portador de la cédula de ciudadanía No.1004142806, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de MAGISTER EN GESTIÓN DE RIESGOS, MENCIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi exclusiva responsabilidad legal y académica.

Gladys Susana Montero Armas

C.I. 1004142806

## **CERTIFICACIÓN**

Yo, MARÍA DE LOURDES SOLIS MURILLO, en calidad de Directora de Tesis, CERTIFICO que la estudiante GLADYS SUSANA MONTERO ARMAS, ha incorporado las sugerencias al trabajo de investigación titulada RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS DE LA CIUDAD ESMERALDAS, AÑO 2020, por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de acuerdo a lo que establece el reglamento de la PUCESE.

Mgt. María de Lourdes Solis M.

**DIRECTORA DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo está dedicado a Dios por guiarme en cada paso y ser un pilar fundamental en los momentos difíciles.*

*A mis padres y hermano por su apoyo incondicional, consejo y siempre guiarme por el camino correcto.*

*A mis amigos, maestros y profesores por su motivación constante.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios y Alfred por ser mi guía y acompañarme en cada momento de mi vida, por brindarme sabiduría para cumplir todas mis metas.*

*A mis queridos padres Marlene Armas Montesdeoca y Aníbal Montero Barrionuevo quienes siempre me han brindado apoyo y confianza para no desistir cuando todo se torna complicado.*

*A mi hermanito Antonio Montero Armas, por llenarme de alegría día tras día, por siempre estar presente a pesar de la distancia.*

*A todos los participantes en esta investigación, en forma directa e indirectamente por el gran aporte a este estudio.*

**Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones  
bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020**

**RESUMEN**

Uno de los factores psicosociales de mayor afectación en las empresas es el estrés laboral independientemente del sector al que se dediquen, en el caso de los bancos también se ven afectados. El estrés laboral causa daños y costos elevados tanto para los individuos como en las empresas, dado que afecta el rendimiento, desempeño en los trabajadores y con ello la producción y la calidad del servicio prestado, en esto radica la importancia de las evaluaciones periódicas y las medidas preventivas. La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias privadas y mixtas de la ciudad Esmeraldas. Se trató de una investigación de tipo no experimental puesto que no se manipularon las variables, participaron 155 empleados bancarios. Se aplicó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de desempeño laboral de Zerpa (2014), para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 23 y Excel para las tablas y gráficos. Como resultado general se encontró que existe una relación inversa y no significativa de tipo débil entre el estrés laboral y el desempeño laboral, es decir: que los empleados bancarios con menor estrés laboral muestran un desempeño mayor. Los estresores de mayor influencia fueron: influencia del líder, estructura organizacional y el clima organizacional.

**PALABRAS CLAVE**

Estrés laboral, desempeño laboral, personal bancario.

**Relationship between work stress and staff performance in banking institutions in the city of Esmeraldas, 2020**

**ABSTRACT**

One of the psychosocial factors with the greatest impact on companies is work-related stress regardless of the sector to which they are engaged, in the case of banks they are also affected. Work stress causes damage and high costs for both individuals and companies, since it affects the performance, performance of workers and with it the production and quality of the service provided, in this lies the importance of periodic evaluations and preventive measures. This research was carried out with the objective of determining the relationship between work stress and staff performance in private and mixed banking institutions in the city of Esmeraldas. It was a non-experimental investigation since the variables were not manipulated, 155 bank employees participated. The ILO-WHO work stress questionnaire and the Zerpa (2014) work performance questionnaire were applied, for data analysis the SPSS version 23 program and Excel were used for tables and graphs. As a general result, it was found that there is a weak inverse and non-significant relationship between work stress and work performance, that is, bank employees with less work stress show higher performance. The most influential stressors were: leader influence, organizational structure and organizational climate.

**Keywords:**

Job stress, job performance, banking staff.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
CERTIFICACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	6
1.2. ANTECEDENTES.....	23
1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	25
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA .....	27
2.1. TIPO DE ESTUDIO .....	27
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	16
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	16
2.5. HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS .....	19

CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....	20
3.1. Análisis de encuestas .....	20
3.1.1. Análisis de los datos demográficos.....	20
3.1.2. Análisis encuesta estrés laboral de la OIT- OMS .....	23
3.1.3. Análisis encuesta desempeño laboral.....	29
3.1.4. Análisis correlación estrés laboral y desempeño laboral .....	34
3.1.5. Plan de Prevención del Estrés Laboral.....	36
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN .....	38
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
5.1. CONCLUSIONES .....	41
5.2. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS .....	51
ANEXO 1 .....	51
ANEXO 2 .....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Tabla de operacionalización de las variables.....	13
<b>Tabla 2.</b> Factores estresores – Cuestionario estrés laboral OIT – OMS .....	17
<b>Tabla 3.</b> Factores desempeño – Encuesta de desempeño.....	17
<b>Tabla 4.</b> Niveles de estrés .....	18
<b>Tabla 5.</b> Niveles de desempeño laboral .....	18
<b>Tabla 6.</b> Aspectos demográficos .....	20
<b>Tabla 7.</b> Factor estresor laboral 1: Clima organizacional .....	25
<b>Tabla 8.</b> Factor estresor laboral 2: Estructura organizacional.....	26
<b>Tabla 9.</b> Factor estresor laboral 3: Territorio organizacional .....	26
<b>Tabla 10.</b> Factor estresor laboral 4: Tecnología.....	27
<b>Tabla 11.</b> Factor estresor laboral 5: Influencia del líder .....	28
<b>Tabla 12.</b> Factor estresor laboral 6: Falta de cohesión.....	28
<b>Tabla 13.</b> Factor estresor laboral 7: Respaldo del grupo .....	29
<b>Tabla 14.</b> Factor desempeño laboral 1: Eficacia laboral.....	31
<b>Tabla 15.</b> Factor desempeño laboral 2: Eficiencia laboral.....	32
<b>Tabla 16.</b> Factor desempeño laboral 3: Calidad laboral .....	32
<b>Tabla 17.</b> Factor desempeño laboral 4: Economía laboral.....	33
<b>Tabla 18.</b> Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	34
<b>Tabla 19.</b> Correlación de Rho de Spearman entre las variables estrés laboral y desempeño laboral. ....	35
<b>Tabla 20.</b> Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral y los factores del desempeño laboral. ....	35
<b>Tabla 21.</b> Correlación de Rho de Spearman entre el desempeño laboral y los factores del estrés laboral. ....	36
<b>Tabla 22.</b> Plan de Prevención de Estrés Laboral.....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Edad de los encuestados .....	21
<b>Figura 2.</b> Instituciones bancarias participantes en el estudio .....	22
<b>Figura 3.</b> Tiempo de servicio en la empresa .....	22
<b>Figura 4.</b> Niveles de estrés .....	23
<b>Figura 5.</b> Nivel de estrés en relación al cargo .....	24
<b>Figura 6.</b> Factores de estrés laboral .....	24
<b>Figura 7.</b> Nivel de desempeño laboral .....	29
<b>Figura 8.</b> Nivel de desempeño laboral en relación al cargo .....	30
<b>Figura 9.</b> Desempeño laboral por dimensión .....	30

# INTRODUCCIÓN

## **Presentación del tema**

El estrés derivado del ámbito laboral es un factor psicosocial de mayor afectación en las empresas independientemente del sector al que se dediquen. Sin embargo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), lo define como el desequilibrio percibido del individuo entre los recursos con los que cuenta y sus capacidades versus las exigencias del trabajo.

En la actualidad, el estrés es una dificultad de mayor afectación, la cual desencadena trastornos físicos y emocionales que pueden desencadenar enfermedades leves o crónicas en el organismo dependiendo de su intensidad. De ahí la importancia de ser identificados y tratados a tiempo antes de ocasionar daños severos en la salud (Atalaya, 2001).

Las empresas en su constante búsqueda de calidad, productividad y eficiencia, generan diferentes factores de estrés laboral que afectan el rendimiento del empleado tanto en su salud física como mental (OIT, 2016). Las empresas actualmente presentan un aumento en sus gastos por la disminución del desempeño en sus colaboradores, incrementando los ausentismos, presentismos y permisos médicos (Fernández, 2010).

En las últimas décadas, la industria crediticia también ha sido afectada por la crisis económica mundial, lo cual ha provocado cambios en la organización y en la ejecución de los servicios financieros, es así que las nuevas tecnologías y tipos de puestos de trabajos han ocasionado un rediseño en los perfiles de los empleados en este sector, estas variantes dan origen al aumento de trastornos psicosociales (Giorgi, et al., 2017).

Entre las doce de ciento treinta y ocho ocupaciones más estresantes se encuentran las de gestión, administración y supervisión, y en el puesto veintiocho los cajeros bancarios según la lista del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) (Michailidis y Georgiou, 2005).

A nivel mundial, se demuestra que la mayor influencia del estrés en la salud de los empleados es por los niveles de jerarquía más altos en su organización, dado que de ellos depende el ambiente social de trabajo y su liderazgo influye en el empoderamiento de los trabajadores en la empresa; evidenciando la importancia de generar acciones desde los niveles más altos de la organización que ayuden a potenciar y promover la salud de los trabajadores (Peiró y Rodríguez, 2008).

A nivel nacional, al igual que en el resto del mundo, las instituciones bancarias constantemente experimentan cambios con el fin de brindar una mejor experiencia en todos los productos y servicios en la actual era digital. Estos cambios exigen a los ejecutivos mayor enfoque en las metas y objetivos de la institución como también mayor compromiso e iniciativa en el desarrollo de estrategias con el fin de captar más clientes y dar un servicio de calidad y calidez, sometiendo al personal bancario a múltiples presiones de los usuarios, generando en los trabajadores síntomas de estrés tales como: problemas digestivos, hipertensión, sentimientos de incapacidad para enfrentar problemas, inestabilidad emocional, falta de cooperación, insomnio, consumo excesivo de alcohol y drogas, ansiedad y tensión, incapacidad para relajarse según Davis y Newstron, citado por Atalaya (2001).

### **Planteamiento del problema**

Según Urupeque (2017), el personal que trabaja en servicios constantemente se enfrentan a varios niveles de estrés originadas por el ambiente físico, innovaciones tecnológicas, transformaciones en el diseño de la organización, productividad y las constantes sobrecargas de trabajo, presiones por cumplimiento de metas, reclamos de clientes insatisfechos, generan: cansancio, irritabilidad, ansiedad y ausentismos en personal bancario perjudicando su salud física y emocional.

Este estudio se llevó a cabo en la ciudad de Esmeraldas, capital de la provincia de Esmeraldas ubicada a 15 msnm al Noroeste del Ecuador, según el censo Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2010), posee 189.504 habitantes entre hombres y mujeres con una población joven representada por un 61,14% en la edad comprendida desde los 0 años hasta los 29 años. Según datos del INEC (2010), un 28,77% de los esmeraldeños realizan actividades financieras y de seguro, actividades administrativas,

de transporte, almacenamientos, servicio de comida, información y comunicación entre otras.

El cantón Esmeraldas cuenta con ocho empresas bancarias privadas según la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA, 2020) entre ellas: Banco Guayaquil, Banco Pichincha, Banco Bolivariano, Banco Produbanco, Banco Internacional, Banco Solidario, Banco del Austro, Banco General Rumiñahui, un banco de constitución mixta como es Banco Pacífico y banco público BanEcuador según la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2020). Para el desarrollo de este estudio participaron los bancos privados y mixtos.

Por todo lo expuesto, en este estudio se analizó la medida en que el estrés laboral es capaz de influir o relacionarse con el desempeño de personal bancario, lo cual le permite a las instituciones bancarias tomar acciones correctivas para prevenir daños irreparables en la salud de los colaboradores.

La presente investigación fue importante, porque permitió identificar el nivel y los factores de estrés al que se expone cada colaborador, siendo cada vez más frecuente en los empleados de este sector al estar en contacto directo con los clientes. El detectar a tiempo el estrés les permite también mejorar la calidad de vida y la productividad de los trabajadores al tener un personal totalmente enfocado en las metas y objetivos de la empresa.

Por lo tanto, se ha identificado el siguiente problema a nivel general: ¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020?, del que parten las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los estresores laborales presentes en el personal bancario privado y mixto?
- ¿Cuál es el desempeño laboral del personal bancario privado y mixto de Esmeraldas?
- ¿Cómo influyen los estresores laborales en el desempeño de los trabajadores bancarios privado y mixto?

## **JUSTIFICACIÓN**

El estrés laboral es el factor psicosocial más frecuente en las empresas. Dado que origina trastornos físicos y psicológicos, en los trabajadores les dificulta realizar sus funciones habituales y las relaciones personales, afectan tanto a los trabajadores como a las empresas. Generando pérdidas en la economía nacional, es por ello que es necesario que sea tratado como un problema a nivel de la empresa y se gestione como riesgo laboral (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo [EU-OSHA], 2019).

La finalidad de esta investigación fue determinar la dependencia entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias privadas y mixtas de la ciudad Esmeraldas, con el fin de conocer la relación existente entre estos dos factores, el nivel de estrés y el desempeño del personal bancario como también determinar los estresores presentes en el lugar de trabajo.

La importancia de este estudio radicó en el impacto global según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013), se registra 160 millones de personas anualmente sufre de alguna enfermedad laboral, mientras que 5.500 muertes diarias son consecuencia de enfermedades profesionales. Siendo el estrés una de las principales causas por estar directamente relacionada con patologías músculo-escleróticas, cardíacas y digestivas, desencadenando cuadros de ansiedad, depresión y trastornos mentales.

Este estudio brinda beneficios inmateriales donde se pretendió conocer el nivel de estrés de los empleados del sector bancarios y la forma de afectación en el desempeño de los mismos. Además, permite implementar mejoras tanto en la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores como en el rendimiento de la empresa. Al mitigar los factores que ocasionan el estrés la empresa obtendría beneficios como la disminución de costos directos e indirectos, mayor productividad y competitividad, al disminuir gastos por absentismos y presentismos (OIT, 2016).

Es importante resaltar que los principales beneficiarios son las instituciones bancarias participantes, puesto que al identificar el estado o nivel de estrés y su relación con el desempeño de los empleados pueden implementar medidas de control y evitar pérdidas

económicas y humanas. Al reducir el riesgo las empresas optimizan recursos y aumenta la productividad de los trabajadores permitiendo que alcancen sus metas en el menor tiempo posible.

Este estudio fue novedoso, en la ciudad de Esmeraldas no existen investigaciones previas sobre el estrés en instituciones bancarias donde se identifiquen los estresores laborales que afectan al personal bancario. Su aporte radica en cumplir con la normativa legal vigente en Ecuador mismos que exige a todas las empresas evaluaciones periódicas de los factores psicosociales (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social [IESS], 2016).

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Detectar los estresores laborales presentes en las actividades del personal bancario privado y mixto.
- ✓ Analizar el desempeño laboral de los trabajadores bancarios privado y mixto.
- ✓ Establecer la relación de los estresores laborales en el desempeño de los trabajadores bancarios privado y mixto.

# CAPÍTULO 1.

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-CONCEPTUAL

#### **El estrés, tipos y etapas**

El estrés según Dorantes y Matus (2002), es una respuesta natural psicofisiológica del organismo que provoca daño en la salud, los autores sugieren manejar el estrés de acuerdo a nuestro ritmo de vida, no obstante Dargahi y Shaham (2012) lo definen como un factor que causa tensión física o mental que provocan al organismo enfermedades.

También, Hans Selye (1979), padre del enfoque del estrés citado por Weinman (2013) lo define como un síndrome general de adaptación como la respuesta no específica del organismo ante cualquier agente externo, es decir un desequilibrio al que el organismo debe enfrentar, concuerda con Atalaya (2001) quien define al estrés como un estado de tensión producido por situaciones donde se exige por encima de las capacidades de una persona física y mentalmente.

Todos los organismos al enfrentar una situación de estrés experimentan cambios fisiológicos la Norma Técnica de Prevención 355, menciona que el proceso inicia con la activación del eje hipófiso-suprarrenal y el sistema nervioso vegetativo compuestos por glándulas que liberan las hormonas de glucocorticoides, andrógenos, adrenalina y noradrenalina en el torrente sanguíneo, estas hormonas ponen a todo el organismo en estado de alerta preparándolo para luchar o huir. Al producirse el fenómeno psicofisiológico el organismo experimenta desde dilatación de las pupilas y los bronquios, incremento de ácidos grasos en la sangre y rendimiento cardíaco que puede generar una hipertensión arterial, además de incrementar el metabolismo energético (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT], 1994).

Existen dos tipos de estrés según lo describe Selye (1960), citado por Berrío y Mazo (2011), los cuales son: eustrés (estrés positivo) y distrés (estrés negativo) de acuerdo a la

respuesta buena o mala ante un factor estresante. El eustrés es el estrés saludable, hace referencia a una respuesta positiva y armoniosa que respeta los parámetros fisiológicos y psicológicos de un individuo ante un estresante, consumiendo biológica y físicamente la energía de reacción produciendo alegría y satisfacción. En cambio el distrés se define como la respuesta exagerada o estrés desagradable ante los factores estresores, no se consume el exceso de energía lo cual produce un desequilibrio fisiológico y psicológico.

El organismo presenta tres etapas al enfrentarse al estrés. La primera es la etapa de alarma donde se identifica la amenaza y se generan las hormonas de cortisol y adrenalina desencadenando cambios fisiológicos o mecanismos de defensa como nerviosismo, insomnio, inestabilidad emocional, presión sanguínea elevada. La segunda etapa es el estado de resistencia, donde unos individuos logran adaptarse y regresar al equilibrio, mientras que otros organismos experimentan una estimulación prolongada que disminuye su capacidad de respuesta logrando pasar a la tercera etapa. La tercera etapa es la fase de agotamiento, se produce un déficit en las capacidades cognitivas y/o intelectivas como la falta de concentración y memoria, adicional también se experimenta colapsos en la capacidad fisiológica, ante las manifestaciones ansiosas y/o depresivas, dado que el organismo agota su capacidad de adaptación (Gómez, 2009).

El escenario más deseable para toda empresa es el trabajo activo o estrés positivo donde las exigencias son elevadas, pero las personas tienen una alta capacidad para tomar decisiones y poder enfrentarlas. Tiene efectos positivos en los empleados dado que incrementa la motivación del aprendizaje, el crecimiento y desarrollo personal. Al contrario el trabajo pasivo no requiere de mucha energía, los trabajadores experimentan pérdida de capacidades o aprendizaje negativo, un entorno de trabajo poco atractivo que genera falta de motivación (INSHT, 2001).

### **El estrés laboral como riesgo psicosocial**

Cada vez es más frecuente la exposición a los riesgos psicosociales por los cambios que realizan las organizaciones, la globalización hace que sea necesario identificar, evaluar y controlar estos riesgos con la finalidad de evitar daños de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo (EU-OSHA, 2007).

Actualmente el estrés laboral es el primero y más global de todos los riesgos psicosocial dado que actúa como una respuesta general seguido de la violencia y el acoso, todos registrados en el lugar de trabajo por sus importantes efectos en la salud y vida de los empleados. El estrés laboral produce un deterioro global e importante en la empresa y el trabajador por lo cual requiere ser evaluado directamente y no solo como consecuencia (Moreno y Báez, 2010).

Se define como factor psicosocial a la interacción del trabajo, el medio ambiente, la satisfacción del trabajador y las condiciones laborales y por otra parte las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su vida personal fuera del lugar de trabajo, esta interacción mediante las percepciones y experiencias de cada individuo puede influir tanto en la salud física y mental, como en el desempeño y en la satisfacción (OIT, 2018).

Mientras que la Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo (EU-OSHA, 2019), define a los factores psicosociales como el aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, como también su contexto social y ambiental que pueden causar daños en los empleados tanto físicos como sociales y psicológicos dando origen al estrés laboral, el agotamiento y la depresión.

Estos factores psicosociales se convierten en factores de riesgos cuando influyen en la salud y bienestar del trabajador, provocando tensión o daños psicofisiológicos de estrés, sus características dificultan su evaluación, manejo y control. Se caracterizan por cumplir las siguientes condiciones: Primero se extienden en el espacio y el tiempo dado que no es posible precisarlos ni delimitarlos como la carga de trabajo, los roles o la capacidad de control que son elementos propios del puesto de trabajo, pero no tienen un lugar o un momento. Segundo la dificultad de objetivación dado que no se puede medir con unidades propias, por lo cual se evalúan en torno a la valoración de la experiencia de un grupo de personas. Tercero afectan a otros riesgos se debe a la influencia de los factores psicosociales en los factores de seguridad higiene y ergonomía, el aumento de tensión y estrés da lugar a conductas precipitadas que genera accidentes y errores. Cuarto escasa cobertura legal dado que la legislación no limita los niveles permitidos o rechazados en relación a los factores psicosociales lo cual dificulta la acción de los empleadores. Quinto sus efectos están influenciados por otros factores, mismos que dependen de la

implicación, el optimismo, la motivación de cada trabajador. Sexto dificultad de intervención dado que su resolución técnica no es tan clara y al ser factores organizacionales se relacionan directamente con el diseño y la imagen de la empresa, su intervención se realiza en periodos alejados (Moreno y Báez, 2010).

A partir de las diferentes conceptualizaciones de estrés laboral se han desarrollado diferentes modelos que permiten identificar las características dentro de la actividad laboral que ocasionan es estrés, los cuales se detallan a continuación:

### **Modelo demanda y control**

Desarrollado por Robert Karasek (1979), este modelo explica lo que sucede al relacionarse la empresa, el contenido de las tareas, las demandas psicológicas que pueden ser cuantitativas y cualitativas con el control del empleado sobre su trabajo, es así que define el estrés como el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la libertad restringida al tomar una decisión.

Además propone que el estrés laboral y sus efectos son el resultado de la actuación de las demandas y el grado de control para hacerles frente, considerando al grado de control como la forma en la cual se realiza el trabajo mismo que implica la oportunidad de desarrollar habilidades propias y la autonomía para tomar decisiones; al combinar los dos factores antes mencionados originan cuatro tipos de trabajos: los trabajos activos donde encuentras los trabajos con altas demandas y alto control, los trabajos pasivos cuentan con poca demanda y poca libertad de control, baja tensión donde el control es alto y las demandas bajas es decir el empleado tiene control sobre su trabajo, trabajo con alta tensión donde las demandas superan a la capacidad de control de las personas (Vieco y Abello, 2014).

### **Modelo del desequilibrio - esfuerzo – recompensa (ERI)**

Este modelo se basa en la relación del desequilibrio el esfuerzo dado por las cargas laborales y características propias de las personas que realiza el trabajador en la empresa y una baja ganancia o recompensa que recibe el empleado, genera tensión emocional o

insatisfacción cuando no existe una retroalimentación adecuada entre el esfuerzo y la recompensa lo cual conlleva a que el trabajador presente insatisfacción permanente e injusticia lo cual termina generando estrés (Marulanda, 2007).

Estas recompensas están dadas por el dinero, la estima y las oportunidades de desarrollo dentro de la empresa, por otra parte este modelo indica que para un adecuado desarrollo del trabajador es necesario que en el entorno laboral prevalezca la autorregulación del sujeto al controlar la autoestima, la autoeficacia y el sentimiento de pertenencia a un grupo, facilitando el bienestar y salud (Siegrist y Marmot, 2004).

### **Modelo demanda – control – apoyo social**

El modelo publicado por Karasek y Johnson (1988) y en los trabajos de Karasek y Theorell (1990), citado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2001) en la Nota Técnica de Prevención 603, explica los efectos del estrés derivado del trabajo en función de la intensidad de demandas psicológicas del trabajo, la capacidad de control y el apoyo social, son considerados como principales estresores, quienes al combinarse aumentan el efecto perjudicial en la salud.

Este modelo define a la tensión psicológica como la tensión laboral que experimenta el trabajador cuando las demandas laborales son altas y el control es escaso, a estos dos componentes se añade el apoyo social como un moderador o amortiguador del estrés en la salud, este factor se refiere al clima social en el lugar de trabajo con los compañeros y superiores (Johnson y Hall, 1994).

Por otro lado Acosta, Aguilera, Pozos y Parra (2020), indican que la utilidad de este modelo radica en analizar el entorno psicosocial y los riesgos a los cuales la salud de cada persona se ve expuesta, define a las demandas psicológicas como los requerimientos mentales, emocionales, de responsabilidad propios del trabajo, como la cantidad de trabajo, la presión de tiempo para realizar las funciones del cargo, el nivel atención que requiere cada actividad laboral, las interrupciones inesperadas propias del trabajo que realiza el empleado, mientras que el control hace referencia al grado de autonomía para tomar decisiones sobre la forma y el tiempo en el cual realiza sus tareas, en cambio el

apoyo social es el ambiente donde se realizan las funciones laborales, la relación entre los compañeros del mismo nivel organizacional como los jefes inmediatos.

### **Estrés laboral y sus fuentes potenciales de estrés**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), indica que el estrés laboral es la reacción de los sujetos ante las exigencias y presiones del trabajo que superan sus conocimientos y destrezas, dificultando el control de la situación citado por Leka, Griffiths, y Cox (2004), mientras que la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) lo define como la respuesta a un daño ocasionado por el desequilibrio entre las exigencias del medio y las capacidades del individuo.

El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH, 1999), concuerda con las definiciones anteriores definen al estrés laboral como la respuesta el estado físico y/o emocional generalmente dañina que se dá cuando no coinciden las capacidades o recursos del trabajador con los requerimientos para cumplir con el trabajo.

Además, Stonner (1994) citado por Atalaya (2001), afirma que el estrés laboral es la tensión o exigencia laboral que experimenta un individuo al enfrentarse a una situación que sobrepase sus capacidades y recursos, mientras que França y Rodrigues (2005) lo definen como el ambiente de trabajo amenazador para el desarrollo de sus necesidades personales, profesionales y que afecta su salud física y mental.

Por su parte, Pasca y Wagner (2012), lo define como el estado psicologico, fisico o social en el cual a una persona se le dificulta establecer una relación entre sus habilidad y las expectativas que otras personas tienen sobre ellos, es decir que el estrés laboral depende de la capacidad del organismo para afrontar los síntomas físicos o psicologicos.

Por otro lado, Fernández (2010) señala al estrés laboral como un problema psicosocial ocasionado por la concurrencia de personas en una organización que son agobiadas por el exceso de carga laboral. Lacosta (2019) añade a la definición de estrés ocupacional que los trabajadores presentan complicaciones tanto en su calidad de vida como en su salud

física y psíquica, esto ocurre cuando se relaciona el trabajador con el contexto organizacional, laboral y ocupacional de la empresa.

En otras definiciones indican que el estrés en el trabajo es la respuesta de un individuo ante una situación física, psicológica o social, desencadenada por un estímulo llamado factor estresante o estresor de cierta intensidad que logra producir tensión tanto física como mental, esta tensión se considera dañina si es fuerte y continúa ocasionando enfermedades o muerte de los trabajadores (Trujillo y García, 2007).

Con respecto a los estresores o factores estresantes, Selye en 1936 los define como las condiciones que provocan estrés, es decir son los factores responsables de causar una respuesta de tipo fisiológica o psicológica que puede ser un agente biológico, un estímulo externo, un evento o una condición medioambiental (OIT, 2016).

Otros autores como Atalaya (2001), menciona en su investigación que en los empleados de una organización se pueden desarrollar diferentes fuentes potenciales de estrés en el modelo de Cooper y Payne se distinguen tres tipos los cuales son: ambientales, organizacionales e individuales mismos que se detallan a continuación:

Los factores ambientales de este modelo se conforma por: las incertidumbres económicas quienes ante las políticas económicas cambiantes de cada país causa inestabilidad laboral, aumento de las tasas de desempleo, recortes en los salarios, despidos temporales; las incertidumbres políticas que provocan tensiones dado que sus cambios no suelen ser ordenados provocando estrés en la clase trabajadora; la incertidumbre tecnológica generan tensión en los trabajadores por la falta de habilidades o experiencia en su manejo en un mundo cada vez más automatizado.

Entre los factores organizacionales están: las demandas de la tarea que se relaciona al diseño del trabajo individual entre ellos el grado de sistematización, las circunstancias laborales y la distribución del área de trabajo, es así que tanto las personas que trabajan con interrupciones constantes como las que trabajan bajo condiciones físicas - ambientales desfavorables experimentan estrés; las demandas del papel hace referencia a la falta de claridad en las funciones de cada puesto, lo cual provoca presión por la sobrecarga de trabajo y conflictos constantes por no poder cumplir con las expectativas

del puesto; demandas interpersonales se definen como las presiones provocadas por las malas relaciones interpersonales y el poco o nulo respaldo social; la estructura organizacional por la falta de participación en decisiones que afectan a los trabajadores y el exceso de reglamentos; liderazgo organizacional se refiere al estilo del personal administrativo al momento de liderar dado que en ocasiones imponen metas inalcanzables y controles excesivos; la etapa de la vida de la organización (constitución, crecimiento, maduración, declive) siendo las más estresantes la etapa de constitución y declive, y la menos estresante la etapa de la madurez dado que tiene un mercado ya establecido.

Los factores individuales aunque son problemas personales de cada trabajador pueden llegar a influir de forma negativa en la jornada laboral, se conforma por: los problemas familiares difíciles de olvidar a la hora de trabajarlas más comunes son: las rupturas sentimentales, problemas matrimoniales, problema de disciplina de los hijos; los problemas económicos mismo que distraen la concentración en el trabajo más aún cuando las personas administran mal su dinero o sus estilos de vida sobrepasan sus ingresos; la personalidad dado que se compone de los hábitos, expectativas y motivaciones que varían de persona a persona.

Además, dentro de los factores individuales se encuentran las diferencias individuales propias de cada persona que regulan la relación entre el posible factor estresante y el estrés que experimentará. Entre ellos se encuentra: la percepción hace referencia a la reacción del empleado ante la realidad que percibe, por ejemplo, cuando la empresa por disminuir los gastos realiza recortes de personal, unos empleados experimentan temor por perder su empleo, mientras otros lo ven como un reto para iniciar su propio negocio.

Otro factor individual es la experiencia laboral, con el tiempo los empleados desarrollan recursos que les permite enfrentar situaciones laborales y adaptarse a las nuevas realidades de la empresa. El respaldo social, este factor se refiere a las relaciones entre compañeros de trabajo, mismas que deben ser enmarcadas en el respeto, cordialidad y simpatía creando un entorno saludable para el desarrollo de sus funciones. El punto de control interno cuando el empleado tiene control sobre su vida y enfrentan retos, mientras que los empleados que mantienen un control externo no controlan su vida están más a la defensiva.

En este último grupo diferencias individuales también está la personalidad tipo “A”, se refiere a los empleados adictos al trabajo, competitivos, con agendas ocupadas, que son capaces de asumir funciones propias y ajenas, los empleados que combinan este tipo de personalidad con la ira y hostilidad sufren a la larga de problemas cardiovasculares.

### **Características de los factores estresantes**

En relación con el estrés en el ámbito laboral este es determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, causado por factores de riesgo psicosociales o también conocidas como características estresantes de trabajo definidas por la OIT como las interacciones resultantes entre el medio ambiente, el contenido, las condiciones de trabajo y la cultura, necesidades y capacidades del trabajador. Estas interacciones al sumarse a las percepciones y experiencia de cada trabajador influyen la salud, el desempeño y la satisfacción laboral (OIT, 2016).

Por lo tanto, Cox, Griffiths y Rial (2000), identificaron diez tipos de características estresantes en el ámbito laboral, formado por dos grupos: el contenido y el contexto de trabajo. La primera hace referencia a la organización y las condiciones de trabajo entre ellas se entran las categorías de medio ambiente y equipo de trabajo, el diseño de las tareas, la infrautilización de las capacidades de los trabajadores, la incertidumbre sobre los resultados, la carga de trabajo, la categoría de horarios de trabajo se centra los horarios nocturnos, inflexibles o extensos. Mientras que el contexto de trabajo hace referencia a los factores de riesgo presentes en organización el trabajo y las relaciones laborales entre ellos están la función y cultura organizativa agrupa los problemas de comunicación deficiente, falta de apoyo en la resolución de conflictos, objetivos organizacionales no definidos, la función en la organización se encuentra el conflicto de funciones, desarrollo profesional hace referencia al estancamiento profesional y la inseguridad en la estabilidad laboral, salarios bajos por recortes en el presupuesto; participación en la toma de decisiones y el control generalmente es baja o nula de parte de los; las relaciones interpersonales en el trabajo es otra causa de estrés se refiere a problemas de aislamiento social y físico, falta de apoyo social, conflictos personales; por último la interfaz casa – trabajo, conformada por los problemas de violencia ocasionada por el estrés tanto en el trabajo como en casa.

## **Factores causantes de estrés laboral**

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2003), en la Nota Técnica de Prevención NTP 318 define como agente de estrés o estresores al factor causante del desequilibrio en el individuo, que pueden ser tanto relativas al trabajo (demandas del trabajo) como propias de las características de las personas.

Las demandas de trabajo se refieren a las características propias del trabajo y su organización que podrían desencadenar estrés. Los factores más frecuentes de este grupo son: la sobrecarga de trabajo es cuando el volumen, la complejidad de las actividades y el tiempo que dispone el empleado para realizar sus tareas está sobre la capacidad del empleado; la infracarga es cuando la cantidad de tareas está por debajo del nivel mínimo; la infrautilización es cuando las funciones del empleado están por debajo de sus competencias profesionales; repetibilidad hace referencia a las actividades cuando son monótonas y rutinarias en ciclos de poco tiempo; los ritmos de trabajo donde los tiempos de realización están marcados por la máquina y el trabajador no puede decidir adelantar o atrasar la tarea (Linares, 2010).

También se encuentran en este grupo la ambigüedad de roles cuando el trabajador no está informado sobre su rol laboral y organizacional; conflicto de rol cuando existen oposición ante las exigencias del empleado o conflictos de competencia; relaciones personales que se establecen con compañeros, superiores o subordinados suelen tornarse problemáticas; inseguridad en el trabajo es la incertidumbre del despido; promoción ocurre cuando la organización el ascenso de sus empleados; falta de participación se da cuando la empresa no involucra a los empleados en temas relacionados a sus tareas u otros temas laborales; control cuando existe una estricta supervisión que da lugar a restricciones en el poder de decidir e iniciativas; formación se refiere a la falta de entrenamiento antes de realizar una tarea; cambios en la organización que requieran un gran esfuerzo adaptativo del empleado; responsabilidad en las tareas realizadas por los empleados en ocasiones peligrosas y de responsabilidad sobre otras personas; contexto físico hace referencia al ambiente físico del trabajo que dificulta la ejecución de las demandas del trabajo (Peiró, 1993).

Mientras que las características de las personas se refieren a que tener ciertas características personales hace al empleado más vulnerable de sufrir un evento estresante. Entre ellas están: la personalidad tipo A, la dependencia, ansiedad, introversión, rigidez, la formación, las destrezas y conocimientos, la experiencia y la capacidad intelectual y física, los malos hábitos de salud, la condición física, los deseos de logro personal, las expectativas y los valores (INSHT, 2003).

Para Muller (2011) los desencadenantes de estrés laboral se desarrollan en varios escenarios como son: el reajuste o reubicación de puesto por miedo a salir de su zona de confort al enfrentarse a nuevas funciones, cambios en los horarios de trabajo o turnos nocturnos, discordias con los superiores y compañeros, discriminación, acoso sexual hace que los empleados no se sientan cómodos en su lugar de trabajo, problemas con las compensaciones, falta de incentivos monetarios cuando se trabaja en base a presupuestos este factor es uno de los mayores generadores de estrés hace que los empleados lleguen a pensar que serán despedidos, en la jubilación al enfrentarse a una nueva etapa de su vida.

### **Consecuencias y efectos del estrés laboral**

La presión acumulada genera consecuencias en la salud de los trabajadores por lo cual se precisa que el nivel de estrés se mantenga en un nivel bajo tanto fuera como dentro del trabajo. Los efectos del estrés excesivo los trabajadores bajan su desempeño y experimentan afecciones en su estado de salud. Entre los síntomas típicos están los problemas digestivos, hipertensión, sentimientos de incapacidad para enfrentar problemas, inestabilidad emocional, actitudes poco cooperativas, insomnio, ansiedad y tensión, incapacidad para relajarse, consumo excesivo de alcohol y tabaco (Davis y Newstrom, 1991).

Los efectos del estrés laboral son potencialmente peligrosos, varían de acuerdo a la personalidad, afrontamiento, vulnerabilidad, apoyo social y ambiente laboral al que se expone cada trabajador. Estos trastornos psicofisiológicos se dan por el desgaste de uno o varios órganos que al enfrentarse a este tipo de estrés son activados de forma intensa. Puede afectar a la organización y al individuo tanto física como psicológicamente (Amutio, 2004).

Como consecuencia física ante uno o varios factores estresantes el organismo responde con alteraciones y cuadros clínicos, entre los más frecuentes están: los trastornos gastrointestinales como las úlceras pépticas, intestino irritable, colitis ulcerosas, problemas de digestión lenta; trastornos cardiovasculares entre ellos hipertensión arterial, enfermedades coronarias (angina de pecho e infarto de miocardio), arritmias cardíacas; trastornos respiratorios como asma bronquial, hiperventilación, disnea o dificultad para respirar; trastornos endocrinos como la diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, hipoglucemia, síndrome de Cushing entre sus síntomas más comunes está el acné y la obesidad; trastornos sexuales entre ellos la impotencia, eyaculación precoz, vaginismo; trastornos dermatológicos como la dermatitis atópica, sudoración excesiva; trastornos musculares tics, calambres, rigidez muscular, alteraciones en los reflejos musculares; otros alteraciones frecuentes son las cefaleas, insomnio, gripe, herpes, falta de apetito y artritis (Del Hoyo, 1997).

El estrés laboral puede afectar de forma diferente a cada persona, en casos extremos puede ocasionar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que dan origen a los ausentismos. Cuando un individuo experimenta estrés laboral, puede sentir angustia e irritabilidad cada vez en episodios más frecuentes, no es capaz de relajarse por cuenta propia, la concentración se dificulta, como también le es difícil pensar con lógica y tomar decisiones, se siente menos comprometido con su trabajo y presenta insatisfacción laboral. Se siente cansado, deprimido e intranquilo, presenta dificultad para conciliar el sueño y desencadena problemas físicos graves (Leka et al., 2004).

Además, puede tener consecuencias psicológicas al provocar alteraciones en el funcionamiento del sistema nervioso, afectando directamente al cerebro entre sus efectos están: insomnio, trastornos sexuales y afectivos, la carencia de capacidad para tomar cualquier decisión, desconcierto, dificultad para poner atención, desorientación, detrimento de la memoria, bloqueos y trastornos mentales, mal humor, accidentes frecuentes, desórdenes alimenticios, consumo de alcohol, tabaco y drogas (Colin, 2017)

Así como también el estrés laboral está relacionado con el burnout (agotamiento), depresión, neurosis, fatiga, enfermedad causada por sobrecarga y trastorno de estrés postraumático (OIT, 2016). Otras manifestaciones son la ansiedad, alteraciones de las

conductas alimentarias, trastornos de personalidad, miedos, fobias, comer excesivamente, falta de apetito, bostezos frecuentes, hablar rápido, tartamudeos, temblores (Mansilla, 2011).

Estos efectos negativos también generan consecuencias a las institucionales como es el deterioro del clima laboral, lo cual afecta a la productividad y desempeño laboral. Además, ocasiona frecuentemente aumento de enfermedades en los empleados, accidentes, suicidios, muertes y absentismo laboral, lo cual genera problemas con la planificación, logística. Es difícil determinar el costo del estrés laboral para la empresa, sin embargo entre los signos más frecuentes están: la disminución de producción en calidad y cantidad, ausencia de cooperación, desorden y falta de limpieza (Gilboa, Shirom, Fried, y Cooper, 2006; Steffgen, 2008).

Con respecto a las entidades el estrés puede afectar los resultados y supervivencia de las organizaciones en un mundo cada vez más competitivo. Las empresas presentan aumento de absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, disminución de la productividad y rendimiento, incremento de quejas de usuarios y clientes, aumento de demandas legales por trabajadores que sufren estrés, imagen de la institución deteriorada por empleados como por clientes externos (Vieco y Abello, 2014).

### **El estrés y el trabajo saludable**

Considerando que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), define a la salud de individuo como el estado integral, es decir tanto físico, como mental y social. Mientras que el ambiente de trabajo saludable es aquel donde no existen condiciones dañinas que atenten contra la salud del trabajador y se realicen acciones que promueven la salud y el bienestar de todos los trabajadores (Houtman, Jettinghof, Cedillo y OMS, 2008).

Además, una empresa es saludable cuando promueve la salud entre sus empleados y promociona al trabajo como una fuente de satisfacción y bienestar. Su promoción no solo abarca acciones informativas, educativas y organizativas en el reconocimiento médico, los programas de detección precoz, actividades de control de las tareas, formando de esta manera una cultura preventiva, sino también incluyen la elaboración de políticas y

actividades en los lugares de trabajo en todos los niveles de las empresas, favoreciendo el desempeño de todos los empleados y con ello el rendimiento de cada área de la empresa (Portero, 2012).

Los problemas más frecuentes en el trabajo según la OMS (2019), son el acoso y la intimidación principal causa de depresión y ansiedad. Estos trastornos cuestan un billón de dólares anuales en pérdidas por productividad. Entre las prácticas más frecuentes para proteger la salud mental en el trabajo están: aplicar y hacer cumplir las políticas de seguridad y protección de la salud, la detectar el estrés, enfermedades y consumo de sustancia psicoactivas, comunicar a sus trabajadores las fuentes de ayuda, hacer partícipes a los trabajadores en las decisiones relacionadas a sus actividades de trabajo, implementar prácticas para equilibrar la vida personal de la vida laboral, reconocer el esfuerzo de cada trabajador.

### **Dimensiones del estrés laboral**

Para efectos de esta investigación se agruparon los factores generadores de estrés laboral mencionado anteriormente en siete dimensiones:

Clima organizacional, es la atmósfera de una organización, puede ir desde tenso a cordial dado a la interacción entre los empleados, los altos mandos de dirección, las políticas y metas (Ivancevich y Matteson, 1989), este criterio coincide con Chiavenato (2000) quien lo define como el ambiente percibido por los integrantes de la empresa que influye en su comportamiento.

Estructura Organizacional, según Strategor (1995), citada por Parra y Liz (2009), es la posición del empleado en la empresa y la responsabilidad que tenga el individuo en relación al control que ejerza sobre sus tareas lo cual contribuye a su satisfacción y desempeño.

Territorio Organizacional, se refiere al espacio físico y personal donde se realizan las actividades laborales. Con frecuencia llega a tener valor de propiedad, por lo que se

convierte en estresor si llega a ser invadido o al trabajar en un territorio ajeno (Chacín, Corzo, Rojas, Rodríguez y Corzo, 2002).

Tecnología, hace referencia a la disponibilidad de recursos y capacitación del uso de tecnología que la empresa brinda a su empleado de acuerdo a sus funciones y requerimientos (Van der Hek y Plomp, 1997).

Influencia del líder, se refiere a la forma en que se aplica en función de las acciones, el estilo y los procedimientos. Al actuar como estresor en diferentes momentos puede influir en la producción y satisfacción laboral, dado que la posición del líder le da autoridad y poder (Robbins, 2004).

Falta de cohesión, Lucca et al. (2014) afirma que es la falta de aceptación de las normas grupales que impide el cumplimiento de los objetivos de trabajo, afecta porque el apoyo entre compañeros funciona como mecanismo para soportar la carga de trabajo y sufrir menos presión.

Respaldo del grupo, tanto los trabajadores como los supervisores necesitan el respaldo del equipo de trabajo para identificarse con la empresa y las funciones que desempeñan, sienten apoyo en sus metas personales y grupales, es decir un trabajador logra el empoderamiento de la empresa cuando existe respaldo del resto del grupo de trabajo

### **Evaluación del estrés en el trabajo**

Una de las herramientas más utilizadas es el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, su objetivo es identificar las áreas específicas de alta tensión en el ambiente laboral (OIT, 2016). Instrumento validado y estandarizado por la Organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud. Consta de 25 ítems que permiten medir estresores individuales, grupales, organizacionales agrupados en áreas como: condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto, dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, tecnologías, estructura y clima organizacional (Ivancevich y Matteson, 1989).

## **Definición y determinantes del desempeño laboral**

Stoner y Freeman (1994), menciona que el desempeño laboral es la forma con la cual los integrantes de una empresa u organización realizan sus funciones mediante el diseño de normas que ayudan a consolidar las metas propuestas. De forma similar Faria (1998) precisa al desempeño laboral como el resultado entre el comportamiento frente a las funciones propias de cada trabajador de acuerdo al cargo que desempeña.

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral se define como el comportamiento del trabajador para cumplir los objetivos planteados por la institución lo cual conlleva que el trabajador diseñe estrategias individuales con el fin de alcanzar dichos objetivos. No obstante Robbins (2005) comenta que el desempeño laboral relaciona con la capacidad de organizativa de la empresa en cuanto a sus actividades, además expone lo importante que es la fijación de metas altas para mejorar el desempeño global en las organizaciones lo cual pone a prueba la capacidad de todos los integrantes de la empresa para lograr los objetivos propuestos.

Otro autor como Palací (2005), expresa que no es más que la forma de actuar de los trabajadores que aporta a la empresa para el logro de los objetivos propuestos en un determinado tiempo. Los elementos del nivel de desempeño son: retribuciones monetarias y no monetarias, satisfacción con la tarea asignada, competencias o habilidades, capacitación, factores motivacionales clima organizacional, cultura organizacional y expectativa del empleado.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2013), definen al desempeño laboral como el proceso que determina el éxito de las actividades y objetivos de una empresa, su evaluación se realiza en base al cumplimiento de las metas a nivel organizacional y personal. Este concepto lo comparte Dessler y Verela (2011), quienes mencionan que es el mecanismo por el cual la empresa se asegura de alcanzar las metas propuestas, mediante la definición de tareas, desarrollo de habilidades y capacidades.

Según Zerpa (2014) menciona que el desempeño laboral está sujeto a determinantes como: la motivación salarial, la adecuación del ambiente de trabajo, el establecimiento

de objetivos, el reconocimiento al personal por el buen trabajo realizado, la participación del trabajador sobre el control de sus tareas brinda al empleado confianza y sentido de empoderamiento, la formación y desarrollo profesional lo cual ayudará a prevenir los riesgos psicosociales y el rendimiento laboral.

Sin embargo una de las definiciones más aceptadas es de CEPAL (2006), quien lo define como el grado por el cual opera un individuo bajo ciertos estándares que permiten lograr los objetivos establecidos.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Para efectos de esta investigación se agruparon los factores generadores del desempeño laboral las siguientes dimensiones:

Eficacia laboral, se define como el grado de cumplimiento en base a los objetivos de la organización.

Eficiencia laboral, es la relación existente entre dos magnitudes físicas como la producción y los materiales que se utilizaron para lograr la producción, mientras que para Chiavenato (2007) es el uso apropiado de los recursos que se tiene disponible.

Calidad laboral, es la capacidad que tiene la empresa para responder a las necesidades de sus usuarios y clientes.

Economía laboral, se define como la capacidad de autofinanciamiento para generar liquidez (CEPAL, 2006).

## 1.2. ANTECEDENTES

Entre los estudios previos se encuentran las siguientes investigaciones:

A nivel mundial, la Universidad de León de España, destaca el estudio sobre la relación del compromiso laboral y el estrés en el sector bancario, aplicada a ciento dos cajeros de la ciudad de Badajoz. Mediante la aplicación de un cuestionario Ad Hoc elaborado con treinta dimensiones del modelo de relaciones causales de Allen y Meyer (1996). Concluye que cuando mayor es el compromiso del personal de cajas, menores son los niveles de estrés laboral (Sánchez, 2013).

A nivel latinoamericano, la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, llevó a cabo una evaluación del desempeño en agentes de servicio telefónico. Investigación de tipo descriptiva aplicada a ciento veintitrés agentes correspondientes al sesenta y ocho por ciento de la población. Con el fin de identificar la importancia de evaluar el desempeño laboral. Concluye mencionando que las evaluaciones de desempeño les permiten a los agentes desarrollar sus habilidades y mejorar la calidad del servicio percibida por el cliente (Mejía, 2012).

En Perú en la Universidad César Vallejo se realizó una investigación descriptiva, correlacional de diseño no experimental, para identificar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la empresa de transporte urbano ubicado en Carabayllo, aplicada a quinientos veinte trabajadores y administradores de la empresa. Mediante la adaptación de la escala de estrés laboral de Ángela Suárez y el cuestionario de desempeño laboral de Zerpa, se concluye que el desempeño laboral es inversamente proporcional al nivel de estrés (Urupeque, 2017).

Flores (2019) en la Universidad Nacional del Altiplano en Puno, Perú, desarrolló un estudio de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal con el objeto de identificar la relación existente entre estrés y el desempeño laboral de los empleados de la institución financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Se empleó una encuesta estructurada a veintinueve empleados. Entre sus conclusiones más relevantes se

destaca: el estrés es producto del trabajo bajo presión, además establece la relación entre mayor estrés laboral, menor es el desempeño de los analistas.

En la Universidad San Ignacio de Loyola, en Perú, se desarrolló una investigación descriptiva de corte transversal, no experimental con el objetivo de identificar el nivel de estrés laboral presente en la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia aplicada en el 2019. Se aplicó el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, a cuarenta y nueve trabajadores. Concluye que los servidores muestran un bajo nivel de estrés en el ámbito laboral con el 91,8%, siendo los estresores con mayor presencia el clima en la organización, la estructura organizacional y falta de cohesión (Rojas y Santos, 2019).

A nivel nacional, la Universidad Internacional del Ecuador en Quito, llevó a cabo una investigación cuantitativa, observacional y de carácter explicativo, con la finalidad de evaluar los niveles de estrés y las repercusiones en la salud del personal del centro de Salud B Quinindé - Esmeraldas. Mediante la adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS de Medina, Preciado y Pando publicado en el 2007. Se determinó los factores estresores presentes en el lugar de trabajo a la estructura organizacional y la influencia del líder; y como estos factores afectan a la salud del personal (Muñoz, 2019).

Rodríguez (2020), desarrolló un estudio en la Universidad Internacional SEK en Quito, de tipo descriptivo transversal. Con el objetivo de valorar el estrés en relación con los síntomas presentados por los empleados, mediante el cuestionario de la OIT-OMS y el cuestionario de escala sintomática de esteres SEPPO ARO aplicada a noventa y dos trabajadores de una institución bancaria. El autor concluye que los factores de mayor presencia son: la cultura, el clima, el liderazgo y dirección. Señala al área operativa y de negocios como las áreas de mayor estrés dado que tratan directamente con el cliente en reclamos y están en constante actividad.

En la Universidad Técnica de Ambato, se presenta una investigación descriptiva con el objetivo de analizar el modelo de evaluación del desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en el año 2010. Mediante la aplicación del cuestionario del desempeño laboral 360°, un instrumento que recoge datos de todos los niveles de la organización tanto vertical como horizontal, con el fin de retroalimentar a todos los colaboradores y aumentar el

desempeño en sus funciones. Este estudio revela la importancia de un plan de mejora en función del desempeño que permita el desarrollo y crecimiento de los trabajadores (Iturralde, 2011).

En Esmeraldas, la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE) presenta una investigación descriptiva con diseño no experimental transaccional, su objetivo fue analizar el estrés en los empleados del área administrativa, de servicio y docencia, mediante el cuestionario modelo demanda – control de Karasek, aplicado a ciento dieciocho funcionarios de la PUCESE. Este estudio concluye que las principales causas de estrés laboral se deben a la intensidad de trabajo, la cantidad de trabajo, conflictos entre compañeros y presión por la entrega de trabajos (Cuenca, 2020).

### **1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La prevención de riesgos laborales parte de la **Constitución de la República del Ecuador** (2008), Art. 33 donde el estado garantiza a los trabajadores el respeto a su dignidad, remuneraciones y desempeño de sus labores en un ambiente saludable, estableciendo al trabajo como un derecho de todo ciudadano (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2008).

También se fundamenta en el Art 326 literal 5 de la **Constitución de la República del Ecuador** (2008), donde el estado garantiza el derecho a todos los trabajadores para ejercer sus funciones en un ambiente laboral sano, es así que los empresarios están obligados a realizar estudios de salud periódicos para garantizar la salud y bienestar tanto físico como mental de los colaboradores.

La presente investigación se fundamenta en el **Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo**, decisión 584, Art. 4 donde exige que el estado ecuatoriano como país miembro del CAN, está obligado a proporcionar a los trabajadores las condiciones necesarias en materia de seguridad y salud para prevenir daños físicos y mentales, también el Art. 11, 12 y 26 dado que obliga a los empleadores a tomar medidas necesarias para garantizar la salud y bienestar de los trabajadores mediante evaluaciones a los

factores de riesgos: físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales (Comunidad Andina, 2004).

Se basa también en el Art. 410 del **Código del Trabajo** donde se obliga a los empleadores a tomar medidas preventivas de seguridad e higiene, para garantizar que las actividades propias de las funciones que realizan no representen un peligro para su salud o vida (Ministerio del Trabajo, 2005).

Según el Art. 5 numeral 2 del **Decreto Ejecutivo 2393**, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, donde se garantiza la vigilancia del medio ambiente laboral y la prevención de riesgos profesionales, con la finalidad de proveer espacios de trabajo seguros (IESS, 1986).

La Resolución No. C.D. 513 del **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social** (IESS) (2016), Art. 9 donde se considera a los factores psicosociales como factores de riesgo causantes de las enfermedades profesionales. Además, en el Art. 55 establece que es responsabilidad de cada empresa establecer mecanismos de prevención y tomar acciones técnicas entre ellas las evaluaciones periódicas. Se reconoce al estrés en el apartado 5.1.1 del Anexo A, como condición sub-estándar para el análisis del puesto de trabajo como parte de los factores de riesgo psicosociales. El estrés forma parte de los trastornos mentales y de comportamiento, es reconocida en el primer anexo como parte de las enfermedades profesionales causadas por la exposición a los agentes que resulten de las actividades laborales.

## **CAPÍTULO 2.**

### **2. METODOLOGÍA**

#### **2.1. TIPO DE ESTUDIO**

La presente investigación fue de tipo aplicada, porque es práctica para conocer la relación del estrés con el desempeño laboral partiendo de estudios previos y encuestas validadas aplicados en Latinoamérica y Europa; lo cual contribuye para la toma de decisiones de los altos mandos con el fin de preservar la salud del personal bancario.

Según los medios utilizados para obtener los datos es una investigación de campo donde aplicó encuestas, con lo cual se logró diagnosticar el nivel de estrés de las instituciones financieras, para conocer la realidad en la que interactúa el personal bancario.

Por el nivel de profundidad (alcance) esta investigación fue de tipo descriptiva, dado que describe las dimensiones del estrés y el desempeño laboral presentes en el personal bancario.

Por la forma de presentar los resultados fue cuantitativa, al analizar mediante cantidades el rango de estrés y su relación con el desempeño laboral en cada institución bancaria en la ciudad de Esmeraldas, logrando establecer un conocimiento comprobable de las variables estudiadas.

Según el tipo de diseño de investigación el presente estudio fue no experimental dado que no se manipulan las variables, ni los sujetos de estudio. Además, se desarrolló según el método analítico puesto que se descompone la problemática generada en variables para estudiarlas en forma individual (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

## 2.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

*Tabla de operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Estrés laboral	Desequilibrio entre la exigencia laboral y los recursos disponibles para cumplir con el trabajo, lo cual producen alteraciones físicas y emocionales (OIT, 2016).	Es medido mediante la revisión y el análisis de los recursos disponibles por la empresa según el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.	Clima organizacional	P1 Comprensión de la misión y meta
				P10 Comprensión de la estrategia organizativa
				P11 Desempeño de las políticas gerenciales
			Estructura organizacional	P20 Dirección y objetivo
				P2 Presión al rendir informes
				P12 Control sobre el trabajo
			Territorio organizacional	P16 Papeleo de la estructura formal
				P24 Irrespeto en la cadena de mando
				P3 Control de las actividades del área de trabajo
				P15 Espacio privado de trabajo
Tecnología	P22 Trabajo con miembros de otras unidades de trabajo			
	P4 Equipo disponible para llevar a cabo el trabajo			
	P14 Cocimiento técnico para seguir siendo competitivo			
				P25 Tecnología para trabajos de importancia
				P5 Mi supervisor no da la cara

			Influencia del líder	P6 Irrespeto del supervisor a los trabajadores
				P13 Preocupación del bienestar personal de los trabajadores
				P17 Confianza del supervisor en el desempeño de los trabajadores
			Falta de cohesión	P7 Grupo de trabajo
				P9 Estatus o prestigio
				P18 Desorganización del equipo
				P21 Presión de parte del equipo
			Respaldo del grupo	P8 Respaldo de metas profesionales
				P19 Protección de injustas demandas
				P23 Ayuda técnica
				D1 Eficiencia del trabajo en el logro de los objetivos de la empresa
				D2 Espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral
			Eficacia laboral	D3 Actitud de compromiso con el trabajo
				D4 Actitud para innovar ideas de trabajo
				D5 Efectividad y compromiso
				D6 Equipo de trabajo es efectivo
				D7 Productividad en el equipo de trabajo
				D8 Productividad que realiza es un desafío
			Eficiencia laboral	D9 Competencia entre los colaboradores
				D10 Orientación en el desarrollo de habilidades
				D11 Liderazgo en equipo
Desempeño laboral	Es el comportamiento eficaz del trabajador para alcanzar metas comunes (Chiavenato, 2000).	Es medido a través de la revisión y el análisis del comportamiento del trabajador, se aplicó la encuesta del desempeño laboral propuesta por Zerpa (2014).		

	D12 Asignación de tareas con el ejemplo
	D13 Cumplimiento de las tareas con responsabilidad
	D14 Responsabilidad y apoyo entre compañeros
	D15 Acuerdos de superiores mejoran la atención en el trabajo
Calidad laboral	D16 Atención suficiente del jefe inmediato al trabajo que realiza
	D17 Satisfacción con la labor que realiza
	D18 Satisfacción con el respeto y consideración del jefe inmediato
Economía laboral	D19 Distribución física del área de trabajo
	D20 Distribución económica de la empresa han permitido nuevos proyectos.
	D21 Recursos necesarios para realizar su trabajo
	D22 Recursos que le brinda la empresa permiten realizar mejor el trabajo
	D23 El presupuesto es suficiente para la cantidad de colaboradores
	D24 Presupuesto que la empresa asigna al área

## **2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La presente investigación posee una población finita de tamaño conocido según Morales (2012), según los gerentes de las instituciones bancarias que participan en el estudio, hay un total de 155 empleados en las siguientes agencias privadas: Banco Guayaquil, Banco Pichincha, Banco Bolivariano, Banco Produbanco, Banco Internacional, Banco Solidario, Banco General Rumiñahui, Banco del Austro y un banco de constitución mixta como es Banco Pacífico. Por lo tanto, se tomó la totalidad de la población en estudio.

## **2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **2.4.1. Encuesta**

Se aplicó el instrumento de estrés laboral de la OIT-OMS sustentada por Ivancevich y Matteson (1989), fue diseñado, elaborado y validado por el OIT y la OMS, puede ser aplicado a nivel individual, grupal e institucional. Permitió detectar el estrés y predecir las fuentes de riesgos psicosociales en los colaboradores bancarios, también se aplicó la encuesta desempeño laboral propuesto por Zerpa (2014), con el fin de evaluar el desempeño laboral de cada trabajador tanto individual como colectiva (Ver Anexo 1 y 2).

El cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS consta de siete áreas con veinticinco preguntas puntuadas en siete niveles de frecuencia desde nunca, rara vez hasta siempre, dando valor al entorno de trabajo al que se expone cada trabajador. Este instrumento cuenta con el 0,9218 de confiabilidad, mediante la prueba de Alfa de Cronbach y 0,90 de validez usando V de Aiken, lo cual indica que el cuestionario es válido y aplicable para la población en estudio (Suárez, 2013). Cada factor está relacionado con un grupo de preguntas como se describe en la Tabla 2.

Tabla 2

*Factores estresores – Cuestionario estrés laboral OIT – OMS*

<b>Factores del estrés laboral</b>	<b>Número ítems</b>	<b>Rango de estrés</b>
Clima organizacional	1,10,11,20	4-28
Estructura organizacional	2,12,16,24	4-28
Territorio organizacional	3,15,22,	3-21
Tecnología	4,14,25	3-21
Influencia del líder	5,6,13,17	4-28
Falta de cohesión	7,9,18,21	4-28
Respaldo del grupo	8,19,23	3-21

Fuente: Muñoz (2019).

La encuesta sobre el desempeño laboral consta de 24 ítems, medidas en cuatro niveles de frecuencia desde nunca, rara vez, a veces y siempre, con la finalidad de evaluar cuatro dimensiones la eficacia y eficiencia laboral, la calidad y la economía laboral. El instrumento propuesto se considera aplicable según Urupeque (2017), dado que al realizar el V de Aiken obtuvo por el criterio de validez de los jueces que evaluaron el instrumento es de 1.00 y una confiabilidad alta al obtener 0,95 en el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 3

*Factores desempeño – Encuesta de desempeño*

<b>Factores desempeño laboral</b>	<b>Número ítems</b>
Eficacia laboral	1-6
Eficiencia laboral	7-12
Calidad laboral	13-18
Economía laboral	19-24

Fuente: Zerpa (2014).

Según la escala de estrés laboral a nivel organizacional adaptada por Medina, Preciado y Pando (2007) para identificar los niveles de estrés es preciso determinar el rango de estrés de cada encuestado como se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4  
*Niveles de estrés*

<b>Niveles de estrés</b>	<b>Valores</b>
Bajo nivel	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 - 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Medina et al. (2007).

Además, Zerpa (2014) agrupa los niveles de desempeño laboral con el fin de identificar el nivel general del desempeño en el personal bancario participante en la investigación, como se muestra en la tabla 5.

Tabla 5  
*Niveles de desempeño laboral*

<b>Niveles de desempeño laboral</b>	<b>Valores</b>
Bajo nivel	0 - 76
Nivel intermedio	77 - 80
Alto nivel	81 - 87

Fuente: Zerpa (2014).

## **2.5. HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS**

Se diseñó los cuestionarios de estrés laboral OIT – OMS y la encuesta del desempeño laboral en Google Form, luego se enviaron las encuestas a los correos institucionales y/o WhatsApp por la facilidad de portabilidad y alcance a todos los colaboradores bancarios. Además, se empleó el programa SPSS versión 23, para establecer la relación las variables de estrés y desempeño laboral.

## CAPÍTULO 3.

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. ANÁLISIS DE ENCUESTAS

##### 3.1.1. Análisis de los datos demográficos

De los 155 encuestados, 98 pertenecen al género femenino (63%), y 57 son de género masculino (37%). En relación con el nivel de estudios 118 colaboradores bancarios han terminado la educación de tercer nivel (76%), lo cual aumenta el profesionalismo dentro de la institución, mientras que 25 encuestados indican que terminaron el bachillerato o educación secundaria (16%), sin embargo 12 trabajadores cuentan con educación de posgrado lo cual representa el 8% de los encuestados. En relación al área de trabajo 51 encuestados son cajeros (33%), 37 corresponde a gestores tanto de microcrédito, gestores de cobranzas como gestores del área legal (24%), 26 empleados son ejecutivos financieros (17%), 18 colaboradores son asesores comerciales (11%), 12 laboran en el cargo de jefes de agencia (8%), los restantes 11 encuestados representan a jefes operativos (7%) (Tabla 6).

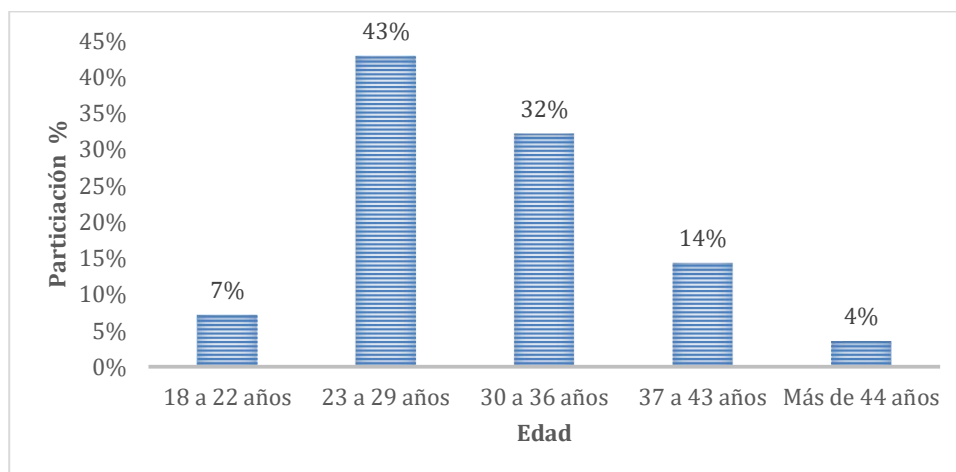
Tabla 6

*Aspectos demográficos*

SEXO			NIVEL EDUCACIÓN				CARGO QUE DESEMPEÑAN					
M	F	LGTBI	PRI	SEC	TER	CUA	JA	JO	EF	AC	CF	GE
57	98	0	0	25	118	12	12	11	26	18	51	37
37%	63%	0%	0%	16%	76%	8%	8%	7%	17%	11%	33%	24%

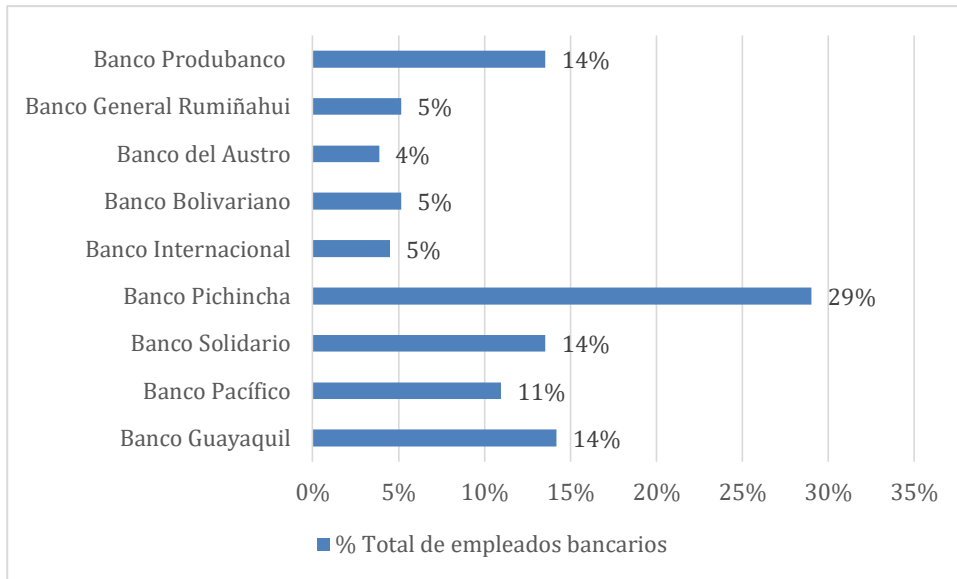
Nota: M = masculino, F = femenino, LGTBI = lesbianas, gais, transgénero, bisexuales, PRI = primaria, SEC = secundaria, TER = tercer nivel (Tecnología, Lic., Ing.), CUA = cuarto nivel (posgrado), JA = jefe de agencia, JO = jefe operativo, EF = ejecutivo financiero, AC = asesor comercial, CF = cajero financiero, GE = gestor/ gestora.

El 43% del personal bancario privado y mixto comprenden las edades de 23 a 29 años, seguido de los colaboradores entre 30 a 36 años con un 32% y los comprendidos entre 37 a 43 años con el 14%, seguido del 7% de los encuestados que comprenden la edad de 18 a 22 años, mientras que el 7% agrupa a los empleados de más de 44 años, como se indica en la figura 1.



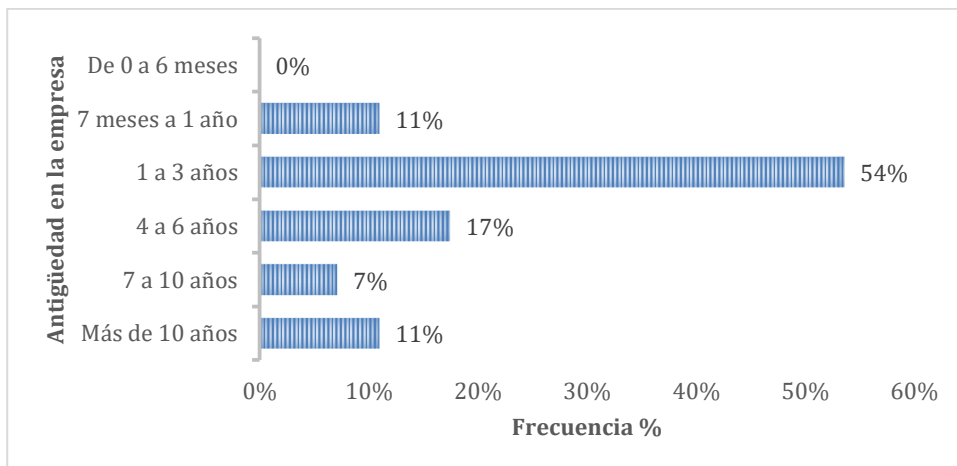
*Figura 1. Edad de los encuestados*

La institución de mayor representación fue Banco Pichincha con un 29%, porque cuenta con tres agencias en Esmeraldas ubicadas dos en el centro de la ciudad y una en el sur, seguido por el Banco Guayaquil y Produbanco con un 14%, cabe indicar que los bancos antes mencionadas cuentan con dos agencias, mientras que el resto de las instituciones cuentan con una agencia en Esmeraldas, entre ellas están Banco Solidario que representa al 14% del total de los encuestados, Banco Pacífico que corresponde al 11% de los encuestados, Banco Bolivariano, Banco General Rumiñahui y Banco Internacional que representa un 5%, mientras que el Banco del Austro representa un 4% como se muestra en la Figura 2.



*Figura 2.* Instituciones bancarias participantes en el estudio

Como se observa en la Figura 3 la mayoría de los encuestados, el 54% tienen de 1 a 3 años de antigüedad en la institución bancaria, mientras que el 17% tienen 4 a 6 años de servicio, en cambio los trabajadores que tienen de 7 meses a 1 año, al igual que las personas que llevan más de 10 años laborando representan el 11% y en un menor porcentaje un 7% de 7 a 10 años.



*Figura 3.* Tiempo de servicio en la empresa

### 3.1.2. Análisis encuesta estrés laboral de la OIT- OMS

En la Figura 4 se aprecia que la mayoría de los encuestados, el 89% presentan un bajo nivel de estrés laboral, dado que sus resultados fueron menores a 90.2 puntos en la escala del estrés laboral descrito en la tabla4, seguido de un menor porcentaje 11% reflejan estrés intermedio porque los resultados se encuentran entre 90.3 y 117.2 puntos, mientras que ningún encuestado presenta un nivel de estrés moderado y alto, dado que los resultados no superan el 117.3 en relación con el rango.

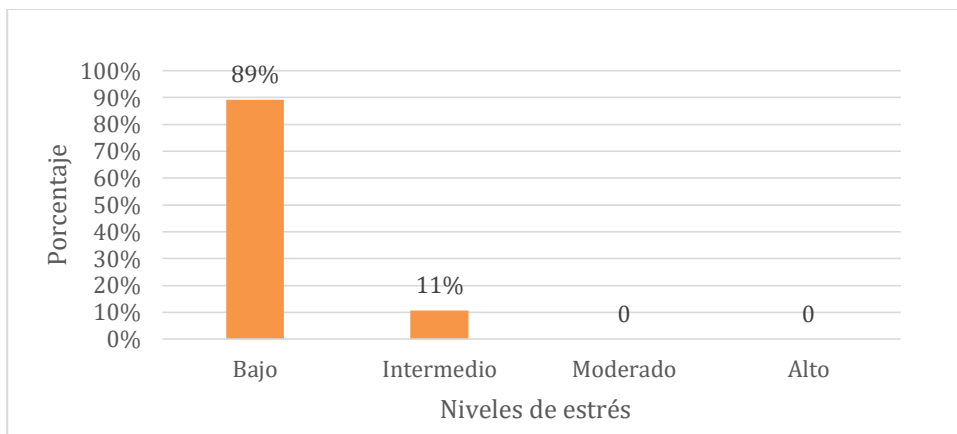


Figura 4. Niveles de estrés

Según los resultados reflejados en la Figura 5, el cargo de ejecutivo financiero presenta un nivel de estrés intermedio con un porcentaje del 8%, adicional una minoría del cargo de gestor (a) reflejan un 1% de estrés intermedio, mientras que los cargos de cajero financiero, asesor comercial, gestor / gestora, jefe de agencia y jefe operativo presentan un nivel bajo de estrés laboral.

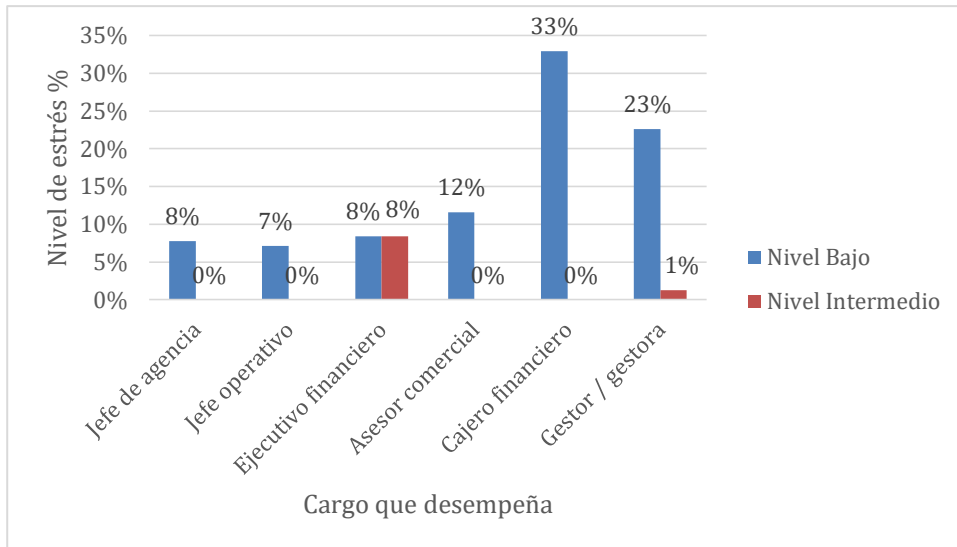


Figura 5. Nivel de estrés en relación al cargo

El estresor laboral con mayor presencia es la influencia del líder con una media aritmética (promedio) de 9.45 puntos del total de los encuestados, seguido de la estructura organizacional con 8.45 puntos de promedio y clima organizacional con 8.23 puntos, mientras que el estresores de menor presencia es territorio organizacional con 5.53 puntos, lo cual se refiere a la comodidad del trabajador respecto a su área de trabajo, control de actividades y la capacidad integración de los colaboradores con otras unidades de trabajo, como se muestra en la Figura 6.

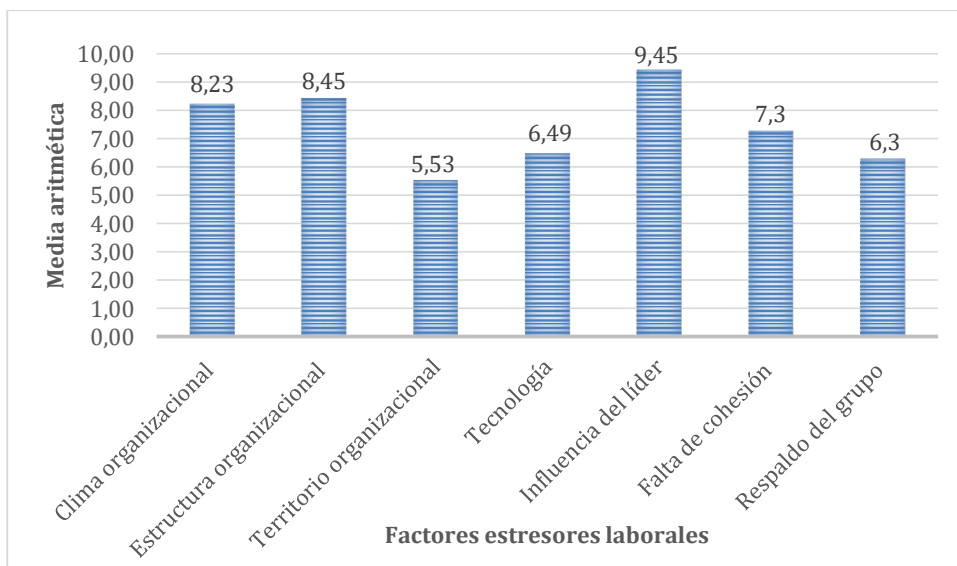


Figura 6. Factores de estrés laboral

## Factor estresor laboral 1: Clima organizacional

En la Tabla 7 se observa que una gran parte de los encuestados (25%) indican que algunas veces y nunca (25%) los colaboradores no comprenden la misión y metas planteadas por la empresa; en menor porcentaje indican que la estrategia de la institución bancaria no es bien comprendida para lo cual la respuesta de mayor peso (43%) es “nunca”; en su mayoría (64%) concuerdan que las políticas de las instituciones bancarias iniciadas por la gerencia nunca impiden un buen desempeño; mientras que al consultar si la entidad bancaria carece de objetivo y dirección un gran parte (79%) concuerdan en nunca.

Tabla 7

*Factor estresor laboral 1: Clima organizacional*

Ítems	Indicadores	Escala						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>P 1</b>	Comprensión de la misión y meta	<b>25%</b>	18%	21%	<b>25%</b>	4%	7%	0%
<b>P10</b>	Comprensión de la estrategia organizativa	<b>43%</b>	29%	7%	7%	4%	4%	7%
<b>P11</b>	Desempeño de las políticas gerenciales	<b>64%</b>	11%	7%	14%	4%	0%	0%
<b>P20</b>	Dirección y objetivo	<b>79%</b>	7%	7%	7%	0%	0%	0%

Nota: 1 = nunca, 2 = raras veces, 3 = ocasionalmente, 4 = algunas veces, 5 = frecuentemente, 6 = generalmente, 7 = siempre.

## Factor estresor laboral 2: Estructura organizacional

En este factor estresor, los encuestados con un 46% indican que rara vez se han sentido presionados al rendir informes entre superiores y subordinados. Mientras que predomina la respuesta nunca para las afirmaciones: un empleado del mismo nivel tiene poco control al realizar sus funciones en un 57%, la estructura tiene demasiado papeleo un 54% y los niveles jerárquicos no se respeta el 50%, como se ilustra en la Tabla 8.

Tabla 8

*Factor estresor laboral 2: Estructura organizacional*

Ítems	Indicadores	Escala						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>P2</b>	Presión al rendir informes	11%	<b>46%</b>	11%	25%	4%	4%	0%
<b>P12</b>	Control sobre el trabajo	<b>57%</b>	21%	7%	7%	7%	0%	0%
<b>P16</b>	Papeleo de la estructura formal	<b>54%</b>	18%	18%	7%	4%	0%	0%
<b>P24</b>	Respeto en la cadena de mando	<b>50%</b>	25%	7%	4%	7%	4%	4%

Nota: 1 = nunca, 2 = raras veces, 3 = ocasionalmente, 4 = algunas veces, 5 = frecuentemente, 6 = generalmente, 7 = siempre.

**Factor estresor laboral 3: Territorio organizacional**

Los encuestados en su mayoría (54%) manifiestan que cuentan con las condiciones para controlar sus actividades de trabajo, se representa con la escala 1, mientras que otra parte de los encuestados (50%) afirma que en la empresa donde laboran se les reconoce el derecho a un espacio privado de trabajo, otra parte (68%) indican que se sienten cómodos al trabajar con las otras áreas de la empresa financiera, lo cual significa que el personal bancario trabaja en equipo para alcanzar las metas propuestas, según se muestra en la Tabla 9.

Tabla 9

*Factor estresor laboral 3: Territorio organizacional*

Ítems	Indicadores	Escala						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>P3</b>	Control de las actividades del área de trabajo	<b>54%</b>	25%	11%	7%	0%	4%	0%
<b>P15</b>	Espacio privado de trabajo	<b>50%</b>	21%	0%	14%	7%	0%	7%
<b>P22</b>	Trabajo con miembros de otras unidades de trabajo	<b>68%</b>	18%	11%	4%	0%	0%	0%

Nota: 1 = nunca, 2 = raras veces, 3 = ocasionalmente, 4 = algunas veces, 5 = frecuentemente, 6 = generalmente, 7 = siempre.

#### Factor estresor laboral 4: Tecnología

Los colaboradores revelan que existe un bajo nivel de estrés en relación a la tecnología, dado que un 50% disponen tanto del equipo y el 46% dispone de tecnología necesaria para llevar a cabo sus labores a tiempo, lo cual hace más productivo su horario laboral, como también el 46% dispone de los conocimientos técnicos para seguir siendo competitivo, como se refleja en la Tabla 10.

Tabla 10

*Factor estresor laboral 4: Tecnología*

Ítems	Indicadores	Escala						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>P4</b>	Equipo disponible para llevar a cabo el trabajo	<b>50%</b>	18%	4%	14%	14%	0%	0%
<b>P14</b>	Cocimiento técnico para seguir siendo competitivo	<b>46%</b>	32%	4%	11%	4%	0%	4%
<b>P25</b>	Tecnología para trabajos de importancia	<b>46%</b>	21%	11%	7%	0%	4%	11%

Nota: 1 = nunca, 2 = raras veces, 3 = ocasionalmente, 4 = algunas veces, 5 = frecuentemente, 6 = generalmente, 7 = siempre.

#### Factor estresor laboral 5: Influencia del líder

Los empleados bancarios revelan según la Tabla 11 que los supervisores de los colaboradores (43%) siempre están prestos a dar la cara ante los jefes, y (61%) los supervisores respetan al resto de empleados generando un ambiente de trabajo favorable. Además los colaboradores bancarios (50%) indican que el jefe de agencia siempre se preocupa por su bienestar personal, lo cual hace que sea agradable trabajar en una empresa bancaria. También revelan que los empleados (57%) sienten que el supervisor tiene confianza en su desempeño del trabajo que realizan diariamente.

Tabla 11

*Factor estresor laboral 5: Influencia del líder*

Ítems	Indicadores	Escala						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>P5</b>	Mi supervisor no da la cara	<b>43%</b>	29%	4%	4%	4%	0%	18%
<b>P6</b>	Irrespeto del supervisor a los trabajadores	<b>61%</b>	11%	4%	4%	0%	0%	21%
<b>P13</b>	Preocupación del bienestar personal de los trabajadores	<b>50%</b>	11%	18%	7%	4%	4%	7%
<b>P17</b>	Confianza del supervisor en el desempeño de los trabajadores	<b>57%</b>	25%	4%	7%	4%	0%	4%

Nota: 1 = nunca, 2 = raras veces, 3 = ocasionalmente, 4 = algunas veces, 5 = frecuentemente, 6 = generalmente, 7 = siempre.

**Factor estresor laboral 6: Falta de cohesión**

Los empleados bancarios, como se refleja en la Tabla 12, no presentan estrés laboral en esta dimensión dado que se sienten parte de un grupo de trabajo (50%). Un gran grupo de encuestados (68%) afirma que su equipo nunca se ha encontrado desorganizado lo cual indica la estrecha relación entre los colaboradores bancarios; mientras que otra mayoría (61%) indica que disfrutan de su estatus en la empresa. Una minoría (43%) indica que nunca su equipo de trabajo le ha presionado demasiado.

Tabla 12

*Factor estresor laboral 6: Falta de cohesión*

Ítems	Indicadores	Escala						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>P7</b>	Grupo de trabajo	<b>50%</b>	32%	4%	7%	4%	0%	4%
<b>P9</b>	Estatus o prestigio	<b>61%</b>	14%	11%	4%	4%	7%	0%
<b>P18</b>	Desorganización del equipo	<b>68%</b>	21%	4%	7%	0%	0%	0%
<b>P21</b>	Presión de parte del equipo	<b>43%</b>	25%	18%	11%	4%	0%	0%

Nota: 1 = nunca, 2 = raras veces, 3 = ocasionalmente, 4 = algunas veces, 5 = frecuentemente, 6 = generalmente, 7 = siempre.

### Factor estresor laboral 7: Respaldo del grupo

La mayoría de los encuestados (68%) indican que el equipo respalda las metas profesionales, mientras que una minoría (43%) destaca que su equipo de trabajo le brinda protección en relación con las injustas demandas de trabajo que hacen los jefes, además otra minoría (43%) concuerda que el equipo de trabajo está en capacidad de brindar ayuda técnica cuando es necesario, lo cual garantiza el respaldo del grupo de trabajo como indica la Tabla 13.

Tabla 13

*Factor estresor laboral 7: Respaldo del grupo*

Ítems	Indicadores	Escala						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>P8</b>	Respaldo de metas profesionales	<b>68%</b>	11%	4%	7%	4%	7%	0%
<b>P19</b>	Protección de injustas demandas	<b>43%</b>	29%	7%	11%	0%	0%	11%
<b>P23</b>	Ayuda técnica	<b>43%</b>	36%	7%	4%	0%	4%	7%

Nota: 1 = nunca, 2 = raras veces, 3 = ocasionalmente, 4 = algunas veces, 5 = frecuentemente, 6 = generalmente, 7 = siempre.

### 3.1.3. Análisis encuesta desempeño laboral

En la Figura 7 que continúa, se observa que el 77% presentan un alto nivel en desempeño laboral en las dimensiones de eficacia, eficiencia, calidad y economía laboral, mientras que el 23% de los empleados afirman tener un nivel intermedio en desempeño laboral lo cual indica que los colaboradores bancarios son eficientes y eficaces en sus funciones.

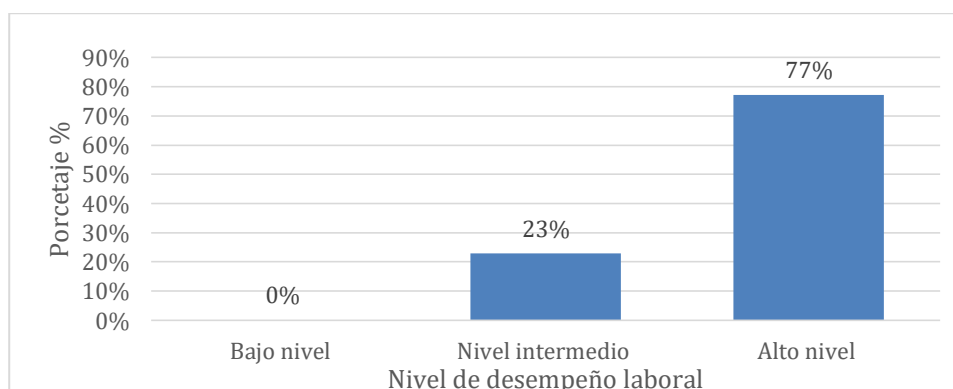


Figura 7. Nivel de desempeño laboral

En la Figura 8 se observa que los siguientes cargos lograron un nivel alto de desempeño: los cajeros financieros con el 23%, seguido de los gestores con el 22%, un 14% de los ejecutivos financieros, el 12% asesores comerciales, el 6% a los jefes de agencia, por otra parte los cargos que presentaron un nivel intermedio en relación al desempeño laboral son: el 10% representa a los cajeros financieros, el 7% a los jefes operativos, el 3% a los ejecutivos financieros y en igual porcentaje el cargo de gestor y el 1% a jefes de agencia.

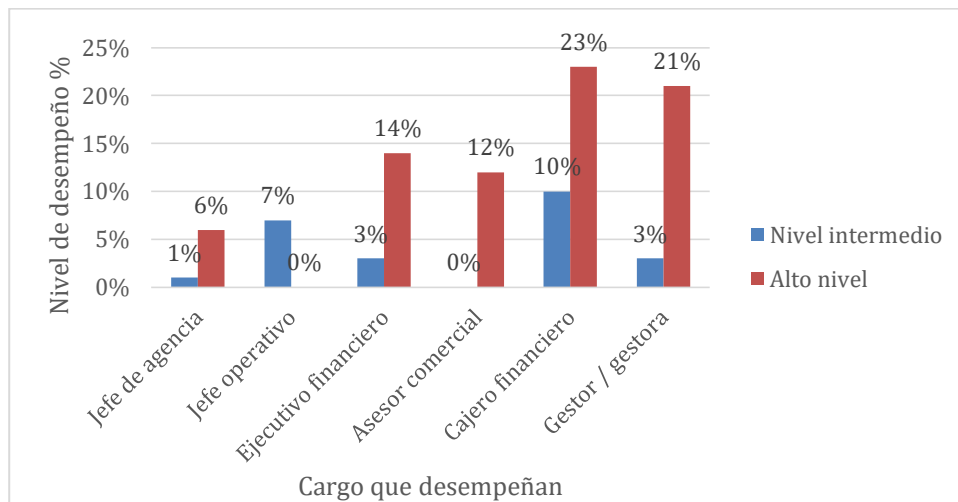


Figura 8. Nivel de desempeño laboral en relación al cargo

El factor de desempeño laboral de mayor influencia (22.1) para un alto desempeño laboral es la eficacia laboral lo cual implica que los colaboradores cuentan con un espíritu de trabajo eficaz, compromiso y actitud al realizar sus funciones, además están convencidos que su trabajo aporta a los objetivos de la empresa, mientras que el menos influyente (21.4) es el factor de la economía laboral hace referencia a la distribución física, recursos y presupuesto disponible para realizar su trabajo (Figura 9).

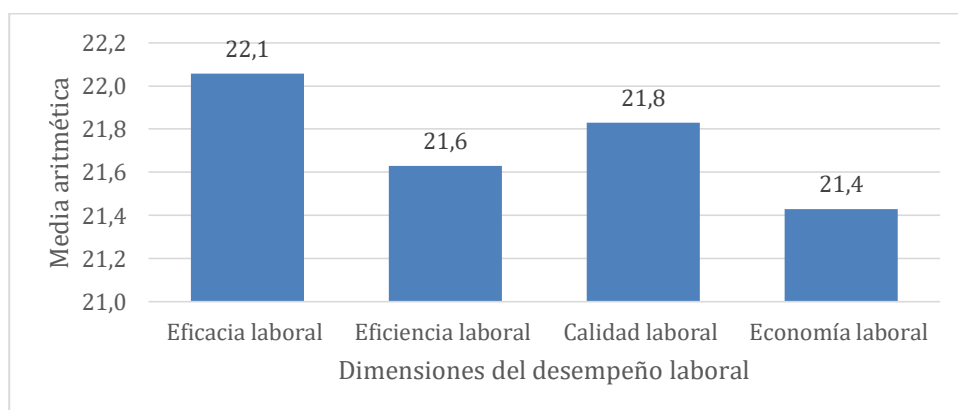


Figura 9. Desempeño laboral por dimensión

## Factor desempeño laboral 1: Eficacia laboral

Una gran parte de los encuestados (91%) coinciden que siempre realizan con eficiencia su trabajo y espíritu eficaz (57%) el cual se refleja en el cumplimiento de sus objetivos, además consideran que realizan su trabajo con firmeza y siempre tienen una actitud de compromiso (63%) con el trabajo que realizan, además indican que siempre realizan su trabajo con efectividad y compromiso (89%), paralelamente refleja que el equipo de trabajo con el cual desarrollan sus actividades siempre es efectivo (86%). Sin embargo consideran que a veces los trabajadores tienen actitud para implementar nuevas ideas de trabajo (54%) como se muestra en la Tabla 14.

Tabla 14

*Factor desempeño laboral 1: Eficacia laboral*

Ítems	Indicadores	Escala			
		1	2	3	4
<b>D1</b>	Eficiencia del trabajo en el logro de los objetivos de la empresa	0%	0%	9%	<b>91%</b>
<b>D2</b>	Espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral	0%	0%	43%	<b>57%</b>
<b>D3</b>	Actitud de compromiso con el trabajo	0%	3%	34%	<b>63%</b>
<b>D4</b>	Actitud para innovar ideas de trabajo	0%	9%	<b>54%</b>	37%
<b>D5</b>	Efectividad y compromiso	0%	3%	9%	<b>89%</b>
<b>D6</b>	Equipo de trabajo es efectivo	0%	3%	11%	<b>86%</b>

Nota: 1 = nunca, 2 = raras veces, 3 = a veces, 4 = siempre.

## Factor desempeño laboral 2: Eficiencia laboral

El 80% de los encuestados concuerdan que siempre su equipo tiene buena productividad, lo cual se mide en el logro de sus metas, además consideran que los líderes al asignar tareas lo hacen con el ejemplo (71%); mientras que el 51% de encuestados manifiestan que a veces el rendimiento que realizan es un reto que permite la plenitud interior, asimismo el 51% creen que la competencia a veces permite que el área sea más eficiente, según la Tabla 15.

Tabla 15

*Factor desempeño laboral 2: Eficiencia laboral*

Ítems	Indicadores	Escala			
		1	2	3	4
<b>D7</b>	Productividad en el equipo de trabajo	0%	6%	14%	<b>80%</b>
<b>D8</b>	Productividad que realiza es un desafío	0%	9%	<b>51%</b>	40%
<b>D9</b>	Competencia entre los colaboradores	3%	6%	<b>51%</b>	40%
<b>D10</b>	Orientación en el desarrollo de habilidades	0%	3%	20%	<b>77%</b>
<b>D11</b>	Liderazgo en equipo	0%	9%	29%	<b>63%</b>
<b>D12</b>	Asignación de tareas con el ejemplo	0%	3%	26%	<b>71%</b>

Nota: 1 = nunca, 2 = raras veces, 3 = a veces, 4 = siempre.

**Factor desempeño laboral 3: Calidad laboral**

La Tabla 16 indica que 83% de los encuestados consideran que siempre cumplen con responsabilidad las tareas que les encomiendan, al trabajar con responsabilidad y apoyo entre sus compañeros, también indica el 71% que sus jefes inmediatos siempre prestan atención a su trabajo, los trata con respeto y satisfacción. El 46% de los participantes consideran que siempre y a veces los compromisos entre superiores les permiten mejorar la atención en su trabajo.

Tabla 16

*Factor desempeño laboral 3: Calidad laboral*

Ítems	Indicadores	Escala			
		1	2	3	4
<b>D13</b>	Cumplimiento de las tareas con responsabilidad	0%	0%	31%	<b>69%</b>
<b>D14</b>	Responsabilidad y apoyo entre compañeros	0%	6%	11%	<b>83%</b>
<b>D15</b>	Acuerdos de superiores mejoran la atención en el trabajo	0%	9%	<b>46%</b>	<b>46%</b>
<b>D16</b>	Atención suficiente del jefe inmediato al trabajo que realiza	0%	6%	34%	<b>60%</b>
<b>D17</b>	Satisfacción con la labor que realiza	0%	0%	29%	<b>71%</b>
<b>D18</b>	Satisfacción con el respeto y consideración del jefe inmediato	0%	3%	26%	<b>71%</b>

Nota: 1 = nunca, 2 = raras veces, 3 = a veces, 4 = siempre.

#### Factor desempeño laboral 4: Economía laboral

A continuación, la Tabla 17 muestra que 83% de los consultados consideran que la empresa ofrece los recursos necesarios para realizar sus funciones, además el 77% consideran que cuentan con recursos para realizar sus funciones diarias y trabajar mejor. En cambio 54% considera que a veces los canales de distribución económica permiten el desarrollo de nuevos proyectos, al igual que el 49% menciona que a veces la distribución del área de trabajo facilita el desarrollo de las funciones de cada colaborador.

Tabla 17

*Factor desempeño laboral 4: Economía laboral*

Ítems	Indicadores	Escala			
		1	2	3	4
<b>D19</b>	Distribución física del área de trabajo	0%	6%	<b>49%</b>	46%
<b>D20</b>	Distribución económica de la empresa han permitido nuevos proyectos.	0%	6%	<b>54%</b>	40%
<b>D21</b>	Recursos necesarios para realizar su trabajo	0%	6%	11%	<b>83%</b>
<b>D22</b>	Recursos que le brinda la empresa permiten realizar mejor el trabajo	0%	3%	20%	<b>77%</b>
<b>D23</b>	El presupuesto es suficiente para la cantidad de colaboradores	0%	3%	43%	<b>54%</b>
<b>D24</b>	Presupuesto que la empresa asigna al área	0%	6%	23%	<b>71%</b>

Nota: 1 = nunca, 2 = raras veces, 3 = a veces, 4 = siempre.

### 3.1.4. Análisis correlación estrés laboral y desempeño laboral

Para establecer la correlación entre las variables se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov dado que los sujetos exceden las 50 personas.

En la Tabla 18, se detallan las pruebas de normalidad para las variables de estrés laboral y desempeño laboral, provienen de una distribución no normal obteniendo un p (sig.) es menor a 0.05 para ambas variables. Según Hernández, Fernández y Bautista (2014) estos datos demandan que las variables deben procesarse con estadísticas de correlación no paramétricas.

Tabla 18

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		<b>Desempeño laboral</b>	<b>Estrés laboral</b>
<b>N</b>		155	155
<b>Parámetros normales<sup>a,b</sup></b>	Media	86,8000	61,9143
	Desviación estándar	6,31897	31,45526
<b>Máximas diferencias extremas</b>	Absoluta	,157	,174
	Positivo	,157	,174
	Negativo	-,122	-,120
<b>Estadístico de prueba</b>		,155	,174
<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>		<b>,029<sup>c</sup></b>	<b>,009<sup>c</sup></b>

Nota:

- La distribución de prueba es normal
- Se calcula a partir de los datos
- Corrección de significación de Lilliefors.

Como se muestra en la Tabla 19 se ilustra el grado de relación entre el estrés y el desempeño laboral, como el valor de p (sig.) es mayor a 0,05, ambos sugieren que existe una correlación no significativa e inversa, según el coeficiente de correlación existe una correlación negativa débil entre ambas variables.

Tabla 19

*Correlación de Rho de Spearman entre las variables estrés laboral y desempeño laboral.*

			<b>Estrés laboral</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estrés laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	-,043
		Sig. (bilateral)		,806
		N	155	155
	<b>Desempeño laboral</b>	Coeficiente de correlación	-,043	1,000
		Sig. (bilateral)	,806	
		N	155	155

Como se muestra en la tabla 20 la relación del estrés laboral con los factores del desempeño laboral es no significativa de correlación negativa débil con los factores: eficiencia laboral y economía laboral, mientras que con los factores de eficacia y calidad laboral guardan una relación no significativa de correlación positiva muy débil.

Tabla 20

*Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral y los factores del desempeño laboral.*

			<b>Estrés laboral</b>	<b>Eficacia laboral</b>	<b>Eficiencia laboral</b>	<b>Calidad laboral</b>	<b>Economía laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,018	-,234	,026	-,166
		Sig. (bilateral)		,927	,230	,897	,399
		N	155	155	155	155	155

La relación entre el desempeño laboral y los factores del estrés laboral es no significativa y negativa en las siguientes dimensiones: ambiente organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder y respaldo del grupo, mientras que las dimensiones: estructura organizacional y falta de cohesión tiene una correlación directa muy débil, como se muestra en la Tabla 21.

Tabla 21

*Correlación de Rho de Spearman entre el desempeño laboral y los factores del estrés laboral.*

		Desem- peño laboral	Clima organiza- cional	Estructura organiza- cional	Territorio organiza- cional	Tecno- logía	Influen- cia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	
<b>Rho de Spear- man</b>	Desem- peño laboral	Coficiente de correla- ción	1,000	-,255	,067	-,334	-,002	-,153	,099	-,288
		Sig. (bilateral)		,191	,736	,083	,993	,437	,615	,137
		N	155	155	155	155	155	155	155	155

### 3.1.5. Plan de Prevención del estrés laboral

Se establecen medidas de prevención con actividades y responsables en base en lo establecido en las Notas Técnicas de Prevención NTP-349 (INSHT, 1999) y la NTP-438 (INSHT, 2004) del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

#### **Objetivo**

Desarrollar estrategias para reducir los niveles de estrés laboral en las instituciones bancarias.

#### **Alcance**

Este plan tiene como alcance todos los empleados que pertenecen a la institución bancaria.

## Actividades

Tabla 22

### Plan de Prevención de Estrés Laboral

Tema	Actividad	Tiempo de ejecución	Responsables
<b>Aspectos Generales</b>	- Presentación del plan preventivo	1 mes	Talento Humano y/o Responsable de SST.
	- Charla informativa sobre el concepto, fases, causas y síntomas más frecuentes. - Efectos: físicos, mentales e institucionales del estrés.		
<b>Estructura Organizacional</b>	- Definir el orden jerárquico en cada institución bancaria.	1 mes	Talento Humano, Responsable de SST.
	- Promover el respeto en la cadena de mando.		
	- Socializar el manual de funciones.		
	- Programar reuniones con el personal para simplificar procesos y optimizar recursos.		
	- Socializar horarios flexibles con el personal.		
<b>Clima organizacional</b>	- Contratar para diagnosticar el clima organizacional.	1 mes	Talento Humano, Responsable de SST.
	- Socializar la misión y visión de la empresa con todo el personal bancario.		
	- Fomentar la participación de todo el personal en la toma de decisiones.		
	- Impulsar programas de crecimiento profesional dentro de la institución.		
	- Promover la comunicación interna y el respeto mutuo entre compañeros y superiores.		
	-		
<b>Influencia del líder</b>	- Curso de líderes.	1 mes	Gerente/Talento Humano/jefes de agencia
	- Taller sobre comunicación asertiva.		
	- Técnicas de Feedback.		
	- Taller sobre inteligencia emocional.		
	- Taller sobre solución de problemas.		
	- Taller técnicas de autocontrol y manejo de conflictos.		
	- Pausas activas y técnicas de relajación.		
	- Capacitaciones sobre la higiene del sueño.		

## CAPÍTULO 4.

### 4. DISCUSIÓN

La presente investigación determina la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020.

Dando respuesta al problema general, se puede apreciar que el estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados bancarios privados y mixtos tienen una relación inversamente proporcional débil. Es decir, pese a tener una relación débil, si el nivel de estrés disminuye debe aumentar el desempeño laboral. Dado que los trabajadores de las instituciones bancarias siempre se sienten satisfechos con el trabajo que realizan (Tabla 16) y las empresas siempre les brindan los recursos necesarios (Tabla 17), esta afirmación es compartida por Gilboa et al. (2006) y Steffgen, (2008), quienes afirman en sus estudios que el estrés laboral es responsable de la insatisfacción de los empleados, el deterioro del desempeño y la productividad dentro de las empresas.

Mientras que los resultados del estudio realizado por Urupeque (2017), difieren de la presente investigación porque revela una relación inversa significativa entre las variables de estrés y desempeño y de nivel moderado bajo, lo cual significa que a bajo nivel de estrés (51,5%) se obtiene un desempeño alto, esto se debe porque la empresa crea un ambiente saludable donde interactúan adecuadamente los empleados y el ámbito laboral, este criterio coincide con la OIT (2016), indica que un nivel bajo de estrés es resultado de un entorno laboral saludable donde el trabajador tiene el control de las actividades que realiza demostrado en este estudio en la tabla 9 con un 54%, esto implica que el trabajador ha logrado un equilibrio entre las exigencias del trabajo y sus conocimientos y capacidades.

También coinciden con los resultados encontrados en Flores (2019), donde sustenta que la relación entre estas variables es inversa, a mayor estrés laboral menor el desempeño laboral de la empresa financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A., revelando que el estrés es producto del trabajo bajo presión. Según Rojas y Santos (2019) estos resultados se deben a que los empleados no tienen actividades extracurriculares y

reciben el pago de su remuneración oportunamente, mientras que Sánchez, (2013) atribuye el bajo nivel de estrés al compromiso de los empleados bancarios tanto a nivel afectivo como por cuestiones éticas y morales.

En la investigación se alcanzó un nivel bajo de estrés en el personal bancario privado y mixto de la ciudad Esmeraldas, siendo un 89% (figura 4), resultado menor a los encontrados en el estudio de Rojas y Santos (2019), quien en sus resultados obtuvo un nivel bajo correspondiente al 91,8% de los encuestados. Ambas investigaciones aplican el instructivo de estrés laboral validado por la OIT OMS, revelaron que los niveles de estrés laboral no son significativos y coinciden que uno de los estresores más influyente es la estructura organizacional, según los encuestados esto es debido a la forma de rendir los informes entre sus superiores y subordinados (tabla 8), lo cual genera retrasos en la presentación de actividades.

Se evidenció que los factores estresantes más comunes en el personal bancario de Esmeraldas son: estructura organizacional y ambiente organizacional, influencia del líder. Estas deducciones coinciden parcialmente con los resultados de Muñoz (2019), quien considera que la falencia en la estructura organizacional se debe a que los trabajadores relacionan las situaciones personales y con las laborales, mientras que la falencia del liderazgo es por la falta de líderes comprometidos con su equipo de trabajo para resolver los conflictos laborales. La deficiencia de clima o ambiente organizacional se por la falta de programas de desarrollo o crecimiento profesional dentro de la institución y una deficiencia en la comunicación interna esto se evidencia en la falta de comprensión de la misión y metas de la organización bancaria (Rodríguez, 2020).

El 54% de los encuestados tienen de uno a tres años en la empresa lo cual indica que el personal es totalmente joven, evidenciando un nivel de rotación alta del personal en el sector bancario, esto se debe a falta de proyectos donde permitan al empleado crecer dentro de la empresa. Vieco y Abello (2014) sostiene que una de las mayores consecuencias del estrés laboral es la rotación del personal.

En este estudio los jefes operativos, jefes de agencia, cajeros financieros, asesores comerciales y gestores presentan un nivel bajo de estrés laboral (Figura5), mientras que los ejecutivos financieros representan el nivel intermedio de estrés laboral, dado que estos

últimos atienden de forma segmentada los requerimientos de los clientes. Sin embargo Rodríguez (2020) señala a las áreas de mayor estrés a la operativa y negocios dado que estas áreas tratan directamente con el cliente en inconformidades, conflictos, consultas y están en constante actividad.

En cuanto al nivel de desempeño laboral en los colaboradores de las agencias bancarias privadas y mixtas es de nivel alto correspondiente al 77% siendo los factores de mayor influencia para el alto desempeño la eficacia, dado que consideran que realiza su trabajo con efectividad y compromiso, aportando a la consecución de los objetivos planteados por la empresa y la dimensión de calidad laboral por la responsabilidad y el apoyo entre compañeros, además indican estar satisfechos con la labor que realizan, en cambio Urupeque (2017), obtuvo un 62,7% nivel alto donde el factor de mayor influencia es la eficiencia y eficacia al usar los recursos obtenidos de la empresa para conseguir los objetivos planteados.

Además, es acorde con lo encontrado en este estudio Mejía (2012), puesto que el 81% de la muestra tiene un desempeño alto, destaca la importancia de las evaluaciones de desempeño con enfoque en competencias laborales, las cuales permiten la mejora continua del servicio y permite que los empleados mejoren sus habilidades. Sin embargo el factor de mayor influencia es la calidad y el de menor influencia es la eficiencia donde se evalúa las habilidades de comunicación. Mientras que esta investigación revela que el factor de mayor influencia es la eficacia laboral donde los colaboradores afirman que el trabajo eficiente que realizan aporta al logro de los objetivos de la institución bancaria, además que realizan su trabajo con efectividad y compromiso; el factor de menor influencia es la economía laboral afirmando que a veces la distribución física facilita sus labores, como también a veces las vías de distribución económica permiten la realización de nuevos programas.

## **CAPÍTULO 5.**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Como resultado de la investigación desarrollada se concluye que existe una relación inversa y no significativa de tipo débil entre el estrés laboral y el desempeño laboral, o cual significa que los empleados bancarios con menor estrés laboral muestran un desempeño mayor.

Dado que los estresores de mayor influencia presentes en el personal bancario son: influencia del líder donde los encuestados manifiestan que los supervisores no les respetan; estructura organizacional dado que los trabajadores se sienten presionados sobre la forma de rendir informes entre superiores y subordinados; y clima organizacional que los empleados no comprenden la misión y metas de las instituciones financieras.

Por otro lado las dimensiones de menor desempeño laboral son: economía laboral dado que los encuestados consideran que a veces los canales de distribución económica de la empresa han permitido desarrollar nuevos programas, además consideran que a veces la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores; y la dimensión de eficiencia laboral dado que los empleados consideran que a veces la productividad que realizan es un reto que permite alcanzar sus metas personales, como también creen que la competencia entre los empleados a veces permite que se cumpla con el trabajo designado a la perfección.

Además, se concluyó que la relación entre el estrés laboral y los factores del desempeño laboral es no significativa de correlación negativa débil con los factores: eficiencia laboral y economía laboral, mientras que con los factores de eficacia y calidad laboral guardan una relación no significativa de correlación positiva muy débil.

Mientras que la relación del desempeño laboral es no significativa e inversa con las siguientes dimensiones: clima organizacional, territorio organizacional, tecnología,

influencia del líder y respaldo del grupo, mientras que con las dimensiones: estructura organizacional y falta de cohesión tiene una correlación directa muy débil.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

En base a las conclusiones antes mencionadas del estudio realizado, se recomienda a los directivos de las instituciones bancarias privadas y mixtas de la ciudad Esmeraldas lo siguiente:

- ✓ Implementar el plan de medidas preventivas en los factores que generan mayores niveles de estrés como son: la influencia del líder, la estructura organizacional y el clima organizacional, para reducir el impacto de estos factores en el desempeño laboral.
- ✓ Realizar talleres de integración donde se fomente el respeto e integración entre los miembros de la institución.
- ✓ El departamento médico debe dar seguimiento a la salud de los trabajadores para poder tomar las acciones correctivas a tiempo.
- ✓ Los jefes operativos y jefes de agencias deben realizar cursos de liderazgo con el fin de fortalecer el trabajo en equipo y la eficiencia laboral.
- ✓ Ejecutar talleres sobre el manejo del estrés laboral e inteligencia emocional, lo cual le permita a los empleados bancarios tener herramientas para afrontar esta problemática y evitar el deterioro de su salud física y mental.
- ✓ Aplicar luego de un año los mismos cuestionarios para comprobar si los resultados mejoraron.

## REFERENCIAS

- Acosta M., Aguilera M., Pozos B., y Parra L., (2020). Factores psicosociales en residentes sub-especialistas de neonatología. Análisis de contenido desde el modelo demanda-control-apoyo social. *Investigación en educación médica*, 9(36), 17-29. Recuperado de <https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2020.36.20232>.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). (2019). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo - Salud y seguridad en el trabajo - EU-OSHA*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>.
- Amutio, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 20 (1), pp. 77-93.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Publicada en el Registro Oficial No. 449. Recuperado de [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA). (2020). *Evolución de la banca – noviembre 2020*. Recuperado de <http://www.asobanca.org.ec/publicaciones/evoluci%C3%B3n-de-la-banca>
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25–36. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
- Berrío, N., y Mazo, R. (2011). Estrés Académico. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 3(2), 65–82. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/psicologia/article/view/11369>
- Chacín, B., Corzo, G. [Gilbert], Rojas, L., Rodríguez, E., y Corzo, G. [Gilberto] (2002). Estrés Organizacional y Exposición a Ruido en Trabajadores de la Planta de Envasado de una Industria Cervecera. *Investigación Clínica*, 43(4), 271-289. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0535-51332002000400006&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0535-51332002000400006&lng=es&tlng=es).
- Chiavenato, I. (2000). *Administración De Recursos Humanos*. Naucalpan de Juárez, México: Mcgraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano*. (3ª. ed.). México D. F: Mc Graw Hill
- Colin, C. (2017). Estudio exploratorio sobre la correlación del bienestar laboral con la ejecución de la estrategia. *Facultad de Economía y Negocios*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (2006). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Recuperado de <http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/23992/Indicadores%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf>
- Comunidad Andina. (2004). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Decisión 584. Recuperado de <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>
- Cox, T., Griffiths, A., y Rialz, E. (2000). *Research on work-related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Cuenca, A., (2020). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo, auxiliar de servicio y docente de la PUCESE, año 2019* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE), Esmeraldas, Ecuador.
- Dargahi, H., y Shaham, G. (2012). Life Change Units (LCU) Rating as Stressors in Iranian Hospitals' Nurses. *Acta Medica Iranica*, 50(2), 138–146. Recuperado de <http://acta.tums.ac.ir/index.php/acta/article/view/3873>
- Davis, K., y Newstrom, J. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=IjQgcAAACAAJ>
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Estr%C3%A9s+laboral/3dc45f98-e553-4f6c-9ddc-8094fb4d44af>
- Dessler, G., y Varela R. (2011). *Administración de Recursos Humanos un enfoque latinoamericano*. 5ta. Edición. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Dorantes, C., y Matus, G. (2002). El estrés y la ciudad. *Revista Del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 5(18), 71–77. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/342/34251807.pdf>
- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (2007). *Annual Report*

2007. UE-OSHA.
- Faria de Mello, F. A. (1998). *Desarrollo organizacional. Enfoque integral*. México DF: Grupo Noriega Editores.
- Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, 13(25), 111–124. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87715116007.pdf>
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Madrid, España: Editorial Club Universitario.
- Flores, P. (2019). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna agencias y oficinas ubicadas en la región Puno, 2016-2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno, Perú.
- França, C., y Rodrigues, A. (2005). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. (2008). A meta - analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel psychology*, 61(2), 227-271.
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., ... y Mucci, N. (2017). Work-related stress in the banking sector: a review of incidence, correlated factors, and major consequences. *Frontiers in psychology*, 8, 2166.
- Gómez, C. (2009). El estrés laboral: una realidad actual. *Summa Humanitatis*, 3(1), 1-7. Recuperado de [http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa\\_humanitatis/article/view/2330](http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F. Editorial McGraw-Hill.
- Houtman, I., Jettinghof, K., Cedillo, L., y Organización Mundial de la Salud (OMS). (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un Riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. *Protección de la Salud de los Trabajadores Serie N° 6*. Material Mimeografiado. Recuperado de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650\\_spa.pdf;sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;sequence=1)

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (1986). *Decreto Ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*. Recuperado de <https://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decreto-Ejecutivo2393.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (2016). *Resolución C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Recuperado de [http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma\\_interactiva/IESS\\_Normativa.pdf](http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) (2010). *Resultados del Censo 2010 de Población y Vivienda del Ecuador. Falcúculo Provincial de Esmeraldas*. Recuperado de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/esmeraldas.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (1994). *NTP 355: Fisiología del estrés*. Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp\\_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276](https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2003). *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp\\_318.pdf/2c36529c-e315-4b60-9b6d-33cb81a8bfd0](https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_318.pdf/2c36529c-e315-4b60-9b6d-33cb81a8bfd0)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2004). *NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización*. Recuperado de [https://app.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.do?path=1031761](https://app.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.do?path=1031761)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (1999). *NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*. Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp\\_349.pdf/ada8c0fd-ff66-4a29-ad86-6134d489262d#:~:text=Para%20la%20prevenci%C3%B3n%20del%20estr%C3%A9s%20mediante%20una%20intervenci%C3%B3n%20sobre%20el,alguno%20o%20por%20varios%20aspectos](https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_349.pdf/ada8c0fd-ff66-4a29-ad86-6134d489262d#:~:text=Para%20la%20prevenci%C3%B3n%20del%20estr%C3%A9s%20mediante%20una%20intervenci%C3%B3n%20sobre%20el,alguno%20o%20por%20varios%20aspectos).

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) (1999). *Stress ...At Work*. (99-101). Recuperado de <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf?id=10.26616/NIOSH PUB99101>
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2010*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Ivancevich, J. y Matteson M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial. Serie: Teoría y práctica organizacional*. México: Editorial Trillas.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1994). Social support in the work environment and cardiovascular disease. In *Social support and cardiovascular disease* (pp. 145-166). Springer, Boston, MA.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. USA: Basic Books.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci Q*, 24, 285-308.
- Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza, España: Prensas de la Universitarias de Zaragoza.
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores n°3*. Copenhagen, Denmark: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Linares, L. (2010). *Cómo evitar la tensión en el ambiente laboral: trabajo y estrés*. México, Editores Mexicanos Unidos.
- Mansilla, F. (2011). Consecuencias del estrés de rol. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(225), 361-370.
- Marulanda, I. (2007). *Estrés laboral-enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá-Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología, CESO, Ediciones Uniandes-2007.
- Medina, S., Preciado, M., y Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 8(4), 7-10. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn074f.pdf>

- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del Desempeño con Enfoque en las Competencias Laborales (Estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango)* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Michailidis, M., y Georgiou, Y. (2005). Employee occupational stress in banking. *Work*, 24(2), 123-137.
- Ministerio del Trabajo. (2005). *Código de Trabajo del Ecuador*. Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Morales, P. (2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos. *Estadística Aplicada*, 24(1), 22–39.
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 19-50.
- Muller, L. (2011). Vivir sin estrés para siempre. L. Muller, *Vivir sin estrés para siempre*, 11-14.
- Muñoz, F. (2019). *Evaluación del estrés laboral y sus manifestaciones en el personal del centro de salud Quinindé-Esmeraldas*. (Tesis doctoral). Universidad Internacional del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2013). *La prevención de las enfermedades profesionales* (Primera). Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_209555.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_209555.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2015). *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud*. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/186466>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Recuperado de [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- Palací, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid, España: Editorial Pearson Prentice Hall.

- Parra, C., y Liz, A. (2009). La estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica. *Gestión & Sociedad*, 2(1), 97-108.
- Pasca, R., y Wagner, S. (2012). Occupational stress, mental health and satisfaction in the canadian multicultural workplace. *Soc Indic Res*, 109(3), 377-393.
- Peiró, J. M., y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles Del Psicólogo*, 29(1), 68–82. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Peiró, J., y Salvador, A. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral* (Vol. 2). Madrid: Eudema.
- Portero, G. (2012). La salud mental y las patologías relacionadas con el trabajo. En Observatorio Vasco de Acoso Moral. (Ed.). *La salud mental de las y los trabajadores* (pp. 101-128). España: La Ley.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Coulter M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. 8va. Edición. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Rodríguez, A., (2020). *Evaluación de estrés y sintomatologías asociadas: El caso de una institución bancaria de la ciudad de Quito-Ecuador, 2020* (Tesis pregrado). Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador.
- Rojas, R., y Santos, M. (2019). *Nivel de estrés laboral en el personal de la oficina de logística del Hospital Cayetano Heredia – 2019* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.
- Sánchez, M. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de Bancos y Cajas. *Pecvnia*, (16/17), 85–100. Recuperado de <http://revistas.unileon.es/index.php/Pecvnia/article/view/1336/1064>
- Siegrist, J., & Marmot, M. (2004). Health inequalities and the psychosocial environment—two scientific challenges. *Social science & medicine*, 58(8), 1463-1473.
- Steffgen, G. (2008). Physical violence at the workplace: Consequences on health and measures of prevention. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 58, 285–295
- Stoner, J., y Freeman, R. E. (1994). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamérica.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1),

33–50.

- Superintendencia de Bancos del Ecuador (Superbancos). (2020). *Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2020*. Recuperado de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras-2020/>
- Trujillo, C., y García, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. Colombia.
- Urupeque, G. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabaylo, 2017*(tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354>
- Van der Hek, H., & Plomp, H. (1997). Occupational stress management programmes: a practical overview of published effect studies. *Occupational medicine*, 47(3), 133-141.
- Vieco, G., y Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 355 – 380
- Weinman, J. (2013). *An outline of psychology as applied to medicine*. London, England: Butterworth-Heinemann.
- Zerpa, A. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia del Archivo Registral Físico Lima, del Reniec-2014*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9169>

## ANEXOS

### ANEXO 1

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS

### INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tiene en sus manos servirá para realizar *la evaluación del estrés laboral*. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMO** y se utilizará exclusivamente para los fines educativos. Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie.

Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

### DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

**Edad:**

**Género:** M ( ) F ( ) LGTBI ( )

**Área de trabajo:**

**Tiempo de servicio en la empresa:**

**Nivel de Instrucción:**

- |  |
|--|
| <p><i>1 si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.</i></p> |
|--|

No	Pregunta	Nunca (1)	Raras veces (2)	Ocasio- nalme- nte (3)	Algunas veces (4)	Frecuen- temente (5)	Genera- lmente (6)	Siempre (7)
1	¿La gente no comprende la misión y metas de la organización?							
2	¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado?							
3	¿No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?							
4	¿El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado?							
5	¿Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes?							
6	¿Mi supervisor no me respeta?							
7	¿No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha?							
8	¿Mi equipo no respalda mis metas profesionales?							
9	¿Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización?							
10	¿La estrategia de la organización no es bien comprendida?							
11	¿Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño?							
12	¿Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo?							
13	¿Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal?							

<b>14</b>	¿No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo?							
<b>15</b>	¿No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?							
<b>16</b>	¿La estructura formal tiene demasiado papeleo?							
<b>17</b>	¿Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?							
<b>18</b>	¿Mi equipo se encuentra desorganizado?							
<b>19</b>	¿Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes?							
<b>20</b>	¿La organización carece de dirección y objetivo?							
<b>21</b>	¿Mi equipo me presiona demasiado?							
<b>22</b>	¿Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?							
<b>23</b>	¿Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?							
<b>24</b>	¿La cadena de mando no se respeta?							
<b>25</b>	¿No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?							

**¡Gracias por su colaboración!**

## ANEXO 2

### ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL

Edad..... Sexo (F) (M) (LGTBI)

Tiempo de Servicio en la Empresa: ..... Área de trabajo.....

Puesto:..... Fecha.....

**INSTRUCCIONES:** Este cuestionario deberá ser completado por el personal, su punto de vista es muy importante para conocer la percepción que existe sobre el desempeño laboral en la dependencia y específicamente en su departamento donde labora y poder determinar, conclusiones y recomendaciones en vías de una mejora continua. Este documento solo se aplicara en un solo acto al personal, al contestar el cuestionario deberá marcar con una “X” el valor de calificación correspondiente.

N°	ITEMS	FACTORES DE LA CALIFICACIÓN			
		NUNCA	RARAS VECES	A VECES	SIEMPRE
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa.				
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral para el logro de los objetivos.				
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.				
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.				
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.				
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.				
7	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.				
8	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.				
9	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.				
10	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus habilidades laborales.				

11	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.				
12	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.				
13	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.				
14	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.				
15	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.				
16	Considera que su jefe inmediato presta atención suficiente a su trabajo.				
17	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.				
18	Considera estar satisfecho con el respeto y consideración que el jefe inmediato le brinda.				
19	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.				
20	Considera que los canales de distribución económica de la empresa han permitido nuevos proyectos.				
21	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.				
22	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.				
23	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.				
24	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.				

**¡Gracias por su colaboración!**