



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

## **“GESTIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR BANCARIO”. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA ENTRE LOS AÑOS 2010-2020**

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en **Administración**

Autoras:

Bazan Alfaro, Blanca Aleli  
Guillen Honorio, Belsy Gaby

Asesor:

Mg. Lic. Percy Escalante Rojas

Trujillo - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestros padres, hermanos y abuelos quienes siempre estuvieron apoyándonos, guiándonos y dándonos ánimos para seguir adelante enfrentando cada obstáculo que se presentó, gracias por sus oraciones y su apoyo se los quiero mucho, llevamos en nuestros corazones y en mi mente cada esfuerzo que hicieron para llegar a ser profesionales. Finalmente a los docentes, a la universidad y a todas esas personas que de una u otra manera aportaron en nuestro crecimiento.

Bazán Alfaro, Blanca Aleli

Guillen Honorio, Belsy Gaby

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecemos a Dios por darnos salud, fortaleza, valentía y guiar nuestros caminos a lo largo de nuestra carrera.

Segundo lugar, agradecemos a nuestra familia en especial padres y hermanos por brindarnos su apoyo incondicional en todo momento, por inculcarnos una vida llena de valores, por ser esa inspiración de lucha para seguir adelante.

Por último, agradecemos a los docentes por sus consejos y orientación que nos brindaron en el camino de nuestra carrera, ya que siempre estuvieron prestos a responder las consultas y contribuir a nuestro crecimiento profesional.

Bazán Alfaro, Blanca Aleli

Guillen Honorio, Belsy Gaby

## INDICE

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
RESUMEN .....	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	7
CAPITULO II: METODOLOGÍA.....	11
CAPITULO III: RESULTADOS.....	15
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	28
REFERENCIAS.....	32

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 CLASIFICACIÓN POR PAÍSES DE LOS DOCUMENTOS INCLUIDOS .....	16
Tabla 2 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO.....	19
Tabla 3 CLASIFICACIÓN POR AÑO DE PUBLICACIÓN.....	20
Tabla 4 CLASIFICACIÓN POR IDIOMA DE LOS DOCUMENTOS INCLUIDOS .....	21
Tabla 5 CLASIFICACIÓN POR MEDIO DE PUBLICACIÓN DEL DOCUMENTO INCLUIDO .....	22
Tabla 6 FUENTE DE DOCUMENTOS INCLUIDOS EN LA INVESTIGACIÓN .....	24
Tabla 7 CLASIFICACIÓN POR PAÍSES DE LOS DOCUMENTOS INCLUIDOS .....	25

## RESUMEN

En la presente investigación, presentan documentos y estudios realizados en los últimos diez años, con respecto a gestión del estrés laboral para incrementar la productividad de los trabajadores del sector bancario y extraer información sobre estrategias implementadas en investigaciones nacionales e internacionales con respecto a las dos variables planteadas en este presente trabajo. El objetivo de la presente revisión sistemática es identificar cuáles son las mejores estrategias estudiadas en los últimos diez años sobre la gestión del estrés laboral para incrementar la productividad de los trabajadores del sector bancario.

Esta investigación es una revisión sistemática de literatura científica, se usaron criterios de exclusión, inclusión y de calidad para la elección de los documentos verídicos para la elaboración de esta investigación, de un total de 31 documentos encontrados solo quedaron 20 los cuales cumplían con los criterios establecidos metodológicamente y fueron empleados lo largo de toda la investigación. Se concluye que, mediante el análisis de la información se logró identificar que si hay estrategias como Programa de intervención psicológica, Actividades motivacionales, La ergonomía, Comunicación efectiva para reducir el estrés laboral y aumentar la productividad en las entidades bancario.

**Palabras clave:** Gestión del estrés laboral, Productividad de los trabajadores, Gestión del estrés laboral y productividad de los trabajadores en el sector Bancario, Estrés laboral Bancario, Importancia del estrés laboral y su productividad en el sector bancario.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

A nivel global el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que ni se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka, S. 2004 citado en Heras S., Vasque L. 2018). El estrés laboral en el sistema bancario es muy frecuente debido a que los colaboradores laboran bajo una constante presión esto afecta a su salud de manera física y mental ocasionando su baja productividad laboral personal y de la empresa.

En el sistema bancario los gerentes, funcionarios, personal de plataforma y área de desembolso son quienes en conjunto se encargan de llegar y persuadir al cliente para que acceda a un servicio que ofrece el sector, cada uno de ellos laboran bajo presión ya que tiene que hacer captaciones diariamente, del mismo modo estos presionan a los clientes. Así mismo, cada funcionario tiene que esforzarse para poder mantener su autonomía por medio de colocaciones crediticias o reduciendo los indicadores de morosidad para que su cartera de clientes tenga un score crediticio apto.

El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés (Chiavenato, I. 2009, citado en Heras S., Vasque L. 2018, pg. 14). En la gestión del estrés laboral, como se sabe en el sector bancario los colaboradores o funcionarios son quienes resultan ser la cara visible en la entidad frente a los clientes, y son quienes se esfuerzan por cumplir con las metas establecidas trabajando bajo una presión total

con el fin de generar beneficios para la entidad, los clientes y para sí mismo; todo esto ocasiona que los colaboradores sufran de un estrés total afectando considerable su salud física y mental.

Las entidades bancarias brindan servicios de préstamos personales, hipotecarios, tarjetas de créditos entre otros y son los encargados de inyectar efectivo en la sociedad, la actividad que desarrollan es indispensable, ya que aporta en el desarrollo de la economía, por ende es un sector que trabaja bajo mucha presión llegando a perjudicar de manera considerable la salud de sus trabajadores; ya que, ellos se encargan de dar la cara a la sociedad. Adicionalmente sufren la presión de la entidad provocando que los trabajadores sufran de mucho estrés por la sobrecarga laboral que tienen por cumplir la meta del mes.

Hinostroza (2018) El estrés laboral y su influencia en los objetivos comerciales de la fuerza de ventas (Tesis) Universidad ESAN. El estrés laboral mayormente es causado por altas demandas del trabajo y baja capacidad de control de las mismas. En la entidad bancaria, el asesor tiene alta demanda de trabajo debido a que debe cumplir con una meta trimestral, y su capacidad de control es baja ya que estos dependen de sus clientes para poder cumplir sus objetivos.

La productividad: “Según una definición general, la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, también puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos” (Prokompenko, 1989). Las entidades deben tener en cuenta las actitudes y comportamiento que el capital humano van desarrollando dentro del entorno laboral y si estos son adecuados o no para realizar las actividades con la finalidad de captar a los clientes para así

lograr cumplir con las metas establecidas. Un colaborador con actitud positiva es más productivo y utilizará todas sus estrategias para lograr alcanzar las metas establecidas.

La productividad depende en su mayor parte del ambiente laboral y le dan las facilidades de las herramientas necesarias para que puedan trabajar y cumplir con las metas, es por ello que se debe tener en cuenta “La importancia estratégica del capital humano en las entidades bancarias, sobre todo en los últimos años ya que las entidades pueden obtener fuertes ventajas competitivas si llevan a cabo una adecuada política de recursos humanos. Una formación y motivación eficaces de los empleados son indispensables para que éstos se sientan comprometidos con su entidad, lo que conlleva, como ya hemos comentado, que ésta funcione mejor, obtenga mayor productividad y éxito en un sector tan complejo y sujeto a turbulencias del entorno” (Sánchez, 2013).

Existe asociatividad del estrés laboral y la productividad del trabajador, ceñido a las características individuales, síntomas físicos y psicológicos del trabajador y las metas de la entidad, por lo cual se recomienda prevenir y manejar el estrés negativo, promover actividades motivacionales, recreativas, manejar el tiempo, asumir un pensamiento positivo y brindarles el apoyo profesional cuando sea requerido (Araujo & Díaz 2016). El estrés laboral en las entidades bancarias es causado por alta demanda de trabajo debido a que deben cumplir con una meta trimestral esto obliga a que laboren bajo presión afectando su salud física y mental ocasionado la reducción de su productividad. Por ello, es importante que las entidades planteen estrategias que ayuden a reducir el estrés laboral así como aumentar la productividad individual y empresarial.

En nuestro trabajo de investigación hemos considerado que el problema de estudio es el siguiente: ¿Cuáles son las mejores estrategias estudiadas en los últimos diez años sobre la gestión del estrés laboral para incrementar la productividad de los trabajadores del sector Bancario?

### **Objetivo General**

Identificar Cuáles son las mejores estrategias estudiadas en los últimos diez años sobre la gestión del estrés laboral para incrementar la productividad de los trabajadores del sector Bancario.

El estrés laboral es un trastorno que en la actualidad tiene gran impacto en el sistema bancario; según Santizo (2014) "los factores causantes de estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias son: presión en el trabajo, la competitividad laboral, horario de trabajo, viajar con frecuencia por razones de trabajo". Todo ello afecta no solo a los trabajadores sino también a las empresas, ya que afecta la productividad. Es por ello que debemos saber el impacto del estrés sobre la productividad laboral y poder buscar estrategias preventivas para reducir sus efectos. Estas estrategias podrían reducir considerablemente el estrés que tienen los trabajadores por alcanzar las metas establecidas por la empresa y así ser más productivos.

## CAPITULO II: METODOLOGÍA

Esta investigación es una revisión sistemática de literatura científica que plantea el tema de: Gestión del estrés laboral para incrementar la productividad de los trabajadores del sector bancario”.

Para la presentación de este trabajo el tipo de investigación empleado fue la revisión sistemática de la literatura científica, pues se afirma que “Las revisiones sistemáticas son estudios cuya población procede de artículos de casuística ya publicados que permiten recopilar información generada por investigaciones realizadas que garantizan validez, veracidad, calidad metodológica y confiabilidad o reproducibilidad de resultados” (Manterola, Astudillo, Arias y claros, 2011).

El procedimiento que se desarrolló fue una revisión sistemática mediante los criterios de búsqueda a fin de la inclusión y exclusión de documentos, además, criterios de calidad, también se ha considerado utilizar documentos de investigación de los años del 2010-2020, la universidad donde fue desarrollada la investigación, que contengan introducción, metodología, resultado y discusión (IRMD) e incluya las dos variables que van a ser estudiadas.

La información que se empleó fue resultado de búsqueda en repositorios sobre artículos y tesis de universidades nacionales y foráneas, asimismo en bibliotecas virtuales confiables como: EBSCO que es una base de datos que ofrece textos completos, índices y publicaciones periódicas académicas que cubren diferentes áreas de las ciencias y humanidades; **Redalyc** es un tema de indicación que integra a su índice las revistas de alta calidad científica y editorial de la región

para dar visibilidad y apoyar en revistas de manera exclusiva y gratuita; **Dialnet** es la versión avanzada que proporciona una serie de servicios de valor añadido, ofreciendo todas las herramientas necesarias para optimizar las búsquedas de documentos y suscripción de alertas de revistas; **Google académico** es el buscador de google especializado en literatura científica y o académica y que permite localizar información que nos resulta de gran ayuda para la investigación; **Scielo** es una publicación y difusión electrónica de revistas, u origen y evolución , su metodología y componentes , servicios y potencialidades y **ProQuest** es un conglomerado de compañías que se dedican a proporcionar recursos para gestionar información y prestar servicios a bibliotecas e investigadores. Esto nos ayuda para extraer información respectiva al tema que se va desarrollar. Como resultado final se obtuvo un total de 31 artículos de los cuales fueron seleccionados 20 artículos de acuerdo a los criterios requeridos para la revisión de la literatura científica.

Para realizar el proceso de búsqueda se consideró palabras claves como: "Gestión del estrés laboral", "Productividad de los trabajadores". Así mismo se usaron palabras que incluían el sector a estudiar, como: "Gestión del estrés laboral y productividad de los trabajadores en el sector Bancario", "Estrés laboral Bancario", "Importancia del estrés laboral y su productividad en el sector bancario".

Se encontraron resultados en idioma español, inglés y portugués de investigaciones hechas sobre diferentes rubros de empresas, no solo el rubro bancario en el cual este trabajo se pretende enfocar, encontrando 31 documentos relacionados con las palabras claves usadas en la

búsqueda. Por ende, se hicieron uso de ciertos criterios de inclusión, exclusión y de calidad de la información para la selección de documentos para una correcta revisión de la literatura científica.

### **Criterios de Exclusión**

Para la presentación de esta investigación se planteó:

- Descartar investigaciones que se encuentran fuera del rango establecido (2010-2020).
- Descartar investigaciones que solo contengan una sola variable.
- Descartar investigaciones que no se enfocan en el rubro Bancario.
- Descartar tesis de bachillerato.
- Descartar investigaciones que no contengan (IRMD).
- Descartar investigaciones que no sean científicos.
- Descartar investigaciones que no están en páginas confiables.

### **Criterios de Inclusión:**

Para considerar el uso de las investigaciones, se planteó

- Idioma: español, inglés y portugués.
- Fechas de investigación: entre los años 2010 y 2020.
- Documentos: artículos, revistas y tesis.
- Alcance: estudios sobre empresas, instituciones privadas y públicas, que presenten un enfoque en la Gestión del estrés laboral y su productividad de los trabajadores.
- Población: de diversos países que se habla hispana.

### **Criterios de calidad:**

- Que se encuentren en repositorios universitarios y de bibliotecas virtuales como: Ebsco, Redalyc, Dialnet, Google académico, Scielo y ProQuest.
- Que contenga como objetivo analizar, evaluar estrategias de la Gestión del estrés y su productividad en el sector Bancario.

- Que proporcione conocimiento y ayuden al desarrollo de las empresas (en el caso del estrés y su productividad en los trabajadores)
- Que tengan una buena redacción y ortografía clara, apropiado para un documento de investigación científica.

Para la inclusión de los estudios de la investigación, se tuvo en cuenta la revisión del título con las variables y el rubro, el rango del año entre 2010 y 2020, las revistas, artículos y tesis de fuentes confiables, de diferentes países, objetivos resultados y conclusiones.

Se presenta una figura para explicar los aspectos de datos a evaluar para asegurar la calidad de los documentos.



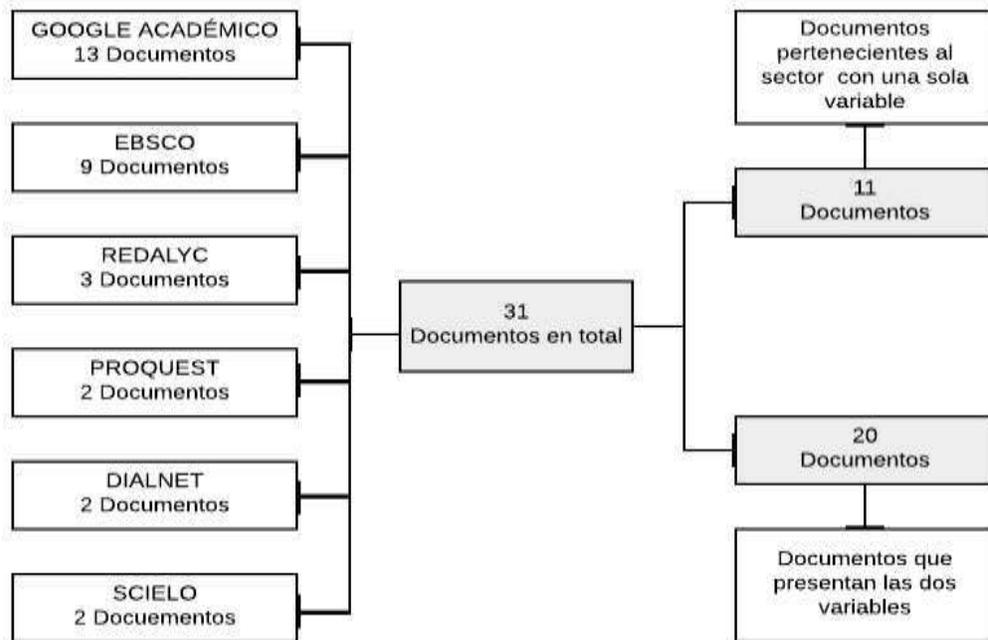
**Figura 1**

*MATRIZ EMPLEADA POR LA REVISIÓN SISTEMÁTICA E LOS DOCUMENTOS*

Fuente: Elaboración propia. Estos aspectos fueron considerados para evaluar la calidad de los documentos arrojados por la búsqueda.

### CAPITULO III: RESULTADOS

Se realizó la búsqueda de información de la presente investigación, como resultados se obtuvo 31 documentos científicos en total en el periodo 2010-2020, los cuales están distribuidos de la siguiente manera: Google Académico 13 documentos; EBSCO 9 documentos; Redalyc 3 documentos; ProQuest 2 documentos; Dialnet 2 documentos y Scielo 2 documentos. Al total de estos documentos se aplicó criterios de inclusión y exclusión (periodo de tiempo, variables y rubro) de los cuales 11 documentos pertenecían al rubro mas no tenían las dos variables por lo que fueron excluidos, quedando solo 20 documentos los cuales cumplían con los criterios metodológicos.



**Figura 2**

#### DIAGRAMA DE FLUJO DE BUSQUEDA DE DOCUMENTOS

Fuente: Elaboración propia

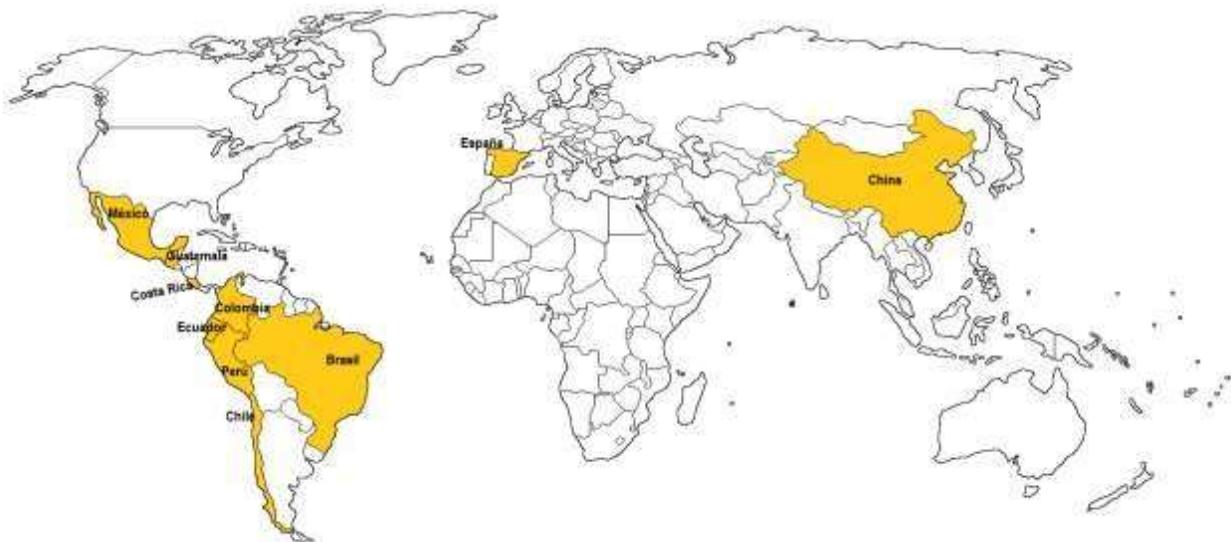
A continuación, se muestra las clasificaciones de criterios aplicando a la revisión de la literatura científica.

**Tabla 1**

*CLASIFICACIÓN POR PAÍSES DE LOS DOCUMENTOS INCLUIDOS*

PAÍS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Perú	5	25%
Colombia	3	15%
Ecuador	4	20%
México	1	5%
Costa Rica	2	10%
Guatemala	1	5%
España	1	5%
Brasil	2	10%
China	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia; Los datos extraídos de los 20 documentos incluidos, 18 pertenecen a Latinoamérica y 2 a otros continentes.



**Figura 3**

*UBICACIÓN GEOGRAFICA DE LOS PAISES A LOS QUE PERTENECEN LOS ESTUDIOS*

Fuente: Elaboración propia

N°	BASE DE DATOS	AUTOR / AUTORES	AÑO	TÍTULO DE ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN
1	Repositorio EBSCO	Silvia Milagros Heras Rodríguez y Leydi Vasquez Vasquez	2018	El estrés laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia Crediscotia Financiera S.A, Cajamarca 2018.
2	Repositorio EBSCO	Bach. Elvis David Araujo Arteaga y Bach. Víctor Alberto Díaz Liñan	2016	El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de financiera confianza - agencia Cajamarca, 2016
3	EBSCO	Isabel Sánchez Hernández	2013	Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas.
4	Dialnet	PhD. Antonio R. Gómez García, PhD. Pablo Suasnavas y Ing. Seg. Santiago F. Rodríguez V.	2018	Cansancio emocional, despersonalización y realización en trabajadores del sector bancario
5	EBSCO	Huaman Meza, Eoisa Dánery, Bravo Segundo, Karen Diana. Larrea Cáceres, Yuri Vladimir	2019	Bienestar financiero personal, productividad laboral, estrés financiero en Cusco - 2018
6	Dialnet	Cunha Murgeira Dos Reis, Sonia Cristina Da	2016	Impacto dos Fatores Organizacionais, Ambientais e Comportamentais na Produtividade: Estudo de Caso numa Instituição Bancária
7	Google Academico	Rodriguez Caicedo, Tania Alexandra, Parra Caicedo, Carlos Andres, Mesa Avila, Andrea Esperanza, Ruiz Salcedo, Jeimmy Cristina	2017	El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la empresa bancolombia en la ciudad de Ibagué
8	Google Academico	Stephanie Pérez Arias	2017	El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la empresa bancolombia en la ciudad de Ibagué
9	Google Academico	Guerrero Burbano, Angel David	2015	La influencia del estrés en la productividad de call center de Pague Ya - Grupo Pichimcha
10	Google Academico	Diaz Castañeda, Keith Franz y Vargas Salazar, Roly Eli	2019	El impacto del estrés en la productividad en el área de Créditos Mi Banco semestre 2017 – I y una propuesta de mejora.

**Figura 4**

*MATRIZ DE REGISTRO DE ARTÍCULOS (1-10)*

Fuente: Elaboración propia

N°	BASE DE DATOS	Autor / Autores	Año	Título de artículo de investigación
11	Google Académico	Moyano Moyano, Mario. Arizábala y Carpio, María Mercedes	2017	Estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes, en las agencias del banco del austro: “El Arenal, El Vergel y AV. España”
12	Google Académico	Alma Leticia Santizo González	2014	“Estrés laboral en los empleados de las Instituciones Bancarias” (estudio realizado en las Instituciones Bancarias del Municipio de Tacaná, departamento de San Marcos)
13	Google Académico	Vanegas Quintero, Jimmy Danie	2016	La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, en empleados de un call center que brinda soporte técnico en la ciudad de Bogotá (EZENTIS S.A.)
14	EBSCOhos	Autor Carlos Gamero-Burón	2010	Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España
15	EBSCOhost	Peçanha de Miranda Coelho, Jorge Artur, Silva de Souza, Gustavo Henrique, Cesar de Cerqueira, Carolina Lopes, Lima Esteves, Germano Gabriel.	2018	Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários
16	ProQuest			Agencia El Universal
17	Google académico	Lima Esteves, Germano Gabriel	2013	Ergonomic and its stress relating issues for the employees working in banking
18	Google académico	Samma Faiz Rasool , Rashid Maqbool , Madeeha Samma, Yan Zhao and Anna Anjum	2019	Positioning Depression as a Critical Factor in Creating a Toxic Workplace Environment for Diminishing Worker Productivity
19	Google académico	García Dávalos, Carlos Jesús; Quiroz González, María Elena Natalia; Yaya Espinoza, Ada Liliana	2018	La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: El caso de una entidad financiera peruana
20	Google académico	Balladares Mendez Christian, Vergara Cabrera Yuleisy , Karol Desiree	2016	Diagnóstico y estrategias para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito la Esperanza – provincia Trujillo – año 2016

**Figura 5**

*MATRIZ DE REGISTRO DE ARTÍCULOS (11-20)*

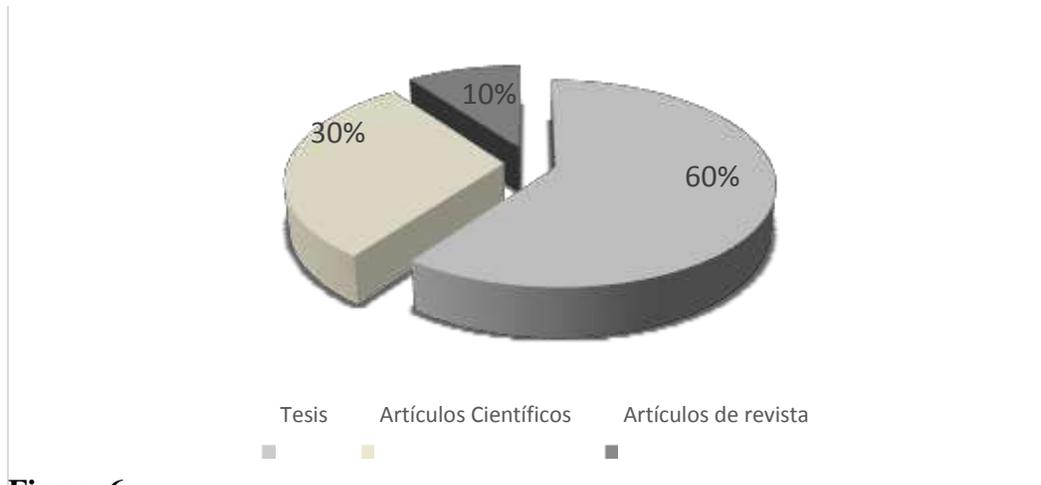
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2**

*CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO*

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Tesis</b>	12	60%
<b>Artículos Científicos</b>	6	30%
<b>Artículos de revista</b>	2	10%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6**

*CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO*

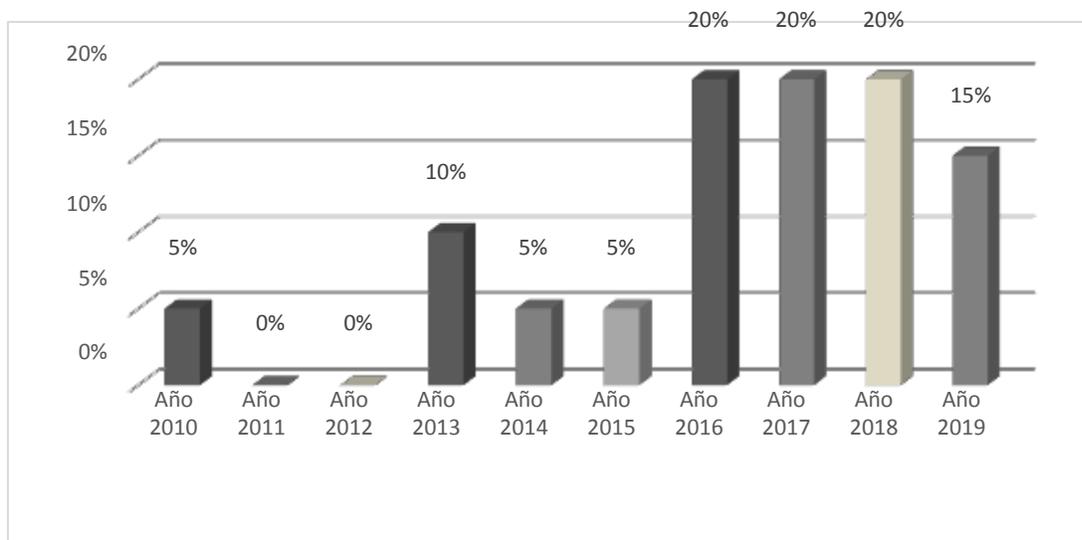
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3**

*CLASIFICACIÓN POR AÑO DE PUBLICACIÓN*

<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>2010</b>	1	5%
<b>2011</b>	0	0%
<b>2012</b>	0	0%
<b>2013</b>	2	10%
<b>2014</b>	1	5%
<b>2015</b>	1	5%
<b>2016</b>	4	20%
<b>2017</b>	4	20%
<b>2018</b>	4	20%
<b>2019</b>	3	15%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Elaboración propia; Los datos fueron extraídos de los artículos sobre Gestión del estrés Laboral y Productividad en el sistema Bancario.



**Figura 7**

*CLASIFICACIÓN POR AÑO DE PUBLICACIÓN*

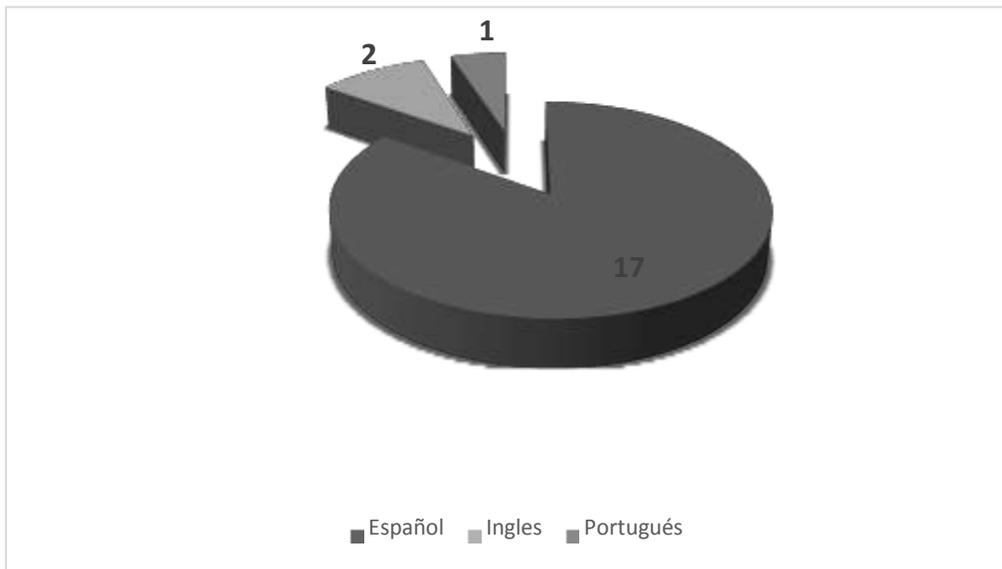
Fuente: elaboración propia

**Tabla 4**

*CLASIFICACIÓN POR IDIOMA DE LOS DOCUMENTOS INCLUIDOS*

<b>IDIOMA</b>	<b>DOCUMENTOS ENCONTRADOS</b>
<b>Español</b>	17
<b>Ingles</b>	2
<b>Portugués</b>	1
<b>TOTAL</b>	20

Fuente: Elaboración propia



**Figura 8**

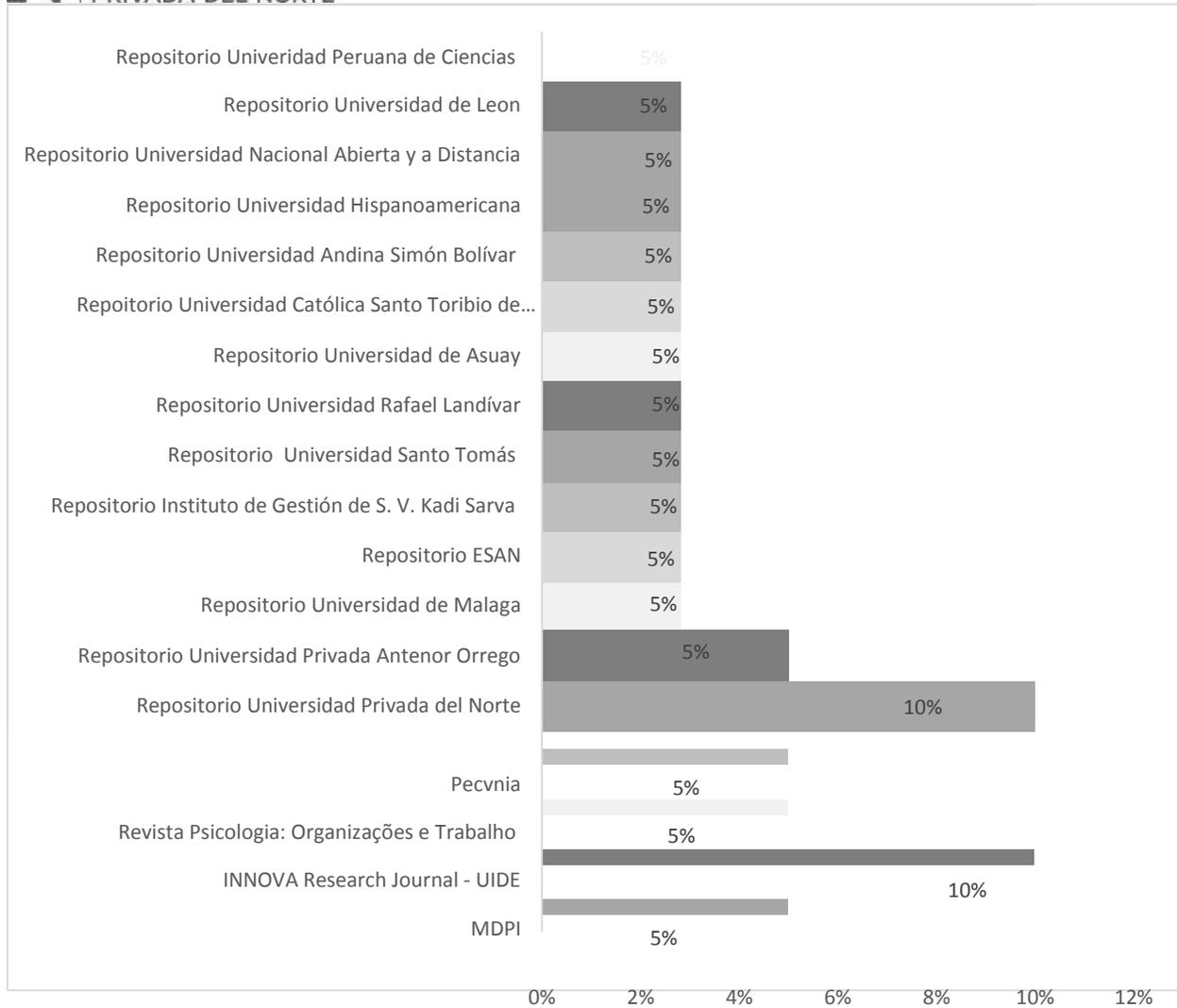
*CLASIFICACIÓN POR IDIOMA DE LOS DOCUMENTOS INCLUIDOS*

Fuente: elaboración propia

**TABLA 5**
**CLASIFICACIÓN POR MEDIO DE PUBLICACIÓN DEL DOCUMENTO INCLUIDO**

REVISTA Y/O REPOSITORIO DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MDPI	1	5%
INNOVA Research Journal - UIDE	2	10%
Revista Psicologia: Organizações e Trabalho	1	5%
Pecvnia	1	5%
Repositorio Universidad Privada del Norte	2	10%
Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego	1	5%
Repositorio Universidad de Málaga	1	5%
Repositorio ESAN	1	5%
Repositorio Instituto de Gestión de S. V. Kadi Sarva	1	5%
Repositorio Universidad Santo Tomás	1	5%
Repositorio Universidad Rafael Landívar	1	5%
Repositorio Universidad de Azuay	1	5%
Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	1	5%
Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar	1	5%
Repositorio Universidad Hispanoamericana	1	5%
Repositorio Universidad Nacional Abierta y a Distancia	1	5%
Repositorio Universidad de León	1	5%
Repositorio Universidad Peruana de Ciencias	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia; Los datos fueron sacados de los 20 artículos incluidos en la revisión sistemática.



**Figura 9**

*CLASIFICACIÓN POR MEDIO DE PUBLICACIÓN DEL DOCUMENTO INCLUIDO*

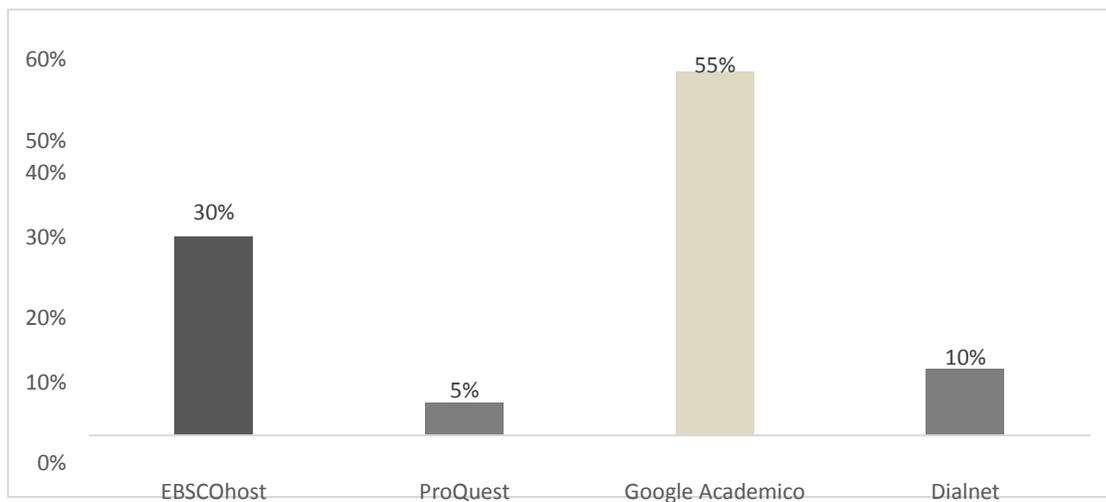
Fuente: elaboración propia

**Tabla 6**

*FUENTE DE DOCUMENTOS INCLUIDOS EN LA INVESTIGACIÓN*

FUENTES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EBSCOhost	6	30%
ProQuest	1	5%
Google Académico	11	55%
Dialnet	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia; Se incluyeron 20 documentos para la revisión sistemática de los cuales el 55% provienen de repositorios, 35% son buscadores de la biblioteca virtual y el 10% a buscadores académicos.



**Figura 10**

*FUENTE DE DOCUMENTOS INCLUIDOS EN LA INVESTIGACIÓN*

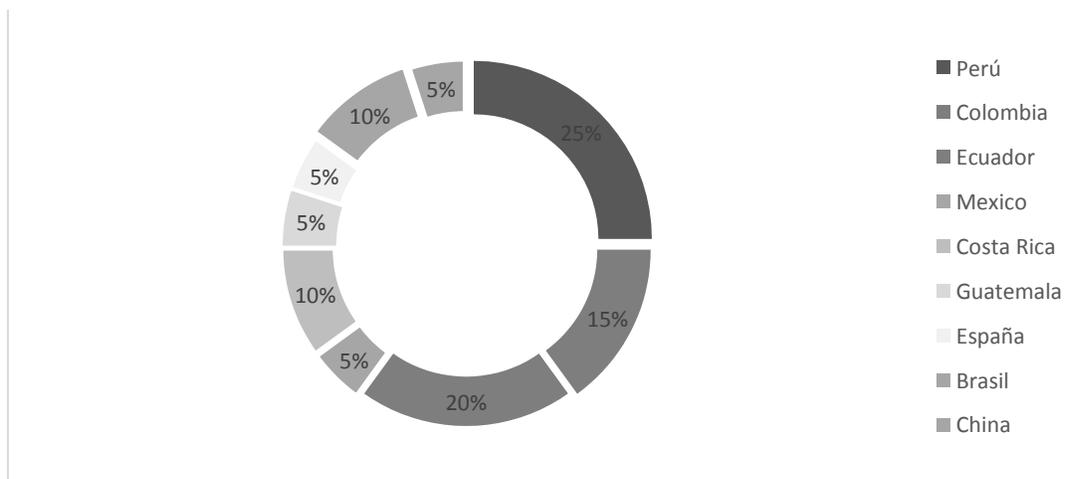
Fuente: elaboración propia

**Tabla 7**

**CLASIFICACIÓN POR PAÍSES DE LOS DOCUMENTOS INCLUIDOS**

PAÍS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Perú	5	25%
Colombia	3	15%
Ecuador	4	20%
México	1	5%
Costa Rica	2	10%
Guatemala	1	5%
España	1	5%
Brasil	2	10%
China	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia; Los datos extraídos de los 20 documentos incluidos, 18 pertenecen a Latinoamérica y 2 a otros continentes.



**Figura 11**

**CLASIFICACIÓN POR PAÍSES DE LOS DOCUMENTOS INCLUIDOS**

Fuente: elaboración propia

Categorías	Aportes	Autor
Programa de intervención psicológica	<i>Programa de intervención psicológica, con el objetivo de ayudar al trabajador a lidiar con situaciones difíciles sin requerir reacciones hostiles o trastornos psicológicos, promoviendo también el control necesario del trabajador sobre su trabajo diario.</i>	Peçanha de Miranda Coelho, Jorge Artur Silva de Souza, Gustavo Henrique Cesar de Cerqueira, Carolina Lopes
	<i>Se debe contrarrestar midiendo el riesgo psicosocial, con la versión media del Cuestionario ISTAS2, además de llevar un control muy Fino de los descansos médicos.</i>	
	Promover actividades que favorezcan la salud física, emocional y mental de las personas de esta manera, <u>reducir el impacto que genera el estrés laboral.</u>	Silvia Milagros Heras Rodríguez y Leydi Vasquez Vasquez
Actividades motivacionales	Promover actividades motivacionales, recreativas, manejar el tiempo, asumir un pensamiento positivo y brindarles el apoyo profesional cuando sea <u>requerido.</u>	Bach. Elvis David Araujo Arteaga y Bach. Víctor Alberto Díaz Liñan
	Mejorar la actividad física en los colaboradores, mejorar su tiempo para alimentarse y para compartir con sus familiares, quienes son la fuente principal de motivación	Stephanie Pérez Arias

**Figura 12**

### INDUCCIÓN DE CATEGORÍAS

Fuente: elaboración propia

<b>Categorías</b>	<b>Aportes</b>	<b>Autor</b>
La ergonomía	<i>Ve las mejores condiciones físicas del lugar de trabajo, esto ayuda a la salud personal y brinda un ambiente de aprendizaje seguro y adecuado, por lo tanto conduce a reforzar la importancia de interacción laboral</i>	Br. Balladares Mendez Christian Martin Br. Vergara Cabrera Yuleisy Karol Desiree
	<i>Las empresas que ayudan a los trabajadores a afrontar el estrés y a mantener un ambiente adecuado en el trabajo tienen más posibilidades de lograr metas.</i>	PhD. Antonio R. Gómez García, PhD. Pablo Suasnavas y Ing. Seg. Santiago F. Rodríguez V.
Comunicación efectiva	las redes de comunicación organizacional, aumentan la participación en la toma de decisiones y de esta manera evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés	Rodriguez Caicedo, Tania Alexandra Parra Caicedo, Carlos Andres Mesa Avila, Andrea Esperanza
	La comunicación mejora las relaciones entre equipo de trabajo, Mejorar las relaciones entre jefe-supervisor y colaboradores.	Stephanie Pérez Arias

**Figura 13**

### INDUCCIÓN DE CATEGORÍAS

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### DISCUSIÓN

En el presente informe sistemático se extrajeron 20 documentos relacionados a la variable, se usaron algunos criterios para filtrar la información de manera concisa y precisa, para relacionarlo al tema de gestión del estrés laboral para incrementar la productividad en los trabajadores de los cuales 2 intervención psicológica para reducir el estrés en los colaboradores, 5 estrategias para promover actividades en las emociones y físicas para la salud mental en los trabajadores bancarios, 4 la importancia de los ambientes donde realiza sus labores para incrementar la productividad , 3 importancia de la remuneración para los colaboradores para disminuir el estrés, 4 fomentar las redes de comunicación para aumentar su productividad, 2 medidas para prevenir el estrés laboral en los colaboradores bancarios, se buscó información de los últimos 10 años en todos los idiomas y solo se encontraron en español, portugués e inglés de los cuales todos estos documentos están relacionados en el sector bancario.

Gustavo (2014) argumenta que debe haber un programa específico de intervención psicológica de los trabajadores del sistema bancario, que se ven afectados precisamente por las relaciones "problemáticas" con sus pares y clientes, a través de la capacitación en habilidades sociales y en técnicas de resolución de conflictos, con el objetivo de ayudar al trabajador a lidiar con situaciones difíciles sin requerir reacciones hostiles o trastornos psicológicos; sin embargo, no precisa los programas que se deben desarrollar durante la intervención psicológica, el cual va servir como instrumento de medida para ayudar a reducir el estrés laboral, teniendo un control necesario del colaborador con respecto a su trabajo diario. Por otro lado, el autor García.C & otros (2018) menciona un cuestionario llamado ISTAS21 que sirve para medir el riesgo del

estrés laboral, esto va servir para poder reducir el estrés y tener unos colaboradores más productivos que apoyen a la organización.

Eraz & Vazques (2018) Afirma que se debe promover actividades que favorezcan la salud física, emocional y mental de las personas que laboran en la agencia, para reducir el estrés laboral. Asimismo, este autor no especifica las actividades que se debe aplicar, es así que consideramos que se debe incluir: Actividades intangibles, actividades recreativas, actividades lúdicas, actividades familiares, actividades de una buena alimentación.

Valladares, C & Vergara, Y (2016) Concluyen que la ergonomía tuvo una influencia significativa en el estrés y se sugiere tomar descansos regulares si se trabaja en una computadora, dejando la estación de trabajo durante unos minutos cada hora para participar brevemente en alguna otra actividad relacionada con el trabajo, ejercicios de estiramiento, pies y ejercicios corporales, para refrescar todos los músculos del cuerpo, promover la salud personal y un ambiente de aprendizaje seguro. Sin embargo, debió tener en cuenta que no solo le puede estresarse si trabaja en una computadora, sino también los ruidos, una inadecuada iluminación, la temperatura, el diseño del lugar de trabajo y el horario de trabajo que estos pueden afectar a su productividad.

Rodriguez, T & otros (2017) Menciona que una comunicación efectiva ayuda a fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, aumentando la participación en la toma de decisiones y de esta manera evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés. Por otro lado, Perez, S (2017) Menciona que una buena comunicación efectiva ayuda mejorar las relaciones entre equipo de trabajo, Mejorar las relaciones entre jefe-supervisor

y colaboradores, lo cual haya más oportunidades de crecimiento laboral y así reducir el estrés laboral generando una oportunidad más eficiente.

## CONCLUSIONES

En la presente investigación de revisión sistemática de literatura científica encontramos las siguientes conclusiones:

1. Programa de intervención psicológica.- En una entidad bancaria es muy importante que exista la demanda de un programa específico de intervención psicológica con esta categoría de trabajadores, que se ven afectados precisamente por la fuerte presión que existe en el trabajo y esto provoca que haya relaciones "problemáticas" con sus pares y clientes, a través de la capacitación de habilidades sociales y en técnicas de resolución de conflictos, se realiza con las intenciones de llegar objetivo de ayudar al colaborador a lidiar con situaciones difíciles sin requerir reacciones hostiles o trastornos psicológicos, fomentando también el control necesario del trabajador sobre su trabajo diario.
2. Actividades motivacionales.- Se debe fomentar actividades que favorezcan la salud física, motivacionales , creativas, emocional y mental, asumir un pensamiento positivo, brindar incentivos intangibles ajustados a las necesidades personales de los trabajadores, brindar apoyo profesional cuando se requiera de las personas que laboran en los bancos y de esta manera , disminuir el impacto que genera el estrés laboral. Además, se debe tener un programa de entrenamiento funcional, basado en 09 sesiones que consta de 1 hora y media por sesión, para poder incentivar a los trabajadores estresados, a realizar cuales quiera actividades físicas, recreativas: como actividades de confraternidad, que ayudan a

mantener a los trabajadores sin estrés elevado y mejorar su grado de productividad en las entidades bancarias.

3. La ergonomía.- ayuda a los trabajadores a afrontar el estrés manteniendo las condiciones laborales adecuadas para la comodidad y salud del trabajador, Por ello, se sugiere tomar descansos regulares si se trabaja en una computadora, si hay ruido o si no cuenta con la iluminación adecuada dejando por unos minutos el lugar de trabajo, para participar brevemente en alguna otra actividad relacionada con el trabajo como: ejercicios de estiramiento, pies y ejercicios corporales para refrescar todos los músculos del cuerpo promoviendo la salud personal y un ambiente de aprendizaje seguro.
  
4. Comunicación efectiva.- ayuda fortalecer la comunicación para mejorar las relaciones entre equipo de trabajo, mejorando las relaciones entre jefe-supervisor con los colaboradores, incrementado la participación en la toma de decisiones brindando más oportunidades de crecimiento laboral, de esta manera disminuir y evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés.

## REFERENCIAS

- Agencia El Universal. (2017). *Estrés y "trabajólicos", daños a la salud mental*. Grupo de Diarios América.
- Araujo, E., Díaz, V. (2016). *El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de financiera confianza - agencia Cajamarca, 2016 (Tesis parcial)*. Universidad Privada del Norte.
- Arizábala, M. (2017) *Estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes, en las agencias del banco del austro: "El Arenal, El Vergel y AV. España"*. Universidad del Azuay. Universidad del Azuay.
- Balladares, C., Vergara Y. (2016) *"Diagnóstico y estrategias para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del banco de crédito del Perú."*, Tesis de Licenciado. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Computer hoy. (Qué es Google Académico y cómo funciona). Recuperado de <https://computerhoy.com/noticias/internet/que-es-google-academico-como-funciona-52486>
- Cunha, S. (2016). *Impacto dos Fatores Organizacionais, Ambientais e Comportamentais na Produtividade: Estudo de Caso numa Instituição Bancária*. Universidad del León.
- Deshpande, D. (2013) *Ergonomics and Its Stress Relating Issues for the Employees Working in Banking Sector in Gujarat*. Journal of National Conference on Paradigm for Sustainable Business: People, Planet and Profit Organized by Department of Management Studies, IIT Roorkee, March 2013. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2505312>

Dialne plus (que es Dialnet). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/info/ayuda/qe>

Díaz, F., Vargas, R. (2019). *El impacto del estrés en la productividad en el área de Créditos Mi Banco semestre 2017 – I y una propuesta de mejora*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Gamero-Burón, C. (2010). Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España. *Estudios de Economía Aplicada*, 28(3), 1–20.

García, C., Quiroz, M., Yaya, A. (2018). *La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: El caso de una entidad financiera peruana*. Tesis de Maestría. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Doi: <https://doi.org/10.19083/tesis/624879>

Guerrero, Á. (2015) *La influencia del estrés en la productividad del call center de Pague Ya-Grupo Pichincha*. Tesis (Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión.

Guía de Usuario de ProQuest. (2009, 13 de enero). Recuperado de <http://www.sibus.usmp.edu.pe/descargas/proquest.pdf>

Heras Rodríguez, S. M., & Vasquez, L. (2019). *El estrés laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia Crediscotia Financiera S.A, Cajamarca 2018 (Trabajo de Investigación Parcial)*.

Huaman, E., Bravo, K., Larrea, Y. (2019). *Bienestar financiero personal, productividad laboral, estrés financiero en Cusco - 2018*. Tesis de Maestría. ESAN

- Vanegas, J. (2016). *La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, en empleados de un call center que brindan soporte técnico en la ciudad de Bogotá (EZENTIS S.A.)*, Universidad Santo Tomás.
- Peçanha, J., Silva., Cerqueira, C., Esteves., Romariz, B.(2018). Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários. *Revista Psicologia. Organizações e Trabalho*, 18(1), 306–315. Recuperado de <https://doi.org/10.17652/rpot/2018.1.13162>
- PhD. Antonio R., PhD. Pablo S. & Ing. Santiago F. (2018). *Cansancio emocional, despersonalización y realización en trabajadores del sector bancario*. INNOVA Research Journal.
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (Sistema de bibliotecas). Ebsco Discovery Service (EDS). Obtenido de <http://biblioteca.pucp.edu.pe/recurso-electronico/ebsco-discovery-service/>
- Redalyc. Org. (Que en Redalyc.com) recuperado de <https://www.redalyc.org/redalyc/acerca-de/mision.html>
- Rodriguez, T. A., et al. (2017). *El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la empresa bancolombia en la ciudad de Ibagué...* Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13475>.
- Faiz R., Rashid, M., Madeeha, S., Zhao, Y., Anjum, A. (2019). *Positioning Depression as a Critical Factor in Creating a Toxic Workplace Environment for Diminishing Worker Productivity*. Shanghai University

Hernández, M. (2013). Compromiso Laboral Y Estrés en Los Empleados De Bancos Y  
*PECVNIA*, 16, 85–100. <https://doi.org/10.18002/pec.v0i16/17.1336>

González, A. (2014). “*Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias*” (estudio  
realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San  
Marcos). Tesis de Licenciado. Universidad Rafael Landívar.

SciELO Chile. (2007). Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/orl/v67n1/art01.pdf>

Stephanie, A. (2017) *Evaluar los niveles de estrés laboral que se maneje en la Dirección  
General de canales físicos del Banco Nacional, Costa Rica en el periodo de Mayo al  
mes de Agosto del 2017*. Tesis de Bachiller. Universidad Hispanoamericana.