

**CARACTERIZACIÓN DEL IMPACTO QUE TIENEN LAS DIFERENTES
SITUACIONES LABORALES DE ESTRÉS EN LOS NUEVOS ASESORES
COMERCIALES DEL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA REGIONAL
SANTANDER CON SU DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD.**

DANIEL RICARDO CARRILLO VEGA

ID: 000283048

Director de práctica: Ing. Juan Felipe Reyes Rodríguez, PhD

**Informe de práctica empresarial como trabajo de grado requisito para obtener el
grado de**

Administrador de Empresas

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ECONCOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA
FLORIDABLANCA**

2021

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| CAPITULO 1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA | 5 |
| 1.1 Banco Agrario de Colombia | 5 |
| 1.2. Logros de la empresa hasta el momento | 6 |
| 1.3 Direccionamiento estratégico de la empresa | 6 |
| 1.3.1 Misión..... | 6 |
| 1.3.2 Visión | 6 |
| 1.3.3 Objetivos estratégicos..... | 6 |
| 1.4 Oficinas municipales regional Santander | 7 |
| 1.5 Organigrama | 8 |
| 1.6 Funciones a desarrollar en la práctica | 8 |
| CAPITULO 2 . PRESENTACION DE LA PROPUESTA DE VALOR | 10 |
| 2.1 Diagnóstico organizacional matriz DOFA | 10 |
| 2.2. Descripción del problema de la empresa | 13 |
| 2.3. Descripción de la propuesta de valor | 15 |
| 2.4. Objetivos de la propuesta de valor | 15 |
| 2.4.1 Objetivo general..... | 15 |
| 2.4.2 Objetivos específicos | 16 |
| 2.5 Metodología | 16 |
| 2.5.1 Instrumento..... | 17 |
| 2.5.2 Población y muestra..... | 17 |
| 2.6 Justificación | 17 |
| CAPITULO 3. MARCO REFERENCIAL..... | 19 |
| 3.1 Conceptualización del Estrés. | 19 |
| 3.1.1 Origen del estrés. | 20 |
| 3.1.2 Principios de estrés. | 21 |
| 3.1.3 Estrés en el trabajo..... | 21 |
| 3.1.4 Estrés laboral en las instituciones financieras..... | 22 |
| 3.2 Variables de Estudio | 23 |

| | |
|--|----|
| 3.3 Conceptualización de variables. | 23 |
| 3.4. Cronograma de actividades | 24 |
| CAPITULO 4: RESULTADOS | 24 |
| 4.1 Resultados por objetivos de la investigación | 24 |
| 4.1.1 Identificar los factores y situaciones laborales que generan estrés | 24 |
| 4.1.2 Verificar las consecuencias que genera el estrés en el desempeño laboral | 30 |
| 4.1.3 Describir la materialización del estrés en términos de comportamientos, actitudes y las implicaciones en el desempeño laboral..... | 32 |
| CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 34 |
| 5.1 Conclusiones | 34 |
| 5.2 Recomendaciones | 35 |
| BIBLIOGRAFIA | 36 |
| ANEXOS | 37 |
| ANEXO 1 | 38 |
| Carta Aprobación del Proyecto a desarrollar en el Banco Agrario | 38 |
| ANEXO 2: | 39 |
| Entrevista para la identificación del estrés laboral | 39 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Oficinas en el Departamento de Santander | 7 |
| Tabla 2 DOFA | 10 |
| Tabla 3 : Cruce de Variables DOFA | 12 |
| Tabla 4.Cronograma | 24 |
| Table 5.Resultados factores y situaciones de estrés laboral | 27 |
| Tabla 6.Consecuencias del estrés en el desempeño laboral | 31 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| Figura 1 Organigrama | 8 |
| Figura 2 Resultados edad..... | 26 |
| Figura 3 Resultados sexo..... | 26 |

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: CARACTERIZACIÓN DEL IMPACTO QUE TIENEN LAS DIFERENTES SITUACIONES LABORALES DE ESTRÉS EN LOS NUEVOS ASESORES COMERCIALES DEL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA REGIONAL SANTANDER CON SU DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD.

AUTOR(ES): DANIEL RICARDO CARRILLO VEGA

PROGRAMA: Facultad de Administración de Empresas

DIRECTOR(A): JUAN FELIPE REYES RODRIGUEZ

RESUMEN

El presente estudio busco caracterizar el impacto, que tienen las diferentes situaciones laborales de estrés en los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario de Colombia regional Santander con su desempeño laboral y productividad, a través de la descripción de las condiciones del ambiente laboral en cada oficina, la identificación de los síntomas en los participantes de la investigación, que surgen a causa del estrés, las diferentes manifestaciones que se generan en el entorno de trabajo y el impacto de las mismas en su desempeño laboral y comercial. Como punto de partida, se planteó la realización de un estudio cualitativo complementario, que inicio con una revisión teórica y observación directa, buscando identificar las variables relacionadas con el estrés laboral, así mismo la aplicación y el análisis de entrevistas semiestructuradas, en un grupo de once asesores comerciales recientemente contratados en diferentes oficinas del Banco Agrario del Departamento de Santander. La investigación logro concluir, la existencia de un porcentaje alto de los encuestados que han presentado vivencias de situaciones de estrés, como la falta de tiempo para la realización de actividades, cumplimiento de compromisos, falta de dinero para el pago de obligaciones financieras, pérdida de control sobre el tiempo, desconocimiento del portafolio de servicios, herramienta prioritaria y básica para su optimo desempeño laboral. De igual manera se pudo establecer, que estas situaciones afectan el desempeño laboral, proyectadas en la ejecución de sus funciones, de manera directa en el servicio de atención a clientes y en la venta de servicios y productos del Banco.

PALABRAS CLAVE:

Estrés, rendimiento, cumplimiento de metas, presión laboral

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: CHARACTERIZATION OF THE IMPACT OF THE STRESSFUL SITUATIONS AMONG NEW COMMERCIAL ADVISORS, AT BANCO AGRARIO DE COLOMBIA – SANTANDER REGION, ON WORK PERFORMANCE AND PRODUCTIVITY.

AUTHOR(S): DANIEL RICARDO CARRILLO VEGA

FACULTY: Facultad de Administración de Empresas

DIRECTOR: JUAN FELIPE REYES RODRIGUEZ

ABSTRACT

The present study sought to characterize the impact of different stressful work situations on the new commercial advisors of Banco Agrario de Colombia with their work performance and productivity, on the new commercial advisors of Banco Agrario de Colombia Santander regional with their work performance and productivity, the different manifestations that are generated in the work environment and their impact on their work and commercial performance. As a starting point, a complementary qualitative study was proposed, which began with a theoretical review and direct observation, seeking to identify the variables related to work stress, as well as the application and analysis of semi-structured interviews, in a group of eleven commercial advisors recently hired in different offices of Banco Agrario in the Department of Santander. The research was able to conclude the existence of a high percentage of respondents who have experienced stressful situations, such as lack of time to carry out activities, fulfillment of commitments, lack of money for the payment of financial obligations, loss of control over time, lack of knowledge of the portfolio of services, a priority and basic tool for their optimal work performance. Likewise, it could be established that these situations affect the work performance, projected in the execution of their functions, directly in the customer service and in the sale of services and products of the Bank.

KEYWORDS:

Stress, performance, goal achievement, work pressure

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo general, Caracterizar el impacto, que tienen las diferentes situaciones laborales de estrés en los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario de Colombia regional Santander con su desempeño laboral y productividad., además de las recomendaciones y la planificación de un programa para mejorar el desempeño y manejar de forma adecuada el estrés en los trabajadores.

Esto se realizará a través de la descripción de las condiciones del ambiente laboral en cada oficina, la identificación de los síntomas en los participantes de la investigación, que surgen a causa del estrés, las diferentes manifestaciones que se generan en el entorno de trabajo y el impacto de las mismas en su desempeño laboral y comercial.

Para el desarrollo de esta investigación se inicia con una revisión teórica y la observación directa, permitiendo de esta manera identificar las variables que se ven afectadas con el estrés laboral específico para estos cargos y de igual manera la aplicación y el análisis de entrevistas semiestructuradas , en un grupo de once asesores comerciales recientemente contratados en diferentes oficinas del Banco Agrario del Departamento de Santander, donde se parte de la premisa, que existe una variedad de factores externos y ambientales que pueden conducir a que el empleado se vea afectado en sus funciones diarias, incluyendo actividades de programación, organización y seguridad laboral, número amplio de tareas, transformación administrativa por temas de Covid 19 y atención a clientes.

Desde esta perspectiva la importancia de esta investigación para el Banco Agrario de Colombia zonal Santander, donde se hace una presentación del Banco Agrario de

Colombia, un marco referencial frente al estrés y el desempeño laboral, la propuesta de valor, la metodología a seguir para el proceso investigativo y se finaliza con las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO 1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 Banco Agrario de Colombia

El punto de central de esta investigación es el Banco Agrario de Colombia, entidad que se convirtió en el primer banco de naturaleza agropecuaria a partir del 1924, llamándose para ese entonces como Banco Agrícola, teniendo como misión fomentar y promover el desarrollo del sector rural productivo del país, apoyando y facilitando el acceso de créditos a los agricultores, y financiando las siembras y cultivos de sus tierras, buscando incrementar los niveles de productividad en el área rural. (Banco Agrario, 2019)

No fue posible alcanzar este objetivo en su totalidad, ya que se presentaron dificultades en las financiaciones, pues la mayoría de los clientes: agricultores, no tuvieron los soportes para respaldar su deuda como lo plantea Escandón y Pérez en el 2002. Después de varios intentos por sostenerse en el cumplimiento de sus objetivos cambio de nombre, para llamarse Caja de Crédito Agrario Industrial y Minero en el año 1931, ubicándose para este tiempo como una entidad del sector financiero dedicada al fortalecimiento y fomento productivo para el sector rural, viéndose obligada a liquidarse en 1999.

Y es a partir de este año donde nace el Banco Agrario de Colombia sociedad de economía mixta nacional, en el régimen de empresa industrial y comercial, con vinculación directa al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, direccionada al sector agropecuario. Presta sus servicios bancarios en el sector rural, y urbano, se encarga de la financiación de las actividades agrícolas, pecuarias, forestales y agroindustriales, y de solventar las necesidades financieras de los entes territoriales.

A continuación, se analizará en detalle las características del Banco Agrario en Colombia.

1.2. Logros de la empresa hasta el momento

- Ha recibido la Calificación anual triple A
- Tiene el Galardón de Aso bancaria por la creación y desarrollo de la herramienta de movilidad MOVIAGRO
- Ha tenido Reconocimiento por fortalecer la bancarización
- Premio Disrupt en la categoría platino 2020
- Premio Platinum financial Innovators of the Americas

1.3 Direccionamiento estratégico de la empresa

1.3.1 Misión

“Somos un Banco comercial, comprometido con el desarrollo rural que ofrece soluciones financieras integrales a sus clientes, apoyado y avalado en procesos de nuevas tecnología de calidad, y un equipo humano competente”. (Banco Agrario, 2019)

1.3.2 Visión

“Ser el Banco preferido de los habitantes y de las empresas que producen en la ruralidad colombiana”. (Banco Agrario, 2019)

1.3.3 Objetivos estratégicos

El Banco Agrario de Colombia, a través de su plataforma empresarial del año 2020, presenta los siguientes objetivos estratégicos:

- “Maximizar el impacto social sobre nuestros grupos de interés”.
- “Promover la financiación que conlleve al buen uso de los recursos ambientales”
- “Ser el principal aliado financiero del sector rural y agropecuario”.
- “Aumentar el nivel de vinculación, fidelización y satisfacción de nuestros Clientes, maximizando su rentabilidad”.
- “Garantizar una plataforma tecnológica integrada, flexible, funcional y segura, que soporte las necesidades y crecimiento del negocio”. (Banco Agrario, 2019)

1.4 Oficinas municipales regional Santander

El Banco Agrario de Colombia en su regional Santander cuenta con 27 oficinas habilitadas de lunes a viernes, a continuación, se mencionan por Municipio.

Tabla 1: Oficinas en el Departamento de Santander

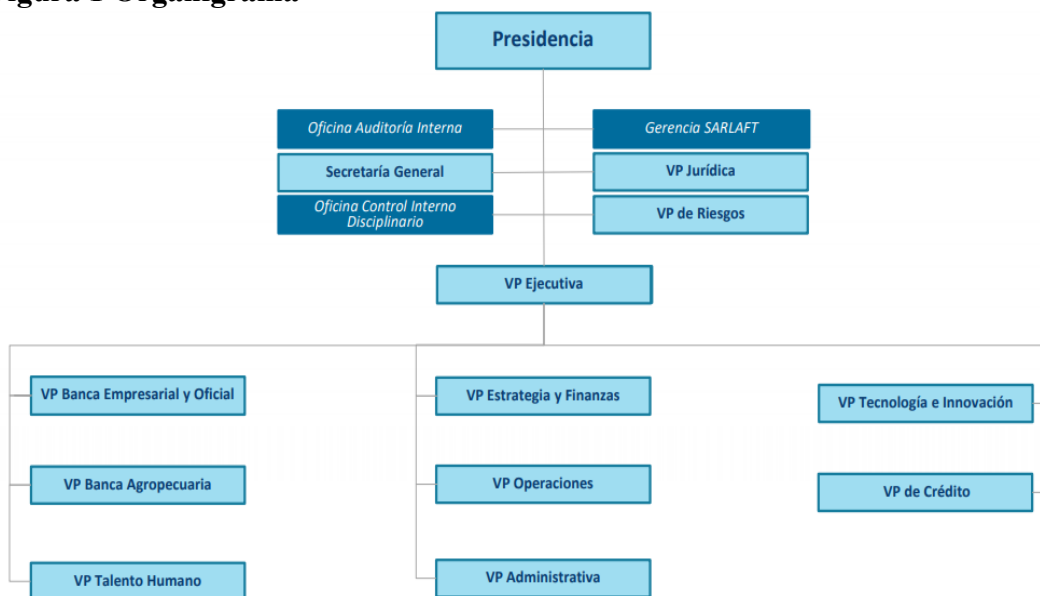
| | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1.LA BELLEZA | 15. SABANA DE TORRES |
| 2.LA PAZ | 16. SAN ANDRES |
| 3.LANDAZURI | 17. SANGIL |
| 4.LEBRIJA | 18. SAN VICENTE DE CHUCURI |
| 5.LOS SANTOS | 19. SIMACOTA |
| 6. MALAGA | 20. SOCORRO |
| 7. MATANZA | 21. SUCRE |
| 8. MALAGA | 22. TONA |
| 9. MOGOTES | 23. VELEZ |
| 10. MOLAGAVITA | 24. VETAS |
| 11.ONZAGA | 25. VILLANUEVA |
| 12. PIEDECUESTA | 26. RIONEGRO |
| 13. PUERTO WILCHES | 27. ZAPATOCA |

Fuente : Banco Agrario (2020)

1.5 Organigrama

Dentro de su estructura organizativa, el Banco Agrario de Colombia es liderado por su actual Presidente: Francisco José Mejía Sendoya, como vicepresidente de Banca Agropecuaria a: Liliana Mercedes Pallares Obando, como Gerente de la Regional Santanderes a: Paola Andrea Arenas Parra. A continuación, se presenta su organigrama.

Figura 1 Organigrama



Fuente Banco Agrario de Colombia (2020)

1.6 Funciones a desarrollar en la práctica

- Revisión de información teórica y práctica del Banco, para construcción anteproyecto

- Generación de valor agregado por medio de un proyecto investigativo sobre situaciones de stress laboral.
- Apropiación de contenidos referentes al estrés , el desempeño laboral en las entidades financieras
- Construcción proceso metodologico
- Formulación de conclusiones y recomendaciones

Otras funciones designadas directamente dentro de la práctica por la entidad:

- Conocer y ofrecer los productos del banco.
- Desarrollo y actualización de fichas comerciales e información socioeconómica de los clientes.
- Cumplir con las metas de aprendizaje y formación referente productos, servicios y protocolos del banco propuestas en el plan de desarrollo mensual.
- Diligencias correctamente bases de datos para estudios de crédito
- Seguimiento a clientes en mora.
- Brindar asesoría y acompañamiento a clientes.

CAPITULO 2 . PRESENTACION DE LA PROPUESTA DE VALOR

2.1 Diagnóstico organizacional matriz DOFA

Tabla 2 DOFA

| Amenazas | Fortalezas |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ La actual situación mundial por la pandemia de Covid 19, puede causar la inestabilidad en el mercado por la pérdida de clientes y el retiro de ahorros. generando situaciones de tensión y estrés ✓ Aumento de incumplimiento en los pagos de créditos sufriendo disminución en el ingreso de sus capitales promedio, llevando a revisar estándares de contratación de nuevos empleados. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interés de las directivas por apoyar proyectos que aporten información sobre su nuevo talento humano ✓ Fortalecimiento del talento humano a través de procesos investigativos, que permitan implementar estrategias para mejorar el desempeño y bienestar de los nuevos asesores. ✓ Capacitación a la fuerza de asesores comerciales |

| Debilidades | Oportunidades |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ No se cuenta con información actualizada frente a los factores y situaciones que generan estrés general y el impacto de estos en el desempeño de los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario. ✓ Manejo de situaciones estresantes en los nuevos asesores comerciales por actual situación Pandemia por Covid 19. ✓ Falta de apropiación portafolio de servicios de la entidad por parte de los asesores, generando inseguridad y tensión. ✓ No se tienen estrategias a nivel del área de Recurso Humano para el manejo de situaciones de estrés en los nuevos asesores comerciales. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Respaldo financiero a nivel Nacional: Ministerio de Agricultura. ✓ Crecimiento de proyectos productivos agropecuarios ✓ Estabilidad laboral con respecto a otras entidades Nacionales |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3 : Cruce de Variables DOFA

A continuación se presenta el cruce de variables y la construcción de alternativas y estrategias para fortalecer el proceso de Diagnóstico.

| FO | FA |
|---|--|
| <p>✓ Realizar la caracterización del impacto de las situaciones laborales de estrés en los nuevos asesores comerciales del banco agrario de Colombia regional Santander con su desempeño laboral, buscando revisar, evaluar y generar nuevas estrategias y procesos a nivel de recurso humano para disminuir situaciones de estrés laboral en los nuevos asesores comerciales y mejorar su desempeño.</p> | <p>✓ Desarrollar nuevos productos de acuerdo con las actuales necesidades y perfil de los clientes y nuevos asesores comerciales</p> |
| DO | DA |

| | |
|---|---|
| <p>✓ Diseñar un programa de formación para los nuevos asesores comerciales, orientado al reconocimiento laboral por comisiones.</p> | <p>✓ Diseñar un nuevo modelo de evaluación de desempeño laboral, referenciando los factores que generan estrés.</p> |
|---|---|

Revisando cada una de las estrategias que se plantean en la anterior tabla, se ubico y selecciono la que se encontraba acorde y con mayor viabilidad de acuerdo a la actual situación del Banco Agrario, en temas de estrés y recurso humano, ante lo cual se determino que **la** Caracterización del impacto de las situaciones laborales de estrés en los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario de Colombia regional Santander con su desempeño laboral , ya que permite revisar, evaluar y generar nuevas estrategias y procesos a nivel de recurso humano para disminuir situaciones de estrés laboral en los nuevos asesores comerciales y mejorar su desempeño. A continuación se presenta el soporte de la misma, a través de la descripción del problema y su propuesta de valor.

2.2. Descripción del problema de la empresa

Es en el entorno laboral, donde el estrés puede visibilizarse de forma más directa, ya que son múltiples las exigencias que a diario solicitan las empresas a su equipo de colaboradores , en la mayor parte de instituciones, especialmente en las pertenecientes a la Banca, se deben cumplir con niveles de estándares de calidad de acuerdo a lo estipulado , alcance de metas, logro de objetivos, atención a clientes internos y externos y realizar

tareas más complejas y costosas para poder ser productivo. Cuando el empleado no cumple con alguno de estos parámetros puede incluso hasta llegar a perder su trabajo, A continuación se presentan algunas situaciones que pueden generar estrés en los nuevos asesores del Banco Agrario: La actual situación mundial por la pandemia de COVID19, Las nuevas medidas en bioseguridad, que buscan evitar y minimizar los posibles contagios de COVID-19 en cada una de las áreas de la entidad, el desarrollo de nuevas estrategias y programas para fortalecer, la continuidad laboral y el desarrollo comercial, a través de teletrabajo, modificaciones físicas a los puestos de trabajo y turnos rotativos entre otros , en especial para los asesores comerciales, quiénes tenían una relación muy cercana con los clientes, además la inestabilidad en el mercado por la pérdida de clientes y el retiro de ahorros ha hecho sumatoria, incrementando los niveles de estrés en la población de empleados., el aumento del incumplimiento en los pagos de créditos, trae consigo una disminución en el ingreso de los capitales promedio, llevando a revisar y disminuir estándares de contratación de nuevos empleados, lo anterior, puede influir en que el empleado no sea el mismo, presentándose un desgaste físico, emocional o mental lo cual impide llevar a cabalidad las tareas, e inicia el bajo desempeño.

Sumado a lo anterior, no se cuenta con información actualizada frente a los factores y situaciones que generan estrés general y el impacto de estos en el desempeño de los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario y por lo tanto, no se tienen estrategias a nivel del área de Recurso Humano para el manejo de situaciones de estrés en los nuevos asesores comerciales

Se evidencia la necesidad por parte del área de Recurso Humano, a desarrollar estrategias para dar una atención debida e inmediata a las posibles situaciones de estrés que se estén

presentando o se puedan presentar en los nuevos asesores comerciales, donde se establezca la identificación de las actitudes y habilidades necesarias que permitan cumplir las metas proyectadas a nivel institucional en estos momentos de crisis. Es una carrera contra el tiempo para contar con el personal idóneo, adecuado y calificado para enfrentar estos nuevos retos.

2.3. Descripción de la propuesta de valor

Teniendo como soporte la anterior situación mencionada, y la correlación de variables FODA, se propone desarrollar una Caracterización del impacto que tienen las diferentes situaciones laborales de estrés en los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario de Colombia regional Santander con su desempeño laboral y productividad,

El desarrollo de este estudio brindará información sobre la relación existente entre estrés y desempeño, además permitirá conocer las situaciones y factores que generan estrés laboral y el impacto de los mismos en el desempeño de los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario de Colombia zona Santander, para de esta manera poder generar e implementar nuevas estrategias y procesos a nivel de recurso humano para disminuir situaciones de estrés laboral en los nuevos asesores comerciales y mejorar su desempeño.

2.4. Objetivos de la propuesta de valor

2.4.1 Objetivo general

Caracterizar el impacto, que tienen las diferentes situaciones laborales de estrés en los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario de Colombia regional Santander con su desempeño laboral y productividad.

2.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores y situaciones laborales que generan estrés en los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario de Colombia zona Santander.
- Verificar las consecuencias que genera el estrés en del desempeño laboral de los nuevos asesores comerciales del Banco
- Describir la materialización del stress en los nuevos asesores comerciales en términos de comportamientos y actitudes adoptados y las implicaciones en el desempeño laboral.
- Presentar recomendaciones y observaciones organizacionales para mejorar el rendimiento laboral y comercial de los nuevos asesores comerciales del Banco

2.5 Metodología

Estudio cualitativo complementario ya que para esta investigación, se trata de indagar y recolectar información frente a situaciones, eventos, factores, opiniones, actitudes, comportamientos, todo relacionado con estrés laboral, en los nuevos asesores del Banco Agrario, se trabajó con un instrumento de recolección de información en su mayoría de preguntas abiertas, buscando respuestas no predeterminadas, se complementó con algunas preguntas cerradas de corte cuantitativo complementario, para determinar el tipo de población con enfoque diferencial, para establecer un proceso más confiable dentro del grupo poblacional seleccionado. Se estableció un proceso para el desarrollo de esta metodología, iniciando con la ubicación y definición del problema, elaboración de los objetivos de investigación, definición estudio cualitativo complementario, recolección de datos, análisis de los datos, presentación de informe y resultados.

2.5.1 Instrumento.

El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue: la entrevista semiestructurada, la cual fue realizada por el responsable del proyecto, buscando así conocer cuáles son las perspectivas que poseen los participantes en cuanto a las manifestaciones del estrés. La característica principal de esta metodología es mostrar, de manera detallada, la realidad que cada individuo construye cada día. (Martínez, 2013)

2.5.2 Población y muestra

La recolección de datos se aplicó a una muestra de once (11) asesores comerciales, según normatividad de la entidad, quienes llevan vinculados en un tiempo no mayor a 2 meses, ubicados en oficinas del Banco Agrario de Colombia de la zona Santander, por muestreo aleatorio simple: “Cada sujeto tiene una probabilidad igual de ser seleccionado para el estudio. (Espinoza, 2016)

2.6 Justificación

La entidad Banco Agrario de Colombia se ha visto obligada a evolucionar; la presión, los objetivos, las metas y los retos que son asignados a los colaboradores, en este caso los asesores comerciales, al no manejarse adecuadamente, pueden conllevar a la presencia de estrés laboral, percibiéndose a través de la motivación o desmotivación hacia el trabajo, en algunos casos asumiéndose solo para cubrir necesidades económicas, de igual manera los altos niveles de carga laboral o producción en relación a las horas de trabajo, la posición de desventaja en relación a compañeros debido a las habilidades o destrezas, los conflictos

de interés y ambientes laborales con mucha competitividad no sana entre compañeros. (Sanez, Gamio, & Rossmery, 2016)

Estas situaciones, dificultan las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, razones que hacen necesario su prevención y manejo oportuno. Se conoce que cuando existe aburrimiento y falta de motivación al realizar las tareas pueden ser perjudiciales y se corre el riesgo de no ejecutarlas de la manera correcta, disminuyendo el desempeño, la productividad y afectando directamente a la Institución bancaria. (Ramirez Velasquez, 2012)

Desde esta perspectiva se pretende realizar un análisis de las diferentes definiciones, causas y niveles de estrés y su relación e impacto en el desempeño y productividad laboral en los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario de Colombia en la zona Santander, y partiendo de los resultados obtenidos, se presentaran las conclusiones y recomendaciones sugeridas para los líderes de la oficina de Recursos humanos de la entidad. .

CAPITULO 3. MARCO REFERENCIAL

3.1 Conceptualización del Estrés.

Autores como: García, Gelpi, Cano y Romero (2009) Entienden el estrés como la sumatoria de situaciones de alta tensión por la dificultad para el individuo de encontrar salidas de evacuación de manera rápida, generando agobio y reacciones psicosomáticas e incluso trastornos psicológicos que en ocasiones llegan a ser graves. Partiendo de lo anterior se puede concebir al estrés laboral, como un estado de tensión tanto psicológica como física la cual generalmente se debe a un desequilibrio entre las demandas de trabajo propuestas, los medios y/o los recursos con los que cuentan los trabajadores para solventar las mismas.

Además de lo ya mencionado también es necesario tener en cuenta otras definiciones científicas que hacen referencia al estrés laboral si se desea llegar a una comprensión amplia y adecuada.

- ✓ El estrés igualmente puede ser afectado por el entorno, dándole una cualidad situacional, siendo así que su nivel y escala se ven ampliamente definidos por las condiciones de trabajo, las cuales pueden generar variaciones.
- ✓ La situación mental junto a las características psicológicas del individuo son sin duda uno de los elementos más importantes, ya que ciertas características específicas pueden ser una gran diferencia entre un individuo ya predispuesto a ser afectado por el estrés laboral y otro ampliamente capacitado para lidiar con el mismo y hacerle frente.

- ✓ Los niveles de estrés laboral tienden a variar según el tiempo debido a una interacción prolongada entre el individuo y la situación, por lo cual estos pueden cambiar de manera repentina.

3.1.1 Origen del estrés.

Otro punto de vista es el de: (Sanez, Gamio, & Rossmery, 2016) En el cual se menciona que existen dos categorías potencialmente causantes del estrés, estas son: ambientales y organizacionales.

- ✓ **Factores ambientales.** El ambiente en el cual se desenvolverán los individuos es innegablemente fundamental en el desarrollo de las situaciones a las que se enfrentaran ya que algunos cambios en este pueden ser los catalizadores para el estrés, un claro ejemplo de esto es cuando se ponen en juego la economía o estabilidad laboral ya que esto se verá como una amenaza que puede generar desequilibrio en el trabajador y seguramente generaría afectaciones ya que el no saber que podría ser de su puesto en la empresa o su sueldo hará que las causas de estrés se eleven significativamente, otro factor ambiental significativo son los cambios en las políticas de la empresa ya que estos podrían amenazar su estabilidad como miembro de la misma. Por último, pero no menos importante podemos ubicar los avances tecnológicos, ya que esto tiende a generar cambios en el sistema de trabajo y para alguien que ya está acostumbrado a un sistema en específico, esto podría significar una amenaza debido a que no se conocen las nuevas estrategias.
- ✓ **Factores organizacionales.** Estos suelen estar presentes en los momentos en los cuales hay exigencias constantes y múltiples por parte de la empresa y esto combinado con el

cumplimiento de tareas o metas fijadas para un determinado periodo de tiempo puede generar un estrés significativo, ya que si estas no se realizan correctamente o en el periodo de tiempo ordenado se corre el riesgo de abandonar la organización, otro hecho a tener en cuenta son los trabajos en equipo ya que estos pueden ser estresantes gracias al liderazgo o un mal desempeño de los compañeros.

3.1.2 Principios de estrés.

Para (Muller, 2011), las principales y las más comunes causas del estrés que afectan a las personas día a día debían ser discutidas ya que estas al afectar el entorno en el cual se desenvuelve el individuo pueden causar que el mismo no pueda lograr los objetivos trazados o que estos no se hagan de la manera correcta.

3.1.3 Estrés en el trabajo.

Se ha revelado que cerca del setenta por ciento de la población adulta encuentra dificultades a la hora de manejar su empleo, siendo así que podemos entender al ámbito laboral como una de las principales fuentes de estrés en la vida diaria de las personas.

Según (Muller, 2011) Varios factores y escenarios cumplen un papel fundamental en el desarrollo del estrés laboral.

- ✓ La pérdida de empleo la cual puede significar un desajuste económico ya sea a nivel personal, familiar y/o social.
- ✓ El cambio o reubicación del puesto de trabajo, esto debido a que generalmente las personas ya están acostumbradas a su lugar de trabajo y temen enfrentarse a lo nuevo.

- ✓ Los turnos nocturnos o cambios de horario, este factor es importante debido a que genera un fuerte cambio tanto en la costumbre o la organización del tiempo.
- ✓ Los inconvenientes o problemas con compañeros o superiores ya que el ambiente de trabajo se convierte en un entorno de vida.
- ✓ El Sentirse ignorado, desplazado o no perteneciente a la entidad, se convierte en una gran dificultad.
- ✓ Dificultades para el cumplimiento de metas y por ende para alcanzar incentivos
- ✓ y comisiones.
- ✓ Enfrentar nuevos estilos de vida por la llegada de la jubilación, asimilar un nuevo contexto

Hoy por hoy es más difícil manejar las situaciones de estrés laboral, debido a los constantes cambios a nivel de la economía mundial

(Robbins, 2004), plantea que el estrés se encuentra sujeto de manera directa con obligaciones, compromisos e impedimentos, entre lo que desearía y lo que no puedo tener.

3.1.4 Estrés laboral en las instituciones financieras

En la segunda Encuesta de Seguridad y Salud en el trabajo, realizada en el año 2013 en Colombia por el Ministerio de Trabajo, se plantea que hay unos factores de riesgo constante en los cuáles se visibiliza de manera pronunciada y directa el estrés como: el servicio de atención al cliente, trabajo monótono, falta de pausas activas, condiciones de riesgo por malas posturas, multitud de funciones sin orden o descanso coherente (Ministerio de trabajo, 2013)

Se recomienda como prioridad que los directivos y líderes de entidades financieras formulen, implementen y sostengan estrategias y programas donde el empleado se sienta

perteneciente y valorado, teniendo un equilibrio entre el desempeño productivo de sus funciones y su reconocimiento.

Un punto de referencia laboral, donde se manejan altos niveles de estrés en las organizaciones financieras es el de los asesores comerciales, donde están sujetos al cumplimiento constante de metas, sobre sus hombros recae la responsabilidad del ingreso y sostenimiento de clientes, el mercadeo y aceptación de productos, la atención y satisfacción del cliente nuevo y el cliente antiguo, desarrollar estrategias continuas para los procesos de fidelización, frente a este panorama es vital la generación de procesos efectivos a través de los líderes y directivos a buscar el rendimiento de los empleados sin afectar su bienestar generando daños colaterales.

3.2 Variables de Estudio.

- ✓ Estrés laboral
- ✓ Desempeño laboral.
- ✓ Productividad

3.3 Conceptualización de variables.

Estrés laboral

Frente a este concepto (Guillen Gestoso, Guil Bozal, & Mestre Navas, 2009) plantea que el estrés se enfoca en la reacción de la alerta que genera el organismo a nivel de soma por los eventos que debe enfrentar en su medio y su psiquis.

Desempeño laboral

Chiavenato (2007) define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, siendo indispensable dentro del cumplimiento de los objetivos y metas de toda entidad y depende de sus intereses laborales y satisfacción personal por los logros alcanzados.

Productividad

(Sanez, Gamio, & Rossmery, 2016) Plantean que las personas, los empleados de una organización son la fuente clave en el éxito y logro de objetivos, a partir de su labor, su entrega, sus saberes y servicios ejecutados de manera eficiente productiva.” la organización tiene su génesis en las personas. (Marvel Cequea, 2010)

3.4. Cronograma de actividades

Tabla 4.Cronograma

| OBJETIVOS | ACTIVIDADES | Noviembre 2020 | | | | Diciembre 2020 | | | | Enero 2021 | | | | Febrero 2021 | | | |
|--|--|----------------|--------|--------|--------|----------------|--------|--------|--------|------------|--------|--------|--------|--------------|--------|--------|--------|
| | | s 1 | s 2 | s 3 | s 4 | s 1 | s 2 | s 3 | s 4 | s 1 | s 2 | s 3 | s 4 | s 1 | s 2 | s 3 | s 4 |
| Identificar los factores y situaciones laborales que generan estrés en los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario de Colombia zona Santander. | Recolección de información: bibliográfica, observación directa | | x | x | x | x | | | | | | | | | | | |
| | Diseño instrumento de recolección de información: Entrevista | | | | x | x | x | | | | | | | | | | |
| | Selección de muestra y aplicación instrumento: Entrevista | | | | | | | x | x | x | x | | | | | | |
| | Tabulación y | | | | | | | | | | | x | x | | | | |

CAPITULO 4: RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados y el análisis de la información arrojada a través del instrumento de recolección entrevista semiestructurada, y la observación realizadas al interior de la entidad bancaria como practicante, con respecto a los factores y situaciones laborales que generan estrés en los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario de Colombia zona Santander, las consecuencias que genera el estrés en el desempeño laboral, la materialización del stress en los nuevos asesores comerciales en términos de comportamientos y actitudes adoptados y las implicaciones en el desempeño laboral , presentando los anteriores resultados mencionados dentro de la investigación de corte cualitativo complementario.

Los resultados obtenidos a través de esta investigación, permitirán generar y desarrollar nuevas estrategias y procesos a nivel de recurso humano para disminuir situaciones de estrés laboral en los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario y mejorar su desempeño.

A continuación, se presenta los objetivos y resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario de Colombia.

4.1 Resultados por objetivos de la investigación

4.1.1 Identificar los factores y situaciones laborales que generan estrés

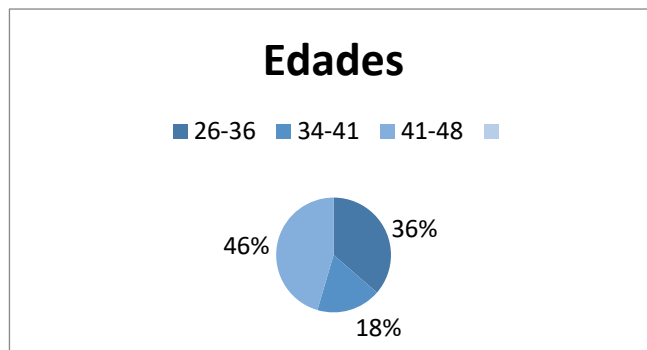
Se planteó una investigación de corte Cualitativo complementario, aplicando un instrumento de recolección de información: Entrevista semiestructurada vía correo electrónico, por actual situación de pandemia por Covid 19, a un total de 11 nuevos asesores comerciales del Banco Agrario de Colombia, arrojando los resultados que a continuación se presentan, iniciando por la identificación con enfoque diferencial de los participantes seleccionados en la muestra, información importante para el desarrollo de estrategias en el área de recurso humano, para obtener resultados coherentes, viables y productivos de acuerdo a los grupos poblacionales de los nuevos asesores comerciales, ya que ítems como la edad, sexo, influyen en los factores, situaciones y comportamientos que generan estrés en los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario.

Edad:

El 36% de los encuestados se encuentran entre las edades de 26 a 33 años.

El 18% de las personas encuestadas se encuentran entre las edades de 34 a 41 años.

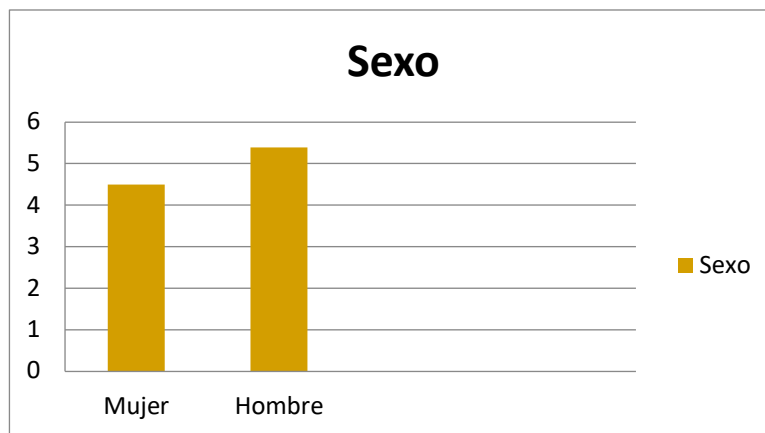
El 45% de los encuestados se encuentran entre los 41 a 46 años, siendo esta la edad de cobertura poblacional y ciclo de vida con indicadores más altos participante de la investigación.

Figura 2 Resultados edad

Sexo:

El 45% de los encuestados son mujeres.

El 54% de los encuestados son hombres.

Figura 3 Resultados sexo

En cuanto a las preguntas referente a factores y situaciones que generan estrés se encontraron:

Las preguntas del 1 al 6, y la 12, se encuentran ubicadas en el primer objetivo, ya que buscan identificar en primera instancia, si los entrevistados se encuentran ubicados dentro del concepto de estrés, como referente principal de estudio y así sus características para

identificar situaciones y factores donde se pueda evidenciar, al igual que preguntas más específicas con factores y situaciones laborales de estrés como:

-¿Qué situaciones considera le desencadenan estados de estrés?

¿Se siente estresado en el trabajo?

¿Qué situaciones son las que más le causan estrés en su trabajo?

En esta tabla se menciona el sentir y pre saberes de los entrevistados frente al estrés, ubicándolo como la acumulación de diferentes obligaciones y compromisos que no se logran cumplir, así mismo se manifiesta que poseen en la mayoría de los casos herramientas a nivel interno y externo para manejarlo y controlarlo.

Como factores y situaciones de estrés se identificaron: la falta de tiempo para el cumplimiento de funciones, actividades y compromisos, presión laboral, obligaciones financieras, afectaciones de salud, cansancio y fatiga.

Table 5.Resultados factores y situaciones de estrés laboral

| Pregunta | Respuesta |
|-------------------------------------|--|
| 1. ¿Qué entiende por estrés? | <p>Dentro de las respuestas encontradas se encontraron:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acumulación de todas las obligaciones y compromisos que no se pueden cumplir. -Se siente presión por exceso de trabajo, acumulación de cosas y de trabajo, sobrecarga laboral. |

| | |
|--|--|
| <p>2. Considera que el estrés le aqueja?</p> | <p>Para el 72% de los entrevistados el estrés no les afecta directamente, manifiestan que tienen herramientas a nivel interno y externo para manejarlo, sin embargo, en otras preguntas que se relacionan con este ítem si lo asumen como presente en sus vidas, el 28% de los encuestados si manifestó que le afectaba en momentos de su diario vivir. Viéndose reflejado en la falta de tiempo, obligaciones financieras y afectaciones en salud. Estas se visualizan como situaciones y factores estresantes.</p> |
| <p>3. ¿Qué le hace darse cuenta de que esta estresado?</p> | <p>Este ítem muy relacionado con el anterior fue contestado por el 76% de los encuestados con manejo de vivencias de estrés para identificarlo como: Falta de tiempo, cansancio, fatiga, cambios en el comportamiento, el 24% no relaciono vivencia o identificación para situaciones de estrés.</p> |
| <p>4. ¿Qué situaciones considera le desencadenan estados de estrés?</p> | <p>Nuevamente el 70% de los entrevistados manifestaron entre las más comunes situaciones que les generaban estrés las siguientes: Falta de tiempo para la realización de actividades y cumplimiento de compromisos, falta de dinero para el pago de obligaciones financieras, temperamento</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>y comportamiento de personas, presión en el trabajo, pérdida de control sobre el tiempo. El 30% no manifestaron situaciones presentes o latentes que les desencadenaran estrés.</p> |
| <p>5. ¿Se siente estresado en el trabajo?</p> | <p>Las respuestas encontradas frente a este ítem, son de análisis porque el 100% manifestó que no se sentían estresados en el trabajo, a pesar de que dentro de los anteriores ítems se manifestó de manera recurrente la falta de tiempo, falta de dinero, presión en el trabajo como desencadenantes de estrés.</p> |
| <p>6. ¿Qué situaciones son las que más le causan estrés en su trabajo?</p> | <p>En esta pregunta de relación directa con las anteriores, el 63% definieron como situaciones que generan estrés en el trabajo: Falta de tiempo, Mal ambiente laboral, sobrecarga laboral, ejecutar tareas en lo que no está capacitado. El 37% no manifestó situaciones de estrés.</p> |
| <p>12. Se ha sentido afectado o estresado a nivel personal por la situación de actual pandemia por Covid 19?</p> | <p>El 72% de los encuestados manifestaron que no se han sentido afectados por tema de pandemia Covid 19, el 28% manifestaron que sí, y entre las razones se encuentran: Cesación de contratos, disminución de ingresos.</p> |

En las entrevistas implementadas, se encontró que algunos participantes, no referenciaron respuestas de forma directa a algunas preguntas, por temor a ser señalados, ya que preguntaron en varias ocasiones, el objetivo de la recolección de la información, el proceso de selección de los participantes y si sus nombres serían mencionados.

La pregunta **¿Se siente estresado en el trabajo?**, fue la que más género inquietud entre los entrevistados, ante la cual se presentaron algunas respuestas evasivas como: “No referiría estrés como tal”, “Cada persona maneja sus estados de ánimo de acuerdo a sus fortalezas”.

4.1.2 Verificar las consecuencias que genera el estrés en el desempeño laboral

En cuanto a las preguntas referentes a las consecuencias que genera el estrés con respecto al desempeño laboral y la productividad, los resultados arrojados fueron los siguientes:

Como consecuencias generadas por el estrés en el trabajo se encontraron; “Se presentan bajones en el rendimiento laboral”, “la falta de organización del tiempo para trabajar hace que se presenten demoras en las entregas de informes o propuestas”, “ Finalizando periodo mensual hay que cumplir metas y genera angustia y errores” llegar“la falta de conocimiento y manejo acertado del portafolio de servicios genera caos, porque no se puede guiar al cliente, no hay seguridad en la oferta de los servicios ante el cliente como asesor del Banco, lo anterior genera que se pierdan buenos clientes que necesitaban un servicio especial que no se conocía muy bien y esto no permite cumplir metas”

Frente a lo anterior las consecuencias que genera el estrés dentro del desempeño laboral se ubican: Demoras en el cumplimiento de funciones y metas por falta de organización de tiempos, Volumen de metas y actividades altas que generan errores, la falta de mayor

conocimiento y manejo del portafolio de servicios, genera inseguridad en los asesores, en el servicio que se oferta a los clientes, disminución de clientes por falta de oferta en los servicios que se desconocen o mal manejo de los mismos.

Tabla 6. Consecuencias del estrés en el desempeño laboral

| | |
|--|--|
| <p>7. ¿Piensa que el estrés que usted experimenta en el trabajo puede llegar a afectar la organización?</p> | <p>Para el 72% el estrés que puede manejar o manejado no afecta la organización, pues poseen herramientas y fortalezas para controlarlo, el 28% manifiesta que, si puede afectar la organización, presentándose bajones en el rendimiento laboral.</p> |
| <p>8. ¿Qué cree que se podría hacer para manejar o disminuir su stress a nivel personal?</p> | <p>Las respuestas encontradas en el 63% fueron: Reorganización de las tareas asignadas, tener un Plan B o Plan de Contingencia, mejor distribución del tiempo, mayor organización, organización de la agenda.</p> |
| <p>9. ¿Conoce actividades que realice el Banco para disminuir el stress de los empleados?</p> | <p>El 90% manifestó que no conocían actividades que el Banco realice para disminuir el estrés en sus empleados, solo el 10% manifestó que conocía de una carta que la entidad había pasado a un cajero con recomendación de pausas activas.</p> |
| <p>10. ¿Qué considera debería hacer el Banco para disminuir el stress de los empleados?</p> | <p>Delegación asertiva de responsabilidades. Actividades físicas, pausas activas, integración de empleados, jornadas o actividades de motivación, actividades de relajación.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>11. A nivel personal que considera que debería hacer para fortalecer o mejorar su desempeño laboral?</p> | <p>La respuestas que predominó para este ítem fue: conocer y manejar el portafolio de servicios, seguida de lograr la confianza del cliente y mejorar la atención al mismo</p> |
|--|--|

4.1.3 Describir la materialización del estrés en términos de comportamientos, actitudes y las implicaciones en el desempeño laboral.

Con respecto a estos resultados se encontró que los comportamientos, actitudes de estrés y sus implicaciones en el desempeño laboral de los nuevos asesores comerciales del Banco Agrario, se reflejan en tensión, insatisfacción personal, disminución en su rendimiento, ansiedad, temor, cansancio, generando lo anterior afectaciones en su desempeño laboral, visibilizado en dificultades para organizar y administrar tiempos para cumplir con sus funciones y metas, dificultades en la prestación de un excelente servicio de atención al cliente, por inseguridad en el manejo del portafolio de servicios, sumado a lo anterior, las dificultades económicas para lograr cancelar los compromisos por falta de dinero, que se podría subsanar con incremento de clientes y venta de productos.

Lo anterior soportado en las respuestas a las preguntas de la entrevista semiestructurada aplicada al grupo de nuevos asesores comerciales, en la cual manifestaron:

- **¿Qué entiende por estrés?** “Se siente presión por exceso de trabajo, acumulación de cosas y de trabajo, sobrecarga laboral”.

- **¿Considera que el estrés le aqueja?** “Viéndose reflejado en la falta de tiempo, obligaciones financieras y afectaciones en salud. Estas se visualizan como situaciones y factores estresantes.
- **¿Qué le hace darse cuenta de que esta estresado?** : “Falta de tiempo, cansancio, fatiga, cambios en el comportamiento”
- **¿Qué situaciones considera le desencadenan estados de estrés?** “ Falta de tiempo para la realización de actividades y cumplimiento de compromisos, falta de dinero para el pago de obligaciones financieras, temperamento y comportamiento de personas, presión en el trabajo, pérdida de control sobre el tiempo”
- **¿Piensa que el estrés que usted experimenta en el trabajo puede llegar a afectar la organización?** presentándose bajones en el rendimiento laboral.
- **¿Qué cree que se podría hacer para manejar o disminuir su stress a nivel personal?** tener un Plan B o Plan de Contingencia, mejor distribución del tiempo, mayor organización, organización de la agenda.
- **¿A nivel personal que considera que debería hacer para fortalecer o mejorar su desempeño laboral?** conocer y manejar el portafolio de servicios, seguida de lograr la confianza del cliente y mejorar la atención al mismo

CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través de los resultados arrojados mediante la observación, la interacción en el campo de práctica y la aplicación del instrumento de recolección de información: Entrevista semiestructurada, se presentan las siguientes conclusiones:

5.1 Conclusiones

- Existe un porcentaje alto de los encuestados que han presentado vivencias de situaciones de estrés, entre las cuáles se destacaron: Falta de tiempo para la realización de actividades y cumplimiento de compromisos, falta de dinero para el pago de obligaciones financieras, temperamento y comportamiento de personas, pérdida de control sobre el tiempo, desconocimiento del portafolio de servicios, herramienta prioritaria y básica para su óptimo desempeño laboral.
- Aunque no se menciona de manera directa, los impactos que generan situaciones de estrés en los nuevos asesores comerciales entrevistados, si se evidencia afectaciones en su desempeño laboral, referenciadas como: falta de seguridad y confianza en el servicio de atención a clientes, falta de organización de tiempos y agenda para cumplir con tareas y compromisos.
- Los resultados de la investigación, refieren que comportamientos y actitudes relacionados con temor e inseguridad por falta de conocimiento de herramientas en la atención a los clientes, ansiedad y tensión por múltiples obligaciones, funciones y roles a nivel laboral como personal, al igual que el no cumplimiento de las metas proyectadas, son características de estrés laboral y a su vez influyen en el

desempeño laboral y productivo de los nuevos asesores comerciales del Banco. Existe desconocimiento por parte de los nuevos asesores comerciales de actividades y programas para prevención de estrés por parte de la entidad bancaria, lo cual si se promocionara, permitiría fortalecer el bienestar y desempeño laboral.

5.2 Recomendaciones

- Los nuevos asesores comerciales, manifestaron la necesidad de que el Banco Agrario, desarrolle actividades, cuyo objetivo sea el de crear y vincular espacios de encuentro, integración grupal, como estrategia para la prevención de estrés laboral.
- Se recomienda dar seguimiento a los resultados referenciados a través de esta investigación, para fortalecer el Programa de Talento humano, a partir de la elaboración e implementación de estrategias dirigidas al mejoramiento de las condiciones laborales de los nuevos asesores comerciales, para fortalecer su desempeño laboral.
- Fortalecer procesos de formación y capacitación en el grupo de nuevos asesores comerciales frente al conocimiento y manejo de productos, a través de su portafolio de servicios, como estrategia de fortalecimiento en el desempeño laboral y por ende en la prevención de factores estresantes por desconocimiento e inseguridad.

BIBLIOGRAFIA

Marvel Cequea, M. (2010). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones.

Banco Agrario. (2019). *Políticas Banco Agrario de Colombia, Recurso Humano*.

Espinoza, I. (2016). *DocPlayer*. Obtenido de <https://docplayer.es/67963040-Tipos-de-muestreo-dr-ivan-espinoza-salvado.2016.html>.

Guillen Gestoso, C., Guil Bozal, R., & Mestre Navas, J. M. (2009). *ESTRES LABORAL*.

Martínez, M. (2013). *Entrevista semiestructurada*.

Ministerio de trabajo. (2013).

Muller. (2011). *ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL*.

Ramirez Velasquez, J. (2012). *El estrés laboral desde una perspectiva relacional*.

Rio, A. Q. (04 de 09 de 2019). *bookdown*. Obtenido de <https://bookdown.org/aquintela/EBE/>

Sanez, H., Gamio, Q., & Rossmery, J. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*.

ANEXOS

ANEXO 1

Carta Aprobación del Proyecto a desarrollar en el Banco Agrario



Bucaramanga, 9 de diciembre de 2020

Señores

Escuela De Economía De Administración Y Negocios

Universidad Pontificia Bolivariana

Seccional Bucaramanga

Atento saludo:

De acuerdo con el proyecto presentado por el estudiante de Administración de empresas y actual aprendiz profesional en el Banco *DANIEL RICARDO CARRILLO VEGA*, que se titula *IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE STRESS LABORAL Y BAJO RENDIMIENTO EN LOS ASESORES COMERCIALES DEL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.*, por lo que nos permitimos dar VoBo para la ejecución del mismo, ya que la materialización de este proyecto nos permite conocer mejor la causas y puntos de débiles sobre el desempeño de los asesores comerciales, superando sus debilidades, generando mayor productividad, eficacia, sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

Cordialmente;

Shirley Yasay Carrero Bonilla

Profesional Universitario - Inducción y Entrenamiento

shirley.carrero@bancoagrario.gov.co

PBX: 57 (1) 594 5555 3821400 Ext. 9033 celular 3017912467

Carrera 8 No. 15 -43 Piso 3 Dirección General - Bogotá, Colombia

ANEXO 2:

Entrevista para la identificación del estrés laboral

La presente encuesta tiene por objetivo identificar cuáles son las necesidades que presenta usted y el Banco Agrario de Colombia, con relación al manejo y prevención del estrés laboral. La información suministrada es anónima, Le agradecemos responda cada una de las preguntas con total sinceridad y amplitud.

Código: _____

Cargo: _____ Oficina: _____

Antigüedad: _____

Género: F ___ M ___ Edad: ___

1. ¿Qué entiende por estrés?.

2 ¿Considera que el estrés le aqueja?

Si: ___ No: ___

¿Porque? -

:

3. ¿Qué le hace darse cuenta de que esta estresado?

4. ¿Qué situaciones considera le desencadenan estados de estrés?

5 ¿Se siente estresado en el trabajo?

Si: ___ No: ___

¿Porque? -

:

6. ¿Qué situaciones son las que más le causan estrés en su trabajo?

7 ¿Piensa que el estrés que usted experimenta en el trabajo puede llegar a afectar la organización?

Si: ___ No: ___

¿Porque? -

: _____

8 ¿Qué cree que se podría hacer para manejar o disminuir su stress a nivel personal?

9. ¿Conoce actividades que realice el Banco para disminuir el stress de los empleados?

Si ___ NO: ___

10. ¿Qué considera debería hacer el Banco para disminuir el stress de los empleados?

11. A nivel personal que considera que debería hacer para fortalecer o mejorar su desempeño laboral.

12. Se ha sentido afectado o estresado a nivel personal por la situación de actual pandemia por Covid 19?

Observaciones Generales:

Agradecemos su amabilidad y colaboración