

# UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS



## ESCUELA DE POSTGRADO

### MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

# EL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS ASESORES DE CRÉDITO EN LA EMPRESA COOP-ECLOF SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA EN EL PERIODO OCTUBRE – DICIEMBRE 2021.

Informe de investigación presentado como requisito para optar por el título de Magíster en Gerencia de Recursos Humanos.

#### SUSTENTANTES:

Yaina Montero Peguero

Abdia Sarai Almonte Ventura

#### ASESOR:

Dr. José Orlando Gómez Berrios.

Santo Domingo, República Dominicana  
Abril 2022

# ÍNDICE

|                                                         |            |
|---------------------------------------------------------|------------|
| <b>DEDICATORIA</b> .....                                | <b>i</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTOS</b> .....                            | <b>iii</b> |
| <b>RESUMEN</b> .....                                    | <b>iv</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                               | <b>1</b>   |
| <b>CAPÍTULO I</b> .....                                 | <b>4</b>   |
| <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....                 | <b>4</b>   |
| 1.1. Planteamiento del problema.....                    | 5          |
| 1.1.1 Formulación del problema .....                    | 6          |
| 1.1.2 Sistematización del problema.....                 | 6          |
| 1.2 Objetivos de la Investigación .....                 | 7          |
| 1.2.1 Objetivo General .....                            | 7          |
| 1.2.2 Objetivos Específicos .....                       | 7          |
| 1.3 Justificación .....                                 | 8          |
| 1.4. Descripción del contexto .....                     | 10         |
| 1.5. Delimitación .....                                 | 11         |
| 1.6. Limitaciones .....                                 | 11         |
| 1.7. Cuadro de operacionalización de las variables..... | 12         |
| <b>CAPÍTULO II:</b> .....                               | <b>15</b>  |
| <b>MARCO TEÓRICO</b> .....                              | <b>15</b>  |
| 2.1. Antecedentes de la investigación.....              | 16         |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales .....               | 16         |

|                                                                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales.....                                                                                    | 20        |
| <b>2.2. Bases Teóricas que sustentan la investigación.....</b>                                                         | <b>23</b> |
| 2.2.1. Conceptualizaciones del Estrés .....                                                                            | 24        |
| 2.2.1.1. Teoría de la Activación Cognitiva del Estrés de Meurs.....                                                    | 24        |
| 2.2.1.2. Modelos de proceso de Desgaste Profesional (Modelo de Demandas y Recursos de Demerouti y colaboradores) ..... | 25        |
| 2.2.1.3. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll .....                                                           | 25        |
| 2.2.1.4. Estudios referenciales.....                                                                                   | 26        |
| 2.2.1.5. Generalizaciones sobre el estrés.....                                                                         | 26        |
| 2.2.2. Estrés Laboral.....                                                                                             | 28        |
| 2.2.2.1. Estresores en el ámbito laboral.....                                                                          | 29        |
| 2.2.2.2. Consecuencias del estrés laboral .....                                                                        | 30        |
| 2.2.2.3. Modelos sobre el estrés laboral: .....                                                                        | 31        |
| 2.2.2.4. Afrontamiento del estrés: .....                                                                               | 31        |
| 2.2.3. Productividad Laboral .....                                                                                     | 32        |
| 2.2.3.1. Medición de la Productividad .....                                                                            | 33        |
| 2.2.3.2. Pasos para aumentar la Productividad.....                                                                     | 34        |
| 2.2.3.3. El estrés laboral en la productividad laboral .....                                                           | 36        |
| 2.2.4. Desempeño Laboral.....                                                                                          | 37        |
| 2.2.5. Medición del desempeño laboral de los empleados .....                                                           | 37        |
| 2.2.6. Características a medir .....                                                                                   | 38        |
| 2.2.7. Proceso de evaluación del desempeño laboral .....                                                               | 39        |
| <b>2.3. Marco Legal .....</b>                                                                                          | <b>40</b> |
| 2.3.1. Origen y Evolución del Ministerio de Trabajo de la República Dominicana .....                                   | 40        |

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.2. Artículos del Código Laboral Dominicano que tienen relación con el tema de estudio ..... | 41        |
| <b>CAPÍTULO III.....</b>                                                                        | <b>44</b> |
| <b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>                                                                  | <b>44</b> |
| 3.1. Diseño Metodológico .....                                                                  | 45        |
| 3.1.1. Enfoque de la investigación .....                                                        | 45        |
| 3.1.2. Diseño de la investigación.....                                                          | 45        |
| 3.1.3. Tipo de diseño de investigación .....                                                    | 46        |
| 3.1.3. Método de investigación .....                                                            | 46        |
| 3.1.3.1. Método Inductivo – Deductivo.....                                                      | 47        |
| 3.2. Técnicas de investigación.....                                                             | 47        |
| 3.3. Población y Muestra .....                                                                  | 48        |
| 3.2.1. Población.....                                                                           | 48        |
| 3.2.2. Muestra.....                                                                             | 48        |
| 3.4. Validez y confiabilidad.....                                                               | 49        |
| 3.5. Procedimiento para la recolección de datos .....                                           | 52        |
| 3.6. Procedimiento para el análisis de los datos .....                                          | 52        |
| <b>CAPÍTULO IV .....</b>                                                                        | <b>54</b> |
| <b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>                                           | <b>54</b> |
| 4.1. Resultados de encuestas a asesores de crédito.....                                         | 55        |
| 4.2. Resultados de encuestas abiertas .....                                                     | 79        |
| 4.3. Discusión .....                                                                            | 89        |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>                                                                        | <b>95</b> |
| <b>RECOMENDACIONES.....</b>                                                                     | <b>99</b> |

|                                                                         |            |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>                                               | <b>101</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                                                     | <b>104</b> |
| A2. Instrumento de recolección de información .....                     | 104        |
| A3. Instrumento de recolección de información (preguntas abiertas)..... | 109        |
| A4: Evidencias de los profesionales .....                               | 110        |
| A5: Evidencias de asesores de crédito.....                              | 114        |

## RESUMEN

Objetivo general fue determinar el impacto que tiene el estrés laboral en el desempeño de los asesores de crédito de COOP ECLOF Santo Domingo. Metodología se utilizó un enfoque mixto, un tipo de estudio descriptivo y de corte transversal, los métodos fueron el deductivo e inductivo, las técnicas de investigación fueron la encuesta y la entrevista, los instrumentos fueron cuestionarios con preguntas abiertas y semi-abiertas, se manejó el programa atlas ti, la población y muestra fue de 22 asesores de crédito. Resultados las funciones que desempeña como asesor financiero pueden llegar a ser estresantes por la cantidad que debe realizar en COOP-ECLOF, el 54.55% indicó estar totalmente de acuerdo, Con base a si han surgido problemas familiares que han repercutido en su capacidad de cumplir con sus metas en la empresa COOP-ECLOF, los participantes indicaron en un 54.55% estar totalmente de acuerdo. Conclusiones en la empresa por la cantidad de trabajo que se acumula a fin de mes se les impone a los empleados a que hagan horas extras para avanzar con los procesos que tienen que ser completados al final de cada mes, esto es un factor que provoca gran estrés en cada uno de los asesores de crédito.

**Palabras claves:** Estrés laboral, productividad, factores del estrés, horas extras.

A continuación, se presentan las conclusiones alcanzadas en esta investigación tomando como base el cumplimiento de los objetivos específicos que fueron propuestos en este estudio sobre

El estrés laboral y su impacto en el desempeño de los asesores de crédito en la empresa COOPECLOF Santo Domingo, República Dominicana en el periodo Octubre – diciembre 2021.

**Objetivo específico 1: Explorar los factores que causan el estrés laboral de los trabajadores de la Empresa COOP ECLOF Santo Domingo, República Dominicana.**

Este objetivo fue alcanzado porque se han identificado los factores que provocan estrés en los asesores de crédito de la empresa COOP-ECLOF, entre estos factores se pueden mencionar los siguientes: Horas extras no programadas, no alcanzar las metas de la empresa, poco tiempo para realizar sus funciones y no ser tomado en cuenta por la empresa a la hora de reconocer la productividad de los empleados.

Con base a las informaciones obtenidas de los asesores de crédito, se ha concluido que en la empresa por la cantidad de trabajo que se acumula a fin de mes, se les impone a los empleados a que hagan horas extras, para avanzar con los procesos que tienen que ser completados al final de cada mes, esto es un factor que provoca gran estrés en cada uno de los asesores de crédito, aunque este o estos sean productivos; su productividad se ve afectada por el sobre trabajo y el poco descanso que tienen cuando llegan estos periodos de tiempo.

El factor de no cumplir las metas de la empresa, se relaciona directamente con la incapacidad de cumplir con todas las funciones que tiene el puesto de trabajo de cada asesor en la empresa mensualmente, cada empleado debe de alcanzar cierto número de casos analizados, cada uno de estos casos tiene su propia singularidad y dificultad;

además de que con los hallazgos de las encuestas se ha descubierto que cada asesor de crédito lleva a cabo entre 3 y 7 funciones en su puesto de trabajo.

Por otro lado, está el factor del tiempo que cuentan los asesores para realizar todas las funciones de su puesto de trabajo en la empresa donde de acuerdo a los resultados obtenidos no es suficiente para realizar cada uno de los análisis pertinentes para cada uno de los casos que tienen que supervisar estos empleados de la empresa COOP-ECLOF.

**Objetivo específico 2 Determinar el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa COOP ECLOF Santo Domingo, República Dominicana.**

Se determinó que este objetivo se cumplió porque se ha descubierto que los empleados son en su mayor parte productivos y comprometidos con su labor, una gran cantidad de los asesores de crédito ha sido reconocido de una u otra forma por la organización por la cantidad de logros acumulados en el año y por la frecuencia en que alcanzan las metas mensuales asignadas por COOP-ECLOF; sin embargo, esta misma productividad produce en una gran cantidad de los empleados estrés por todas las funciones que deben desarrollar para alcanzar plenamente el éxito en sus tareas dentro de la organización.

Las funciones mencionadas anteriormente son las siguientes: gestor de cobros, buscar préstamos y realizar papeleos cada una de estas tareas debe llevarla a cabo una sola persona, sin contar plenamente con un subordinado que pueda hacerse cargo de alguna de estas; el trabajo físico y mental que llevan a cabo estos colaboradores al ser tan intenso produce un deterioro en su salud manifestándose en primer lugar con el estrés. Se tiene información que la salud de algunos empleados se ha deteriorado al nivel de llegar a sufrir problemas cardíacos.

**Objetivo específico 3. Evaluar el nivel de estrés que afecta la productividad de los asesores de crédito de la Empresa COOP ECLOF Santo Domingo, República Dominicana.**

En esta investigación se manifestó el objetivo de evaluar el nivel de estrés que afecta la productividad de los asesores de crédito de la Empresa COOP ECLOF Santo Domingo, porque con base a los resultados encontrados hay diversos niveles de estrés que compromete la eficiencia en los empleados de la compañía.

Los distintos niveles de estrés que aparecen en los asesores de crédito producen en ellos desde fatiga, dolores de cabeza, jaquecas, migrañas, hasta aumento de la presión arterial y el caso más grave encontrado en este estudio que ha sido el de deterioro en la salud cardiaca de uno de los empleados, esto obviamente indicaría que la productividad de una parte de los empleados estaría deducida y se mostraría en la incapacidad de alcanzar las metas mensuales.

Y en los reconocimientos que otorga la empresa con base a los resultados que cada uno de los colaboradores muestra en el desempeño de sus diversas funciones dentro de la organización.

Una parte significativa de los empleados alrededor del 45% indicó en los resultados obtenidos, que solo han alcanzado las metas de la empresa entre 0 y 5 veces en todo un año, lo que es una muestra reconocible de una decadencia en la productividad de una parte importante de los asesores de crédito.

Para finalizar se puede agregar que el nivel de estrés que se tiene en la empresa es significativo, porque los asesores de crédito deben llevar a cabo varias funciones como: gestor de cobros, buscar préstamos, realizar papeleos, esto los presiona hasta el punto que deteriora su salud a nivel físico y mental provocando una disminución en su productividad; sin embargo, el ambiente de trabajo dentro de la empresa permite que entre los empleados haya una relación simbiótica de colaboración lo que permite sobrellevar las situaciones que se presenta aunque hay incidentes aislados en donde varios asesores de crédito tienen diferencias de opinión.

## BIBLIOGRAFÍAS

- Acabal, M. R. (2018). Tesis. *Estrés y Desempeño Laboral” (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Aguilar. (2013). *Indicaciones para sobrellevar estrés laboral*. Colombia: New Direction.
- Arámbula, C. A., & Vallarta G., T. (2018). *Estrategias de atención para las diferentes discapacidades*. España.
- Arce. (2012). *Susceptibilidad provocada por el estrés*. Argentina: Lerner Publishing Group.
- Cabrera, I., & Mena, F. (2019). Tesis. *El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Cortez Hermanos, Santo Domingo, periodo 2019*. Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Santo Domingo.
- Cirera, E. A. (2012). *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones: análisis de investigaciones publicadas*. Argentina: Universidad del centro educativo latinoamericano. Vol. 15.
- Cirera, Y., Aparecida, E., Elías, V., & Ferraz. (2012). *Principales factores desencadenantes del estrés*. Colombia: Globo Libros.
- Corredor, & Monroy. (2009). *Consecuencias Fisiológicas del estrés en los empleados*. Estados Unidos: Ediciones Baquiana.
- Duran. (2010). *Sensaciones de ansiedad en empleados de oficina*. Paraguay: Lee and Low Books.
- Félix, A. (2018). *Los principales conceptos concernientes al estrés*. Perú: Soles ediciones inc.
- González. (2012). *Desbalance emocional en empleados de oficina*. Uruguay: Original Books.
- Gutiérrez, & Ángeles. (2012). *Concepto de estrés: La búsqueda del conocimiento*. México: McGraw Hill.
- Gutiérrez, A. M. (2018). Tesis. *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en la empresa Almacenes Gurabo*. Universidad Tecnológica de Santiago, Santiago.

- Hobfoll, & Shirom. (2014). *Los estresores sociales y laborales*. Boston: Ballard & Tighe, Publishers.
- Hockey, & Robert. (2013). *Respuestas corporales al Estrés*. Estados Unidos: McGraw Hill.
- Lazarus, A. (2016). *Experiencias vividas del estrés laboral*. Brasil: Amazonas ediciones.
- León, F. y. (2010). *Relaciones entre el estrés y la productividad*. Cali: Ediciones regionales Cali.
- Montes, R. M., Pitre, M. J., & Arturo, C. Z. (2020). Tesis. *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S*. Corporación Universitaria Iberoamericana, Bogotá, Colombia.
- MTD. (1993). Código *Laboral de República Dominicana*. Santo Domingo, República Dominicana: Ministerio de Trabajo de República Dominicana.
- OMS. (2012). *El estrés como enfermedad y sus dimensiones socioculturales*. Europa: Organización Mundial de la Salud.
- Otero. (2011). *Pasos básicos para un buen desenvolvimiento en el espacio laboral*. Argentina: Ediciones soles azules.
- Peiró, & Rodríguez. (2008). *El estado actual de los empleados en las empresas*. Cali: Ediciones Moral-Vallan.
- Pérez, J. F., & Cerván, R. L. (2015). *Dificultades en el Aprendizaje: Unificación de Criterios Diagnósticos*. Andalucía, España: Tecnographic, S.L.
- Perpiñán, S. (2014). *Tengo un alumno especial*. España: Ediciones Nercea.
- Pimentel, A., & Montilla, F. I. (2018). Tesis. *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en los empleados de la empresa Minaya Forniture, Santo Domingo Oeste, periodo 2018*. Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Santo Domingo.
- Ramírez, Gutiérrez, Almanzar, Santos, Pereira, & Álvarez. (2010). *Los factores principales del estrés laboral*. México: McGraw Hill.
- Riofrio. (2012). *Conceptos básicos del Estrés*. Colombia: Gavieria ediciones.
- Sonnentag, & Frese. (2012). *El estrés laboral y sus dimensiones sociales*. New York: Bilingual Review Press.

- Sue, & Sue. (2010). *Reacciones corporales al estrés laboral en los trabajadores de oficina*. Chile: Ediciones Nuevo Espacio.
- Uribe. (2015). *El estrés laboral: Dimensiones, principios, efectos y soluciones*. Colombia: Ediciones Cali.
- Ursin, & Eriksen. (2014). *Implicaciones legales del estrés laboral*. Alemania: Imperio de reich ediciones.

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana  
809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb. Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.  
809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)