

ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL: CASO
DE TRES ENTIDADES BANCARIAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ-VALLE DEL CAUCA
PARA EL AÑO 2025

ANA MARIA OCAMPO BONILLA
ANA MARIA ZAPATA MUÑOZ

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TULUÁ VALLE DEL CAUCA
2025

ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL: CASO
DE TRES ENTIDADES BANCARIAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ-VALLE DEL CAUCA
PARA EL AÑO 2025

ANA MARIA OCAMPO BONILLA
ANA MARIA ZAPATA MUÑOZ

Trabajo de grado para optar el título de Administración de empresas

Director
MBA María Eugenia Chaparro Rojas

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TULUÁ VALLE DEL CAUCA
2025

Nota de aceptación

Presidente

Jurado

Jurado

Tuluá, junio de 2025

DEDICATORIA

Dedico este logro a mi mamá, Aida Genis, quien, a pesar de todas las dificultades, siempre ha permanecido a mi lado, dándome impulso y siendo mi motor en cada paso que doy. Agradezco profundamente a cada una de las personas que han pasado por mi vida, dejando una huella que ha contribuido a mi crecimiento. Gracias a mi hermana, que siempre ha visto oro en mi camino, que cree en mí y me apoya sin importar las circunstancias. A mi pareja, que día a día me brinda aliento para no desfallecer y seguir adelante. Este logro representa algo que nunca imaginé alcanzar, pero que, con la ayuda de Dios quien siempre ha sido mi guía, hoy es una realidad.

Ana María Ocampo Bonilla

Dedico este logro a mis padres, Claudia María y Rafael Alberto por ser mi mayor fuente de amor, apoyo y fortaleza. Por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo, la perseverancia y la humildad. A mi hermano Eduardo José y a mi hermana Laura Sofía por acompañarme en cada etapa de esta travesía, a mi hermana agradezco por sus consejos y su compañía en muchas noches para este logro académico tan importante en mi vida. El cariño y compañía de ellos han sido un gran impulso en mi camino.

Ana María Zapata Muñoz

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar a Dios que ha sido nuestra fuente de sabiduría y aliento para poder culminar este trabajo, también por poner en nuestro camino a las personas que han aportado a que este sueño se hiciera realidad. A la Universidad del Valle y a todos y a cada uno de los docentes por ser parte en nuestra formación para convertirnos en grandes profesionales, a nuestra directora MBA María Eugenia Chaparro, por su ayuda y conocimientos para culminar con éxito este trabajo. A nuestras familias por brindarnos su amor incondicional y apoyo en este proceso tan importante. Finalmente, agradecemos a nuestros amigos y compañeros de estudio, cuyas sugerencias, críticas constructivas y ánimo constante contribuyeron de manera significativa a enriquecer este trabajo. A todos aquellos que de forma directa o indirecta colaboraron en esta etapa académica, les expresamos nuestro más sincero agradecimiento.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	15
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1 Formulación del Problema	18
1.2.2 Sistematización del Problema	18
1.3 OBJETIVO GENERAL	18
1.3.1 Objetivos Específicos	18
1.4 JUSTIFICACIÓN	18
1.4.1 Justificación teórica	18
1.4.2 Justificación metodológica	19
1.4.3 Justificación práctica	19
2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1 ESTADO DEL ARTE	20
2.2 MARCO TEÓRICO	27
2.2.1 Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow (1943)	27
2.2.2 Teoría de los Dos Factores de Herzberg	29
2.2.3 Teoría de las Necesidades de McClelland	30
2.2.4 Teoría X y Teoría Y de McGregor	32
2.2.5 Teoría del estrés laboral de Selye	32
2.2.6 Teoría de ajuste persona-ambiente	35
2.2.7 Modelo Demanda-Control de Karasek	35
2.2.8 Métodos para medir el estrés	37
2.2.9 Métodos de Evaluación de Desempeño	38
2.2.10 Teoría de las Expectativas de Vroom	40
2.2.11 Teoría de la Fijación de Metas de Locke	41
2.2.12 Teoría General del Desempeño Laboral de Campbell	42
2.3 MARCO CONCEPTUAL	43
2.4 MARCO CONTEXTUAL	45
2.5 MARCO EMPRESARIAL	48
2.5.1 Banco BBVA	48

2.5.2	Banco de Bogotá.....	51
2.5.3	Banco AV-Villas.....	53
2.6	MARCO LEGAL.....	55
3.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	58
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	58
3.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	58
3.3	FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	58
3.3.1	Fuentes	58
3.3.2	Técnicas.....	59
3.3.3	Validación y confiabilidad del instrumento.....	59
4.	CARACTERIZACIÓN DE LAS ENTIDADES BANCARIAS EN TÉRMINOS DE ESTRUCTURA Y CONDICIONES LABORALES	63
4.1	ESTRUCTURA DEL BANCO BBVA.....	63
4.1.1	Descripción de Cargos del banco BBVA.....	64
4.2	ESTRUCTURA DEL BANCO DE BOGOTÁ	64
4.2.1	Descripción de cargos del Banco de Bogotá.....	66
4.3	ESTRUCTURA DEL BANCO AV-VILLAS	66
4.3.1	Descripción de cargos.....	67
4.4	NIVEL EDUCATIVO DE LOS EMPLEADOS	67
4.5	PERFIL DE ENCUESTADOS.....	70
4.6	CONDICIONES LABORALES DEL SECTOR BANCARIO.....	71
5.	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS ENTIDADES BANCARIAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ	76
5.1	TAMAÑO DE LA MUESTRA	76
5.2	CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL.....	76
	Rango de medida de la escala:	76
	Cálculo de puntuaciones.....	77
5.2.1	Resultado del nivel de estrés del banco BBVA	78
5.2.2	Resultado del nivel de estrés del banco de Bogotá.....	80
5.2.3	Resultado del nivel de estrés del banco AV-Villas.....	82
5.2.4	Nivel de estrés general de los bancos.....	84
6.	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS ENTIDADES BANCARIAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ	87
6.1	CUESTIONARIO IWPQ.....	87

6.1.1 Desempeño laboral de Banco BBVA.....	87
6.1.2 Desempeño laboral del Banco de Bogotá	88
6.1.3 Desempeño laboral del Banco AV-Villas.....	89
6.1.4 Resultados generales del desempeño laboral.....	89
7. RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS ENTIDADES BANCARIAS	91
7.1 BANCO BBVA	92
7.2 BANCO AV-VILLAS.....	95
7.3 BANCO DE BOGOTÁ	99
7.4 RESULTADOS GENERALES	102
7.5 PRINCIPALES HALLAZGOS	107
8.1 DIMENSIÓN DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL	111
8.2 DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN	114
8.3 DIMENSIÓN DE REALIZACIÓN PERSONAL	116
9. CONCLUSIONES	120
10. RECOMENDACIONES	122
11. ANEXOS	123
REFERENCIAS	128

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Árbol de problemas.....	17
Ilustración 2. Marco teórico	27
Ilustración 3. Pirámide de Maslow	29
Ilustración 4. Factores de Herzberg	30
Ilustración 5. Necesidades de McClelland	31
Ilustración 6. Fases del estrés	33
Ilustración 7. Relación entre el estrés y el rendimiento	34
Ilustración 8. Modelo Demanda-Control de Karasek.....	36
Ilustración 9. Estructura tridimensional del síndrome de Burnout	37
Ilustración 10. Logo del Banco BBVA	48
Ilustración 11. Principios y valores del Banco BBVA	50
Ilustración 12. Logo de Banco de Bogotá	51
Ilustración 13. Valores Corporativos del banco de Bogotá.....	52
Ilustración 14. Logo Banco AV-Villas	53
Ilustración 15. Valores Corporativos del Banco AV-Villas	54
Ilustración 16. Estructura Organizacional BBVA Colombia	63
Ilustración 17. Estructura Organizacional Banco de Bogotá	65
Ilustración 18. Estructura Organizacional AV-Villas	66
Ilustración 19. Primera estrategia de la dimensión de agotamiento emocional.....	113
Ilustración 20. Segunda estrategia de la dimensión de agotamiento emocional.....	113
Ilustración 21. Estrategia de dimensión de despersonalización.....	115
Ilustración 22. Primera estrategia de la dimensión de realización personal.....	118
Ilustración 23. Segunda estrategia de la dimensión de realización personal.....	118

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Estado del arte	20
Tabla 2. Captaciones por tipo de entidad financiera, Tuluá.....	46
Tabla 3. Variación de las captaciones por tipo de entidad financiera, Tuluá	47
Tabla 4. Marco Legal.....	56
Tabla 5. Fiabilidad de los instrumentos	60
Tabla 6. Instrumentos de recolección de información	60
Tabla 7. Percepción de los encuestados sobre su espacio laboral	72
Tabla 8. Cálculo de puntuaciones del cuestionario IBM	77
Tabla 9. Valores de referencia de la escala IBM	77
Tabla 10. Resultados del IBM del Banco BBVA	79
Tabla 11. Clasificación del nivel de estrés del Banco BBVA	80
Tabla 12. Resultados del IBM del Banco de Bogotá	81
Tabla 13. Clasificación del nivel de estrés del Banco Bogotá	82
Tabla 14. Resultados del IBM del Banco AV-Villas	83
Tabla 15. Clasificación del nivel de estrés del Banco AV-Villas	84
Tabla 16. Resultados del IBM de los trabajadores bancarios.....	85
Tabla 17. Clasificación general del nivel de estrés de los empleados bancarios	86
Tabla 18. Evaluación de la escala del cuestionario IWPQ	87
Tabla 19. Dimensiones del cuestionario IWPQ	87
Tabla 20. Desempeño laboral del Banco BBVA	88
Tabla 21. Desempeño laboral del Banco de Bogotá	88
Tabla 22. Desempeño laboral del Banco AV-Villas	89
Tabla 23. Desempeño general de los empleados bancarios.....	90
Tabla 24. Tabla Cruzada de la relación uno.....	92
Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado de la relación uno	92
Tabla 26. Tabla Cruzada de la relación dos	93
Tabla 27. Pruebas de chi-cuadrado de la relación dos.....	93
Tabla 28. Tabla Cruzada de la relación tres.....	94
Tabla 29. Pruebas de chi-cuadrado de la relación tres	94
Tabla 30. Tabla Cruzada de la relación cuatro	95
Tabla 31. Pruebas de chi-cuadrado de la relación cuatro	96
Tabla 32. Tabla Cruzada de la relación cinco	96
Tabla 33. Pruebas de chi-cuadrado de la relación cinco	97
Tabla 34. Tabla Cruzada de la relación seis	97
Tabla 35. Pruebas de chi-cuadrado de la relación seis	98
Tabla 36. Tabla Cruzada de la relación siete	98
Tabla 37. Pruebas de chi-cuadrado de la relación siete.....	99
Tabla 38. Tabla Cruzada de la relación ocho	99
Tabla 39. Pruebas de chi-cuadrado de la relación ocho.....	100
Tabla 40. Tabla Cruzada de la relación nueve	100
Tabla 41. Pruebas de chi-cuadrado de la relación nueve.....	101

Tabla 42. Tabla Cruzada de la relación diez	102
Tabla 43. Pruebas de chi-cuadrado de la relación diez.....	102
Tabla 44. Tabla Cruzada de la relación once	103
Tabla 45. Pruebas de chi-cuadrado de la relación once.....	103
Tabla 46. Tabla Cruzada de la relación doce	104
Tabla 47. Pruebas de chi-cuadrado de la relación doce.....	104
Tabla 48. Tabla Cruzada de la relación trece.....	105
Tabla 49. Pruebas de chi-cuadrado de la relación trece	106
Tabla 50. Principales hallazgos de las relaciones	107
Tabla 51. Estrategias de la dimensión de agotamiento emocional.....	111
Tabla 52. Estrategia de la dimensión de despersonalización.....	114
Tabla 53. Estrategias de la dimensión de realización personal.....	116

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Nivel educativo de los empleados del Banco BBVA.....	68
Gráfica 2. Nivel educativo de los empleados del Banco de Bogotá	68
Gráfica 3. Nivel educativo de los empleados del Banco AV-Villas.....	69
Gráfica 4. Género de los empleados bancarios	70
Gráfica 5. Edad de los empleados bancarios.....	70
Gráfica 6. Antigüedad laboral de los empleados bancarios	71

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de condiciones laborales	123
Anexo 2. Cuestionario del estrés laboral.....	125
Anexo 3. Cuestionario del desempeño laboral.....	127

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el entorno laboral se ha destacado por un ritmo acelerado, altos niveles de competitividad y exigencias en los resultados, lo cual ha llevado a que el estrés se convierta en una de las principales problemáticas que enfrentan las organizaciones. Por lo tanto, esto ha sido ampliamente reconocido como un problema relevante dentro del campo empresarial al punto de ser considerado como una amenaza para el bienestar de los trabajadores y la eficiencia organizacional, de hecho, diversos estudios han demostrado que cuando los empleados están estresados, su productividad laboral puede reducir hasta en un 41% (Esan, 2021). Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, el ministerio de Protección Social mediante el decreto 2566 del año 2009, artículo 1, numeral 42, considera el estrés como una enfermedad profesional (Función Pública, 2009).

De forma similar, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el estrés como una “respuesta física y emocional por un daño causado en el desequilibrio entre las exigencias, los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (OIT, 2016, pág. 6) y el sector bancario no es ajeno a estos problemas, por su naturaleza altamente demandante y competitivo, se caracteriza como uno de los sectores más vulnerables al estrés laboral. En una investigación de Arizábala (2017) menciona que trabajar en un banco puede ser exigente y estresante por factores como la competencia, lo que hace que la presión por cumplir metas sea desafiante, además que trabajar con grandes sumas de dinero es una gran responsabilidad que conlleva también a una presión constante para ser preciso.

Sin embargo, en cuanto al sector bancario del municipio de Tuluá – Valle, no se tiene información sobre si el estrés laboral tiene una relación directa en el desempeño de sus empleados. Esta falta de investigación y conocimiento impide la implementación de acciones para mitigar este problema. De este modo, la presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del sector bancario en el Municipio de Tuluá para el año 2025 tomando como objeto de estudio tres entidades bancarias: Banco BBVA, Banco AV-Villas y al Banco de Bogotá. Esto se desarrolló a través de una revisión de la literatura, estudios de caso y recopilación de datos mediante encuestas que midieron los niveles de estrés percibidos por los empleados y así mismo su desempeño. A partir de esto, se plantean estrategias que permitan a las organizaciones implementar medidas orientadas al bienestar de sus trabajadores y al mejoramiento de su rendimiento laboral, con el fin de promover un entorno laboral más saludable.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En las últimas décadas, la banca ha generado una serie de grandes cambios especialmente en la forma en que funcionan y venden los servicios financieros, las nuevas tecnologías y los nuevos tipos de empleos han marcado cambios continuos en el trabajo y en las condiciones laborales, lo que conlleva a que el sector bancario tenga un aumento en los trastornos psicosociales de los empleados (Giorgi, 2017). En Colombia las entidades financieras ofrecen una variedad de productos y servicios como las cuentas de ahorro y corrientes, tarjetas de crédito, préstamos personales y comerciales, hipotecas, seguros, y diferentes opciones de inversión (Progreser, 2025). En este contexto, por la alta gama de servicios que ofrecen estas entidades y por la gran responsabilidad que tienen al gestionar grandes cantidades de dinero, es muy común que los trabajadores de este sector puedan presentar algún grado de estrés durante su jornada de trabajo por el miedo a cometer errores costosos (Bruce, 2024).

Por otra parte, es importante destacar que el estrés laboral ha estado creciendo no solo a nivel nacional, sino que también en el mundo, por lo que representa una preocupación en diversos sectores económicos. A nivel global, el porcentaje de empleados que reportan sentirse extremadamente estresados diariamente es alarmante. De acuerdo con un informe del diario de la República “el 50% de los trabajadores a nivel mundial experimenta niveles preocupantes de estrés, cifra que asciende al 56% en Latinoamérica y al 57% en Colombia” (La republica, 2025). Así mismo, los expertos han mostrado su inquietud por este fenómeno, pues según una Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo, realizada por el Ministerio de Trabajo, se demostró que entre el 20% y el 33% de los trabajadores en Colombia reportan niveles preocupantes de estrés laboral (El Colombiano, 2023).

Sin embargo, a pesar de los diversos estudios que afirman el estrés como un problema, este no siempre es malo, ya que en cierta medida puede actuar como un impulso que motive a las personas a superar retos y alcanzar metas, este tipo de estrés se le denomina eustrés o estrés positivo, y se manifiesta cuando una persona ve un reto o una presión como una oportunidad para poder mejorar y alcanzar sus objetivos propuestos” (INTERIM GROUP, 2024). Por lo tanto, el estrés positivo puede ser un instrumento eficaz para mejorar el desempeño de las personas en el ámbito laboral. Comprenderlo y aprovechar sus beneficios puede contribuir a crear un entorno de trabajo más agradable, saludable y productivo dentro de la organización. No obstante, cuando el estrés supera cierto límite, deja de ser beneficioso para el trabajador y empieza a afectar negativamente su rendimiento, generando alteraciones físicas y psicológicas que se traducen en un impacto negativo.

El estrés laboral negativo se da a partir de factores que tienen relación con las dinámicas en el trabajo como el horario laboral, el no realizar pausas en un tiempo determinado, el ritmo acelerado en el trabajo o la sobrecarga en las funciones del empleado (UPEC, 2025). Lo cual,

hace que se refleje en el desempeño del empleado con sus funciones y sus relaciones sociales dentro y fuera de la entidad u organización. El estrés laboral puede ocasionar tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardiaco; miedo, enojo, depresión; presentar atención disminuida y dificultad para solucionar problemas (Gobierno de México, 2023). A pesar del reconocimiento general del estrés como un problema importante, en muchas organizaciones, no se han realizado estudios o análisis formales sobre si el estrés está afectando el desempeño laboral de sus empleados. Por lo tanto, es muy importante que el departamento de talento humano desempeñe un papel más atento y activo en la identificación temprana de los factores estresantes y en la implementación de intervenciones para reducir estos posibles efectos desfavorables que causa el estrés laboral.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El problema principal es que hay un desconocimiento si el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño de los empleados del sector bancario de Tuluá Valle del Cauca. A pesar de la existencia de abundante literatura acerca del estrés laboral, el estudio de este fenómeno sigue siendo limitado especialmente en esta población objeto de estudio, de hecho, no se encuentran estudios de la relación de estas dos variables en el Municipio. Otro problema es que, en muchos casos, las empresas no prestan la debida atención a los efectos que el estrés puede tener sobre sus empleados. Tal situación obedece a factores como la falta de concientización de los directivos acerca de la importancia de esta problemática.

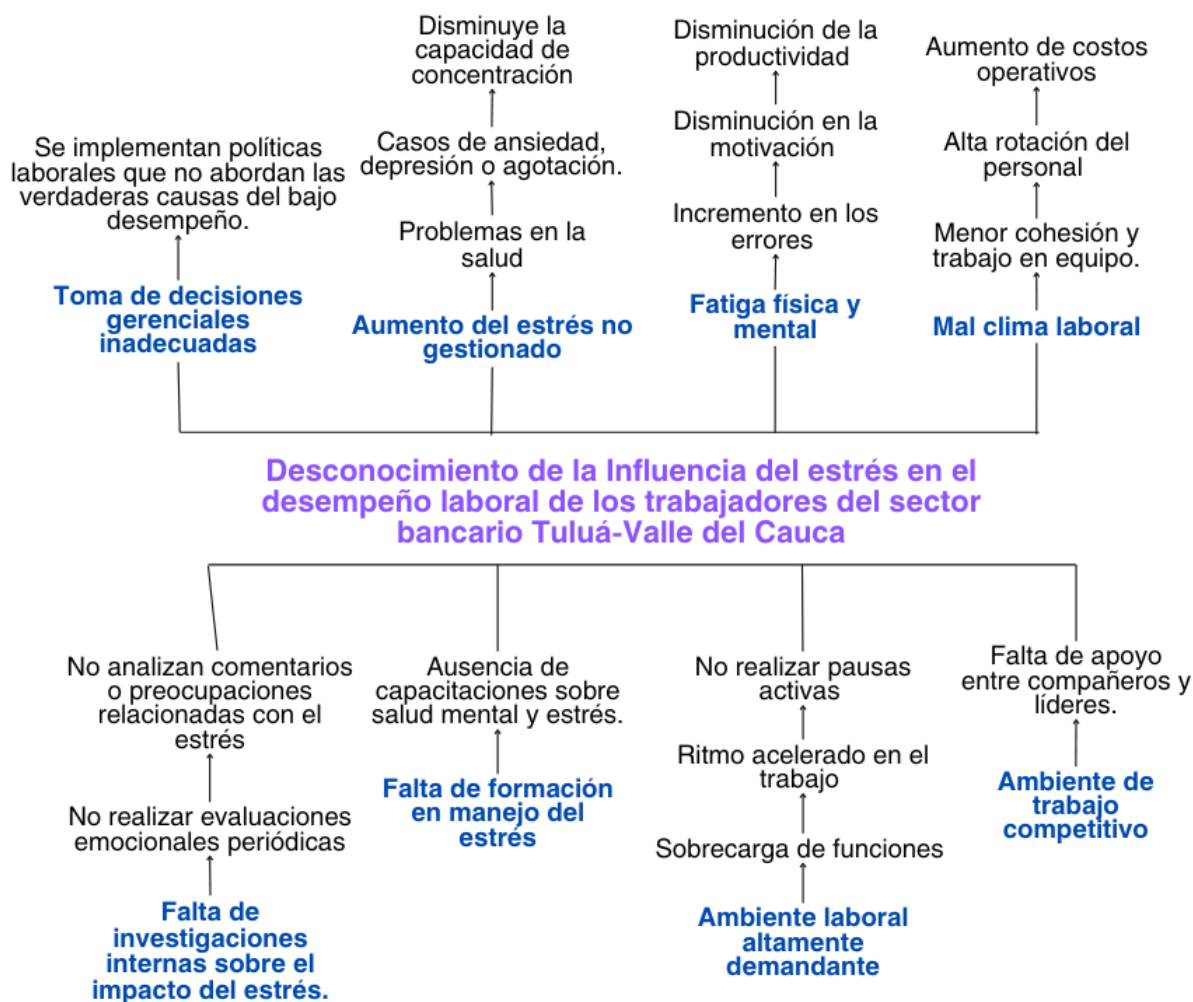
Las empresas hoy en día no se preocupan por las afecciones que causa el síndrome de Burnout o estrés laboral, debido a que el departamento de talento humano en las entidades bancarias no hace su gestión sobre el tema mencionado de hecho, se enfocan directamente sólo al desempeño productivo del trabajador que genere beneficios económicos (Cárdenas, 2017, pág. 13).

Este desconocimiento también está ligado a la ausencia de un sistema de monitoreo que evalúe los factores que pueden generar estrés. La falta de programas enfocados en la salud mental y emocional de las personas contribuye a que no se identifiquen estos factores de manera proactiva. Por otra parte, Rivera y Ceballos (2022) plantean que, si bien la adopción rápida de tecnologías en el sector bancario ha optimizado procesos y eliminado tareas repetitivas, esto no ha logrado disminuir el nivel de estrés en los trabajadores. Por el contrario, en un entorno competitivo que demanda resultados rápidos, la presión sobre los empleados ha aumentado.

Si los empresarios no toman medidas para gestionar el estrés, este puede aumentar progresivamente haciendo que los empleados afecten negativamente su productividad, la motivación y la satisfacción de ellos. Además, esta falta de intervención podría resultar en mayores niveles de ausentismo y rotación de personal, lo que incrementa los costos operativos del banco (Esan, 2021). De este modo, si las empresas no atienden el bienestar emocional de

sus empleados, las consecuencias negativas se extienden tanto en términos económicos como en el rendimiento en general. Para evitar estas posibles consecuencias, es fundamental que se lleve a cabo una investigación donde se explore la influencia entre el estrés y su efecto en el desempeño laboral. Con los resultados de este estudio, es posible desarrollar e implementar estrategias y programas de bienestar orientados a prevenir y gestionar el estrés para favorecer el ambiente de trabajo para que sea más sano y productivo.

Ilustración 1. Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

1.2.1 Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores de las tres entidades bancarias del municipio de Tuluá - Valle del Cauca para el año 2025?

1.2.2 Sistematización del Problema

- ¿Cuál es la caracterización de las entidades bancarias en términos de estructura y condiciones laborales?
- ¿Cuál es el nivel de estrés reportado por los trabajadores de las entidades bancarias del Municipio de Tuluá Valle?
- ¿Cómo es el desempeño laboral de los empleados de las entidades bancarias del Municipio de Tuluá Valle?
- ¿Cuál es la relación del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de las entidades bancarias del Municipio de Tuluá?
- ¿Qué estrategias de manejo de estrés o desempeño se pueden implementar en el sector bancario del Municipio de Tuluá Valle?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de tres entidades bancarias del municipio de Tuluá - Valle del Cauca para el año 2025

1.3.1 Objetivos Específicos

- Caracterizar las entidades bancarias en términos de estructura y condiciones laborales.
- Identificar los niveles de estrés que experimentan los trabajadores de las entidades bancarias del Municipio de Tuluá Valle.
- Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de las entidades bancarias del Municipio de Tuluá Valle.
- Relacionar el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de las entidades bancarias del municipio de Tuluá.
- Proponer estrategias de manejo de estrés y/o de desempeño que se puedan implementar en el sector bancario del Municipio de Tuluá Valle.

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Justificación teórica.

Esta investigación se apoya en teorías sobre el estrés y el desempeño laboral, las cuales han sido ampliamente desarrolladas en la psicología organizacional y la administración de empresas. Las Teorías de las relaciones humanas ayudan a comprender cómo se comportan las personas dentro de su entorno laboral teniendo en cuenta diferentes factores como las necesidades, el lugar del trabajo o la motivación. La Teoría del Estrés Laboral, como la

propuesta de Selye, esta teoría define el estrés como una respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga, además describe los dos tipos de estrés: el eustrés y el distrés (Ruiz, La teoría del estrés de Selye: qué es y qué explica, 2019).

El modelo de Demanda-Control de Karasek menciona cómo un nivel alto de demanda laboral junto con un bajo control en las tareas puede causar estrés y tener un impacto negativo en el bienestar de los trabajadores (Vega, 2001). También la teoría del rendimiento laboral planteada por Campbell proporciona un marco para evaluar cómo los factores individuales impactan en la productividad y el desempeño de los trabajadores. Esta teoría menciona que el desempeño depende de variables tanto internas como externas, como las aptitudes del empleado, la motivación y las condiciones externas (Junior, 2020). La importancia de estas teorías radica en que permiten contrastar la realidad del entorno laboral con los modelos teóricos existentes, facilitando la comprensión de la influencia del estrés en el desempeño laboral.

1.4.2 Justificación metodológica.

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo dada a la necesidad de medir variables y establecer correlaciones entre ellas, así como conocer cuáles son las percepciones que tienen los trabajadores en cuánto a sus condiciones del entorno laboral. Como herramienta de recolección de información, se ha seleccionado la encuesta ya que esta permite obtener información directa por parte de los empleados, mediante preguntas cerradas como los cuestionarios para facilitar el análisis estadístico, lo cual es necesario para establecer la relación del estrés con el desempeño. Además, se han seleccionado instrumentos secundarios como la información documental la cual incluye libros, trabajos de investigación, artículos y demás, permitiendo ampliar la comprensión del tema estudiado. Esto contribuye a un análisis más profundo permitiendo comparar hallazgos con investigaciones similares realizadas en otros contextos.

1.4.3 Justificación práctica.

Esta investigación contribuye a la solución de problemas importantes relacionados con la gestión del personal y el ambiente laboral. Para los administradores, este tema es de gran importancia dado que el recurso más valioso que tienen las empresas, son las personas, por lo tanto, si los empleados están mal, la organización no funcionará adecuadamente. Con esta información, la organización podrá tomar acciones más efectivas para reducir el estrés, lo que impactará de manera positiva no solo en la salud mental de sus empleados, sino que también, en su desempeño, implementando políticas que favorezcan la motivación y el equilibrio entre la vida personal y laboral, lo que, en consecuencia, mejorará la retención del personal haciendo que disminuya el ausentismo. Esta experiencia es un recurso valioso para futuros retos a profesionales del departamento de recursos humanos.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 ESTADO DEL ARTE

El estrés ha sido objeto de múltiples investigaciones tanto en el ámbito de la psicología, como en la administración de empresas, explorando como el estrés se puede presentar en diferentes manifestaciones, afectando múltiples factores fundamentales para el desempeño en las organizaciones. Comprender esta relación ayuda a las empresas a identificar factores de riesgo, permitiendo aplicar estrategias para aumentar el bienestar de los trabajadores, estimulando un ambiente de trabajo más efectivo y saludable.

Tabla 1. Estado del arte

Nivel	Autor y año	Título de la investigación	Metodología	Resultados	Principal aporte
Internacional - Venezuela	Flores Salazar, Pilar Nely Hanco Monroy, Dante Elmer Quispe-Zapana, Vidal Avelino Yana-Salluca, Marisol (2024)	Estrés y desempeño laboral: análisis desde la visión de colaboradores ocupantes de cargos administrativos	Enfoque cuantitativo con diseño experimental. Estadística descriptiva, pruebas de correspondencia múltiple para establecer relación entre las variables.	El 100% de los encuestados afirmaron que experimentan estrés en su entorno laboral, manifiestan sentirse agotados, enfermos y su rendimiento laboral se ve afectado	Esta investigación es de interés para comprender cómo el estrés afecta a los empleados de cargos administrativos y tomar medidas teniendo en cuenta esta situación como referencia
Internacional - Ecuador	Lisbeth Cajilema Tobar, Alex Velásquez Luis González	Incidencia del estrés laboral en el ambiente laboral en la empresa DICOLAIC SA de Latacunga, año 2023	Enfoque cuantitativo con herramientas estadísticas, es de carácter descriptivo y se harán	El estrés laboral es un proceso cíclico que afecta naturalmente a las personas, incluso fuera	Ayuda a comprender cómo los factores estresores dentro del entorno laboral, afectan el

Nivel	Autor y año	Título de la investigación	Metodología	Resultados	Principal aporte
	(2023)		encuestas con cuestionario tipo likert	del ambiente laboral.	bienestar de los empleados como su desempeño.
Internacional - México	Erika Ruiz Julio Salazar María de Jesús Valdivia Manuel Hernández Ibis Rafael Huerta (2023)	Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio	Enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y correlacional, utilizando la estadística	El 49,8% de los encuestados manejan el estrés de manera inadecuada afectando el rendimiento laboral ya que el 68,6% de los trabajadores tienen un desempeño bajo	Muestra la importancia que tienen las personas dentro de las organizaciones y que se generen los cambios pertinentes siempre en beneficio de ambas partes. Hace referencia a la fibromialgia, enfermedad que surge del estrés.
Internacional - México	Edy Larico-Mamani, Demetrio Flavio Machaca-Huancollo, Leopoldo Wenceslao Condori-Cari, Kelly Apaza (2021)	Estrés y rendimiento laborales de los trabajadores en entidades financieras	Tiene un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal y descriptivo correlacional. Como técnica de recolección de datos está la encuesta	El estrés afecta a los trabajadores más del 25% y el estrés laboral tiene una connotación moderadamente baja del 24%	Aborda el mismo campo de estudio, por lo tanto, es importante para la investigación poder comparar los resultados, ya que el estudio hace referencia como un problema que es frecuente y aunque haya programas para disminuirlo, realmente no se

Nivel	Autor y año	Título de la investigación	Metodología	Resultados	Principal aporte
					aplican como se debería.
Internacional - Panamá	Yanina del Carmen Castro Díaz (2021)	Efecto del estrés laboral sobre el rendimiento de los colaboradores de la empresa CTG Logistics SAS	Enfoque cualitativo y cuantitativo y de tipo descriptivo, entrevistas y cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS	En la prueba la mayor puntuación del nivel de estrés por dimensiones en la de clima organizacional seguida a la falta de cohesión	Desarrolló un taller de técnicas de relajación como medida de controles y prevención del estrés laboral en los trabajadores de la empresa lo cual sirve de referencia para tomar medidas similares.
Nacional - Pereira	Leidy Johana Mosquera Garzón, Luis Santiago Riveros García (2023)	Factores de riesgo del estrés laboral en Colombia	Enfoque cualitativo y descriptivo	Se hallaron 17 factores de riesgo físico debido al estrés, 18 factores de riesgos psicológicos y 26 factores de riesgo social.	Realizó una búsqueda y análisis de 50 artículos públicos en los últimos 5 años con el objetivo de comprender los factores de riesgo asociados al estrés laboral en Colombia
Nacional - Quito	Martha Salazar, William Ortega, José Javier De La Torre Héctor Pérez	Análisis del estrés financiero y su incidencia en la productividad dirigido a administradores o propietarios de las pymes en Quito	Metodología bibliográfica y documental con un cuestionario de la escala Experf. Se aplicó un muestreo aleatorio simple sobre	El 82,32% de las pymes encuestadas experimentan altos niveles de estrés financiero, lo cual está directamente relacionado con la	Su aporte sirve de referencia para comprender que el estrés laboral es muy frecuente como tiene un impacto negativo en la productividad. Según los

Nivel	Autor y año	Título de la investigación	Metodología	Resultados	Principal aporte
	Manosalvas (2023)		una base de 24,526 pymes de Quito dando una muestra de 379 pymes	productividad de las empresas	autores a mayor productividad, mayor nivel de estrés
Nacional - Cartagena	Keilin Paola de Aguas Rivera, Yecith Marcial Rodriguez Ceballos (2022)	Causas del estrés laboral en los asesores bancarios del centro comercial paseo de la castellana: año 2021	La investigación es de tipo descriptiva con uso de herramientas de recolección de información primaria y secundaria	Las causas mayores del estrés son la asignación de objetivos pocos realistas y la carga de trabajo	El incorporar los puntos tratados en la investigación permitirá argumentar de manera más sólida cómo los factores estresores específicos impactan en el rendimiento laboral de los asesores bancarios
Nacional - Bogotá	Dario Fernando Báez Pinto Norma Patricia Luna Hernández Diego Muñoz Brian Tejedor (2019)	Las cargas de trabajo y su relación con el desempeño laboral en empresas del sector bancario	Tipo descriptiva correlacional y de forma cuantitativa	Los empleados bancarios en Bogotá están insatisfechos con sus horas de trabajo, pero perciben su servicio como aceptable y cumplen con las expectativas	Los hallazgos son relevantes para analizar si en Tuluá, la carga laboral impacta directamente el rendimiento o si, como en Bogotá, los asesores logran mantener la calidad en el servicio
Nacional -	Cárdenas Glendy,	Incidencia del Estrés Laboral en el Desempeño de	La investigación es de tipo	La investigación muestra que el 85-90% de los	Aporta evidencia sobre la necesidad de una gestión

Nivel	Autor y año	Título de la investigación	Metodología	Resultados	Principal aporte
Sin- cel ejo	Cárdenas Sandra, Díaz Elena, León Candelaria del Carmen, López María Elena (2017)	los Colaboradores en las Instituciones Bancarias: Caso Bancamia S.A.	investigativo y de campo	empleados sufre estrés laboral que afecta su rendimiento y que Recursos Humanos no implementa medidas efectivas para mitigarlo.	adecuada del estrés para mantener el desempeño en los bancos de Tuluá Valle.
Local - Tuluá	Cristian Camilo Osorio, Corporación Universitaria Minuto de Dios (2023)	Identificación del estrés laboral y niveles de burnout en trabajadoras y trabajadores domésticos del municipio de Tuluá- Colombia	Cuantitativa, no experimental, descriptiva y de corte transversal.	El 70% de los encuestados reporta estrés laboral, con altos o moderados niveles de cansancio emocional y despersonaliza- ción. Se recomienda implementar programas de manejo del estrés y promoción de la autoestima para mejorar tanto su salud mental como su desempeño laboral.	Aporta evidencia de que el estrés y el cansancio emocional son problemas comunes que afectan el rendimiento. Además, sugiere que intervenciones como capacitación en manejo del estrés y fomento de la autoestima pueden ser claves para mejorar el bienestar y desempeño

Nivel	Autor y año	Título de la investigación	Metodología	Resultados	Principal aporte
Local - Tuluá	Fredy Godoy Vanegas Eduardo Olaya Sandra León Ortiz Yesica Carrascal Flores Lorena Blandón (2022)	Diseño de un programa para la disminución del estrés laboral basado en la gestión de las emociones en el personal se auxiliares de policía, adscritos a la escuela de policía Simón Bolívar, ubicada en Tuluá.	Tipo cuantitativo y no experimental con diseño descriptivo.	Se propone una intervención para reducir el estrés en auxiliares de policía mediante actividades psicosociales y de acompañamiento, dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Ofrece una perspectiva sobre cómo la gestión del estrés y las intervenciones psicosociales influyen en el rendimiento laboral.
Local - Tuluá	Jefferson Grajales Morales Janier Girón Herrera (2021)	Nivel de sobrecarga laboral asociado al síndrome de Burnout durante la pandemia en docentes de un colegio privado de Tuluá en el 2020-2021	Tipo descriptiva, de corte transversal con un enfoque cuantitativo	La investigación concluye que existe una relación entre la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout en el personal docente, lo que los deja en un estado de alerta y vulnerabilidad al estrés, la ansiedad y la depresión	Demuestra que la sobrecarga laboral y factores como el cansancio emocional están relacionados con el estrés y el desempeño laboral
Local - Cali	Miller Guillermo Calderón Gallego	El Estrés laboral como factor psicosocial en los empleados	Enfoque cualitativo, utilizando una revisión documental	El estudio señala que el estrés laboral en empleados de entidades	Refuerza la idea de que el estrés laboral impacta negativamente en el bienestar

Nivel	Autor y año	Título de la investigación	Metodología	Resultados	Principal aporte
	(2021)	de entidades financieras. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium	de fuentes primarias y secundarias	financieras afecta su bienestar físico y psicológico, así como su desempeño	de los trabajadores y en el rendimiento
Local - Buga	Brand Sanclemente, Carolina Giraldo Solórzano, Jhon Andersson (2020)	Síntomas reveladores del estrés laboral en enfermeros egresados de la Unidad Central del Valle del Cauca, que laboran en el Hospital San José de Buga	Tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal	El personal encuestado experimenta dificultades en sus relaciones familiares. En los síntomas intelectuales y laborales, en ocasiones sienten sobrecarga de trabajo, dificultades para concentrarse y fatiga.	Proporciona datos específicos sobre los síntomas físicos, sociales e intelectuales relacionados con el estrés laboral en un grupo de empleados, lo que podría ser útil para comprender mejor cómo se manifiestan estos síntomas en los trabajadores de tu estudio

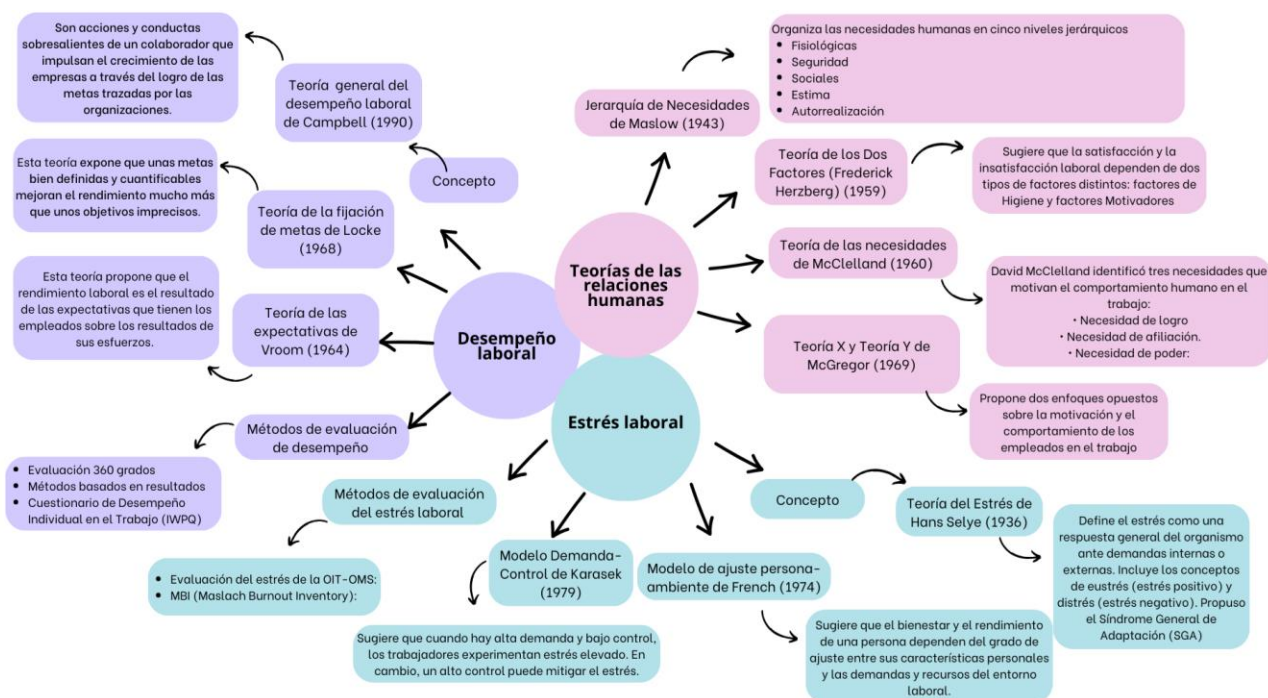
Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

2.2 MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan teorías que son claves para poder comprender el comportamiento, motivaciones y necesidades de las personas en el ámbito laboral, permitiendo una base para poder realizar un análisis más profundo del por qué las personas se comportan de esa manera. Por otra parte, las teorías del estrés y del desempeño laboral, explican cómo la presión laboral y los recursos de apoyo disponibles, pueden llevar a experiencias de estrés positivo o negativo, haciendo que estos factores influyan en la salud y en la capacidad de las personas para el cumplimiento de los objetivos.

Estas teorías permiten evaluar en qué medida el estrés laboral puede modificar el logro de objetivos individuales y organizacionales.

Ilustración 2. Marco teórico



Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

Teorías de las relaciones humanas

2.2.1 Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow (1943).

Este planteamiento al cual llamó "Teoría de la Motivación Humana" en 1943, establece una jerarquía de necesidades que impulsan a las personas de comportarse de cierta manera. Esta jerarquía se divide en cinco categorías de necesidades, las cuales están organizadas en un orden ascendente según su relevancia para la supervivencia y motivación, cada vez que las personas satisfacen sus necesidades, surgen otras nuevas que modifican su comportamiento (Chiavenato, 2019).

La primera necesidad que habla Maslow son las **necesidades fisiológicas** en dónde hace referencia las necesidades del cuerpo que son las más básicas y fundamentales para la supervivencia humana como respirar, comer, dormir, beber agua, y cuando éstas a su vez están satisfechas, de nuevo surgen otras necesidades superiores, sin embargo, vuelven a aparecer otra vez si son frustradas, pero una necesidad que está satisfecha deja de ser una necesidad (Chiavenato, 2019, pág. 43).

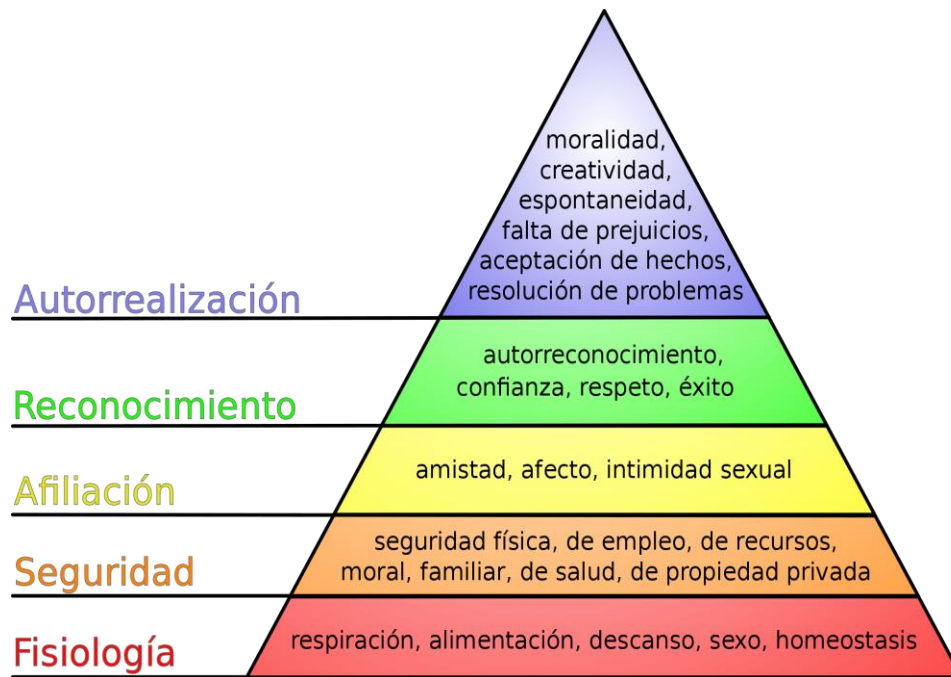
Cuando estas necesidades **fisiológicas** están gratificadas, surgen las necesidades de seguridad las cuales están en el segundo nivel de la pirámide de Maslow, estas hacen referencia a la seguridad, estabilidad, protección y dependencia como los ingresos y recursos, por ejemplo, cuando una persona está saciada, ya no siente hambre, y una persona que está segura, ya no siente el peligro. La falta de seguridad produce estrés, miedo y un enfoque constante en protegerse, lo que dificulta el desarrollo en otros niveles de la pirámide, como las relaciones sociales o de afiliación. Estas nuevas necesidades sociales hacen referencia a las personas para establecer vínculos afectivos como formar su propia familia, pertenecer a una comunidad, ya que los seres humanos son sociales por naturaleza y por supervivencia (Chiavenato, 2019, pág. 44).

Las necesidades de **reconocimiento** enfocadas en la autoestima se basan en la necesidad de que las personas se sientan suficientes, capaces y necesarios en el mundo, sin embargo, la falta de estas produce sentimientos de debilidad, inferior y sin valor. “Las personas quieren sentirse valoradas y respetadas, y esto a menudo se manifiesta en la búsqueda de éxito y en la obtención de logros” (Popolo, 2023).

Por último, se encuentra la necesidad de **autorrealización**, según Maslow es el nivel más alto en la pirámide y representa el querer desarrollar plenamente su potencial, vivir de acuerdo con sus valores y alcanzar metas personales significativas “Es una búsqueda de alcanzar nuestro máximo potencial y ser la mejor versión de nosotros mismos “ (Chiavenato, 2019, pág. 44); en este último nivel, hay aspectos tan importantes para el desarrollo personal como para el desarrollo de objetivos vitales, dándole un sentido a todas las acciones que realiza (Popolo, 2023). Aunque pocos logran llegar plenamente a esta etapa, la búsqueda de autorrealización es una de las fuerzas más elevadas de la motivación humana, impulsando a las personas a vivir vidas auténticas, significativas y alineadas con su potencial.

Además, la pirámide de Maslow puede servir como una herramienta para el crecimiento personal y la autorrealización. En el contexto laboral si los empleados no tienen cubiertas sus necesidades básicas, puede generar estrés, ya que se encuentran preocupados por aspectos fundamentales. Una vez que las necesidades básicas de una persona estén satisfechas, se motiva por las necesidades de nivel superior (Saeed, 2016). A medida que el empleado va cubriendo estas necesidades, su motivación aumenta y puede llegar a alcanzar un nivel óptimo de desempeño cuando se acerca a la autorrealización, que representa el desarrollo pleno de su potencial.

Ilustración 3. Pirámide de Maslow



Fuente: Extraído de (Cuevas., 2024)

2.2.2 Teoría de los Dos Factores de Herzberg.

Frederick Herzberg planteó en 1959 la teoría de los dos factores, la cual se divide entre factores de higiene y factores motivadores. En primer lugar, los factores de higiene, como el salario, las políticas de la empresa y las condiciones de trabajo, son elementos que, aunque no motivan directamente, su ausencia puede generar insatisfacción (Chiavenato, 2004). Estos factores para el trabajador tienen efecto preventivo lo cual evita la insatisfacción. Por su parte, Herzberg clasifica como "**motivadores**" a aquellos factores que generan satisfacción en el ámbito laboral y que, según su análisis, están directamente relacionados con el contenido del trabajo que realiza cada persona.

Entre los factores motivadores destacan el reconocimiento y el sentido de logro, los cuales desempeñan un papel crucial al validar el esfuerzo y la dedicación de los empleados. Por una parte, el reconocimiento por un buen trabajo y el sentimiento de un progreso personal crea una conexión más profunda con las tareas que se realizan, lo que fortalece el compromiso y la motivación de los empleados (Chiavenato, 2004).

Herzberg menciona los factores de **higiene** como elementos fundamentales para reducir el estrés básico de los empleados que pueden experimentar en el entorno laboral, incluyendo aspectos como un buen ambiente físico de trabajo, remuneraciones justas e igualitarias y beneficios adecuados, los cuales ayudan a prevenir que los empleados perciban injusticia o malestar relacionados (García, 2003).

Herzberg argumentó que estos factores no generan satisfacción por sí mismos, pero son esenciales para evitar la insatisfacción y el estrés, ya que cuando están ausentes, se incrementa la frustración y la tensión entre los empleados.

Herzberg concluyó que, a pesar de que los factores de higiene son importantes, los factores motivadores son los que realmente producen satisfacción en el lugar del trabajo, dado a que estos, ayudan a estimular el bienestar psicológico y el sentido de pertenencia. Así, todas las organizaciones sin importar su tamaño o actividad a la que se dirigen deben prestar mucha atención a ambos factores para fomentar un ambiente en donde los empleados tengan la posibilidad y la oportunidad de desarrollar todo su potencial para alcanzar altos niveles de desempeño (Chiavenato, 2004).

Ilustración 4. Factores de Herzberg



Fuente: Extraído de (Escuela del éxito, 2020)

2.2.3 Teoría de las Necesidades de McClelland.

David McClelland, en su teoría de las necesidades, identificó tres motivaciones principales que impulsan el comportamiento de los individuos en el trabajo: necesidad de logro, de afiliación y de poder. La necesidad de **logro** se refiere al deseo de superar desafíos y alcanzar objetivos. Se enfoca en el impulso de querer sobresalir y de luchar por tener éxito, el esfuerzo por querer alcanzar metas con cierta dificultad y recibir reconocimiento de estos, además de querer influir y controlar a otros (Rodríguez E. M., 2024). Las personas con un alto nivel de esta necesidad suelen buscar tareas que les permitan demostrar sus habilidades y tener un rendimiento destacado.

La necesidad de **afiliación** es el deseo de pertenecer en relaciones interpersonales positivas, amistosas y cercanas, se centra en disfrutar de la compañía con las personas en su lugar de trabajo. Las personas con una alta necesidad de afiliación valoran la cooperación, el compañerismo y la aceptación social (Robbins, 2004). Prefieren trabajar en equipo, disfrutan de la comunicación abierta y buscan entornos laborales en los que se sientan parte de una comunidad. Por último, la necesidad de **poder**, el deseo de influir en los demás y ejercer control. Aquellas personas con una alta necesidad de poder suelen buscar posiciones de liderazgo o autoridad, pues desean ser capaces de guiar y dirigir a los demás (Rodríguez E. M., 2024)^[66]. Además, estas personas suelen ser competitivas, ambiciosas y orientadas a resultados, y se sienten motivadas por la capacidad de tener un impacto significativo.

En el ámbito laboral, la falta de satisfacción de estas necesidades puede ocasionar un aumento en el estrés. Por ejemplo, los empleados con una necesidad de logro alta pueden sentir frustración y estrés si no encuentran retos en su trabajo, lo cual disminuye su rendimiento. Del mismo modo, aquellos con una necesidad de afiliación alta pueden experimentar estrés si el ambiente laboral es conflictivo o carece de colaboración (Rodríguez R. , 2011). Por lo tanto, es importante que se facilite un entorno en el que los empleados puedan satisfacer sus necesidades individuales para reducir el estrés y mejorar su desempeño.

Ilustración 5. Necesidades de McClelland



Fuente: Extraído de (Ceolevel, 2018)

2.2.4 Teoría X y Teoría Y de McGregor.

Según Angulo y Mora (2023), Douglas McGregor cuestionó la teoría de la pirámide de necesidades de Maslow, argumentando que esta teoría no reflejaba la verdadera complejidad de las personas en un entorno laboral. Entonces en vez de esto, McGregor plantó su propia teoría que es conocida como la Teoría X y teoría Y, con el fin de describir la motivación de los trabajadores en su lugar de trabajo.

La **Teoría X** se basa en una visión no tan buena de los empleados, dado que en esta teoría asume que son perezosos por naturaleza y requieren control y estímulos externos para ser motivados, Según esta teoría, los empleados tienden a evitar responsabilidades y necesitan ser controlados, supervisados y, a veces, hasta forzados para cumplir con sus tareas. Bajo la Teoría X, los líderes suelen optar por un estilo de gestión autocrático, ya que consideran que los trabajadores sólo responderán bajo presión y necesitan lineamientos claros para realizar sus tareas (Madero y Rodriguez, 2018). Esta perspectiva se puede ver en ambientes de trabajo muy estructurados, donde las normas son rígidas y los empleados tienen poca autonomía. Sin embargo, la teoría X, puede ser efectiva como en tareas repetitivas, aunque puede llevar a un ambiente laboral tenso.

Por otra parte, la **Teoría Y** tiene una visión positiva donde los empleados tienen una función más participativa, asumiendo que las personas son naturalmente trabajadoras, responsables y buscan la autorrealización a través del trabajo. Según Angulo y Mora (2023) los empleados están motivados por factores internos y desean contribuir al éxito de la organización cuando se les proporciona un entorno adecuado. En esta teoría, los líderes optan por un estilo de gestión más flexible confiando en que sus empleados son capaces de autorregularse y que contribuyen de manera positiva si se les da la oportunidad (Angulo y Mora, 2023). Esta perspectiva fomenta un ambiente de confianza y colaboración, promoviendo la creatividad y la innovación. McGregor argumenta que, cuando se adopta la Teoría Y, los empleados están más comprometidos y el clima laboral se vuelve más productivo y motivador. Esto reduce el estrés y fomenta un mejor rendimiento, ya que los empleados se sienten motivados y comprometidos con su trabajo.

Teorías del estrés laboral.

2.2.5 Teoría del estrés laboral de Selye.

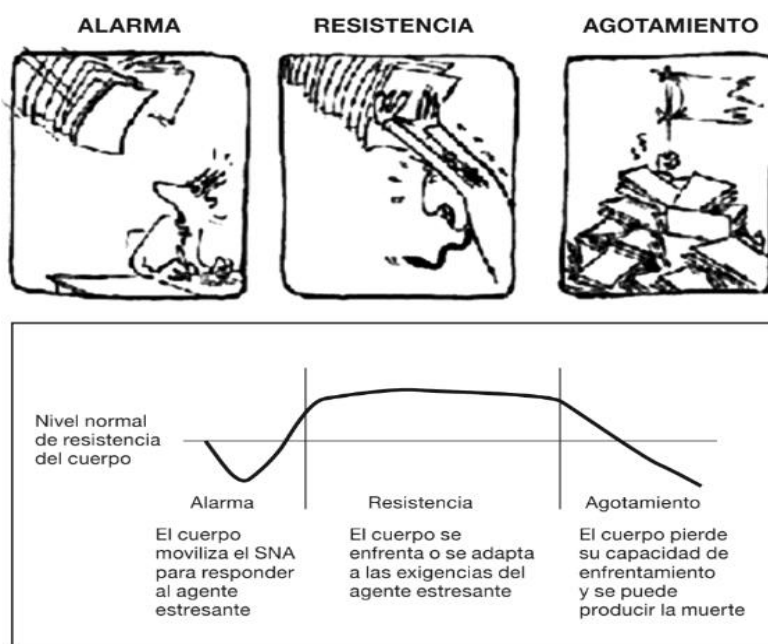
Actualmente, los empleados en las organizaciones enfrentan un alto nivel de exigencias y responsabilidades que, con frecuencia, superan sus capacidades de manejo. Como resultado, es común que trabajen en un entorno de tensión, lo cual aumenta significativamente el riesgo de desarrollar problemas como el estrés laboral. Existe una variedad de definiciones para el estrés laboral según la perspectiva del autor de acuerdo al campo en el que se enfocan, sin embargo una de las definiciones que tiene mayor adaptación a este trabajo es la de Selye, endocrinólogo y fisiólogo austriaco, desarrolló una de las teorías pioneras para entender cómo el cuerpo

responde al estrés y lo definió ante la Organización Mundial de la Salud como “una respuesta que no es específica del organismo a cualquier demanda del exterior” (Sánchez, 2010, pág. 1). Selye plantea que el estrés puede dividirse en Eustrés y Distrés:

El eustrés es el tipo de estrés que puede ser beneficioso o motivador. Se considera como el buen estrés, no es dañino y resulta ser esencial para la vida y el crecimiento de la persona (Camargo, 2010), es decir que este es el estrés que se experimenta cuando las personas se enfrentan a situaciones que perciben como desafiantes, pero que están dentro de las capacidades para manejar. “Nos permite enfrentarnos a los retos, nos incentiva para tratar de obtener buenos resultados” (Camargo, 2010, pág. 2). A menudo se experimenta cuando una persona se enfrenta a una meta o reto importante, como un examen, una presentación o una tarea desafiante en el trabajo, que, aunque genera presión, también puede resultar en un rendimiento mejorado.

El distrés, por otro lado, es el tipo de estrés que tiene efectos negativos en la salud y el bienestar de una persona. Este tipo de estrés ocurre cuando el trabajador percibe que las demandas, las presiones laborales y las exigencias no se ajustan a sus capacidades o a sus recursos para poder enfrentarlas (Patlán, 2019). El distrés provoca que los empleados puedan presentar con mayor frecuencia diferentes tipos de enfermedades, sea menos productivo y pocos motivados. Selye también propuso el Síndrome General de Adaptación, el cual consiste en describir como los seres humanos responden o actúan frente al estrés. Selye identificó tres fases principales en la respuesta al estrés.

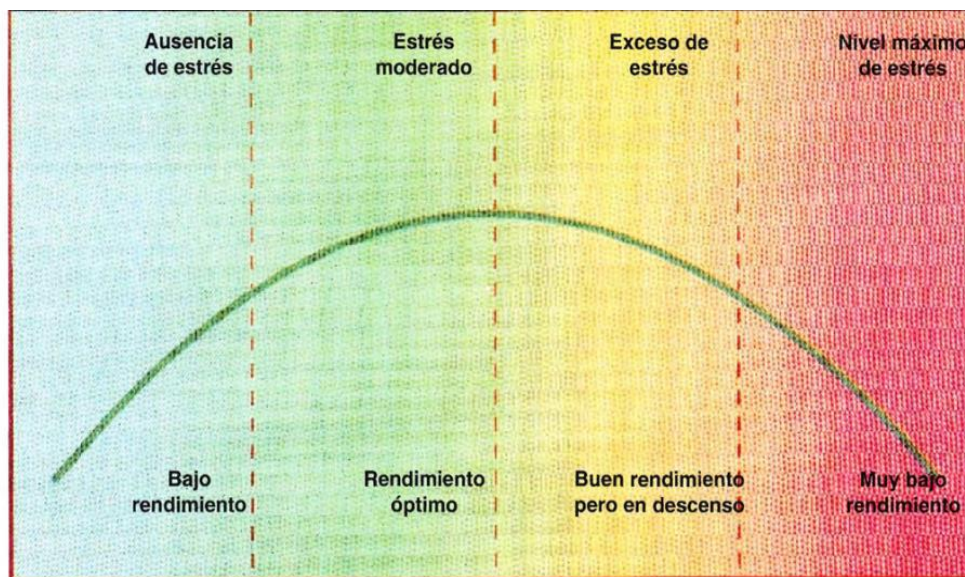
Ilustración 6. Fases del estrés



Fuente: (Vidal, 2019)

- **Fase de alarma:** Esta fase explica que cuando la persona tiene una situación de estrés, su cuerpo empieza a experimentar cambios tanto físicos como psicológicos, como ansiedad e inquietud. Estos síntomas pueden depender del entorno ambiental y el nivel de amenaza percibido, además de otros factores como el control que tenga la persona frente a esa situación (Universidad de Barcelona, 2025).
- **Fase de resistencia:** Esta fase implica el proceso de adaptación al estrés. El cuerpo desarrolla una serie de respuestas fisiológicas, cognitivas, emocionales y conductuales que buscan gestionar la situación de manera que cause el menor daño posible. Sin embargo, aunque se logre adaptarse, este proceso puede implicar ciertos costos, como una reducción de la resistencia física, disminución del rendimiento, mayor dificultad para manejar la frustración o la aparición de trastornos tanto fisiológicos como psicosomáticos (Universidad de Barcelona, 2025).
- **Fase de agotamiento:** Cuando la persona no se adapta de manera efectiva a una situación, empieza a padecer de estrés y no tiene los mecanismos adecuados para saberlo manejar, la persona llega a la fase de agotamiento. En esta etapa, los problemas fisiológicos, psicológicos o psicosociales se convierten en problemas crónicos o irreversibles (Universidad de Barcelona, 2025).

Ilustración 7. Relación entre el estrés y el rendimiento



Fuente: (Camargo, 2010)

Al observar esta gráfica que plantea Selye sobre la relación entre el estrés y rendimiento, tener muy bajo estrés, es decir, cuando la persona no experimenta estrés, tiene un bajo rendimiento, sin embargo, cuando tiene un nivel máximo de estrés, el rendimiento es demasiado bajo. Se debe entonces, tener un estrés moderado que motive a las personas a cumplir con las metas y con los plazos establecidos, pero sin pasar a la zona de exceso de estrés porque a pesar de que hay un buen rendimiento, va en descenso.

2.2.6 Teoría de ajuste persona-ambiente.

Este modelo fue propuesto por French, Rogers y Cobb en 1974, y se centra en cómo la compatibilidad entre las características de una persona y las características del entorno laboral pueden influir en el nivel de estrés y en el desempeño laboral. Este modelo sostiene que el estrés laboral se produce cuando hay un desequilibrio entre las habilidades, necesidades o características personales de un trabajador y las demandas o el contexto de su puesto de trabajo. La falta de congruencia entre el individuo y su entorno laboral genera una sensación de inconformidad, frustración y tensión, lo que a menudo conduce a un incremento del estrés y a una reducción del rendimiento (Rauthmann, 2021).

La teoría subraya que los trabajadores que experimentan una desalineación entre sus expectativas, habilidades y valores personales, y las demandas del trabajo, son más propensos a enfrentar mayores niveles de estrés laboral. En estos casos, el trabajador puede sentirse incapaz de cumplir con las expectativas del trabajo o no encontrar satisfacción en su rol, lo que incrementa la tensión emocional. A su vez, este malestar impacta directamente en su desempeño laboral, ya que la ansiedad y la frustración pueden disminuir su eficiencia y compromiso con las tareas asignadas.

El tema central del modelo es que la relación entre el entorno de trabajo y la persona debe ser armónica para promover el bienestar y el desempeño. Un adecuado equilibrio entre ambos contribuye a la motivación y la satisfacción, mientras que una desconexión entre ellos puede resultar en un agotamiento, estrés y desmotivación. La compatibilidad puede ser medida a través de diversos factores, como el nivel de autonomía, las habilidades requeridas, las relaciones interpersonales y la estructura organizacional (ILO, 2011). La teoría también propone que un ajuste adecuado entre la persona y su entorno tiene una relación positiva en el bienestar y en el desempeño de los empleados, mientras que un desajuste tiene un impacto negativo con mayores niveles de estrés.

2.2.7 Modelo Demanda-Control de Karasek.

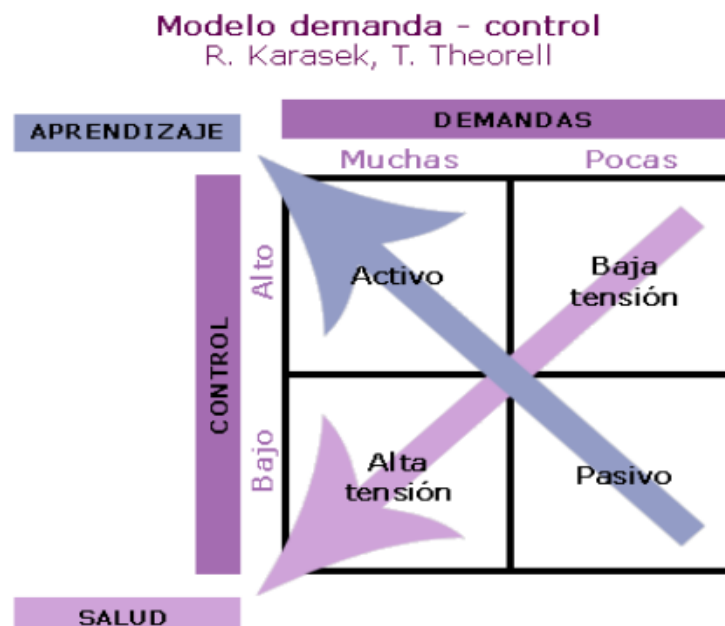
Este modelo fue propuesto por Robert Karasek en 1979, establece que el estrés laboral surge cuando los empleados no pueden gestionar las demandas de su puesto debido a la falta de control sobre sus tareas. Es decir, las demandas del trabajo se consideran un estímulo estresante el cual aumenta progresivamente cuando la persona percibe que no tiene los

recursos necesarios para responder frente a esa demanda y por lo tanto no tiene la capacidad para controlar como realizar su trabajo (López y Osca, 2011).

En esta teoría, el estrés laboral se intensifica cuando las demandas son altas y la aptitud para tomar decisiones o influir en el proceso de trabajo es limitada. Asimismo, el modelo resalta la importancia de encontrar un equilibrio entre estos ambos factores para prevenir los efectos negativos del estrés (López y Osca, 2011). La combinación de altas o bajas demandas con altos o bajos niveles de control genera cuatro tipos de trabajo (Dongil, 2019).

1. Trabajo activo (altas demandas y alto control): Este tipo de trabajo es desafiante y promueve el aprendizaje y el crecimiento profesional, lo que puede reducir los efectos negativos del estrés, ya que la autonomía y las oportunidades de desarrollo permiten a los empleados manejar las demandas de manera efectiva.
2. Trabajo pasivo (bajas demandas y bajo control): Aunque este tipo de trabajo tiene un bajo riesgo de estrés, también limita las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, lo que puede generar insatisfacción a largo plazo.
3. Trabajo de baja tensión (bajas demandas y alto control): En este tipo de trabajo, la baja presión y el control elevado proporcionan un ambiente que favorece la satisfacción laboral y minimiza el estrés.
4. Trabajo de alta tensión (altas demandas y bajo control): Esta es la combinación más estresante, donde el trabajador tiene altas responsabilidades, pero poca autonomía para manejarlas, lo que genera altos niveles de estrés y puede afectar negativamente tanto la salud como el rendimiento laboral.

Ilustración 8. Modelo Demanda-Control de Karasek.



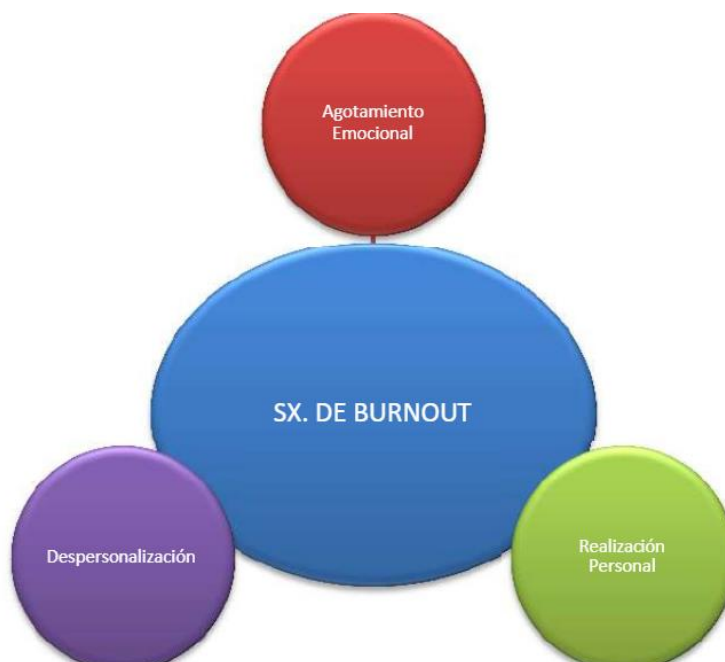
Fuente: (Mancheño, 2024)

Un cierto nivel de exigencias es importante y necesario para lograr un nuevo aprendizaje y un desempeño óptimo en el trabajo, pero un nivel demasiado alto resulta ser perjudicial. Cuando el control del trabajo es alto y las demandas también lo son, resultan ser un estímulo de crecimiento y aprendizaje para los trabajadores conduciendo a una alta productividad. Sin embargo, cuando sucede lo contrario, es decir, hay muy poca demanda y muy bajo control, provocan un entorno de trabajo poco motivador que conduce a un aprendizaje negativo o hasta una pérdida gradual de las habilidades adquiridas (ILO, 2011). Por tanto, para mejorar el bienestar de los trabajadores y optimizar su desempeño, las organizaciones deben buscar una adecuada gestión de las demandas y ofrecer mayores niveles de control, especialmente en puestos de trabajo con alta presión.

2.2.8 Métodos para medir el estrés

MBI (Maslach Burnout Inventory): Es uno de los instrumentos más conocidos y utilizados para evaluar el síndrome de agotamiento o burnout en el contexto laboral (Martínez y Domínguez, 2016). Fue desarrollado por Christina Maslach en la década de 1980, con el objetivo de medir la presencia de los factores asociados con el agotamiento laboral. Es una prueba enfocada en medir únicamente el estrés laboral, el cual consiste en responder 22 preguntas (Ver Anexo 2) y evalúa tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización, realización personal.

Ilustración 9. Estructura tridimensional del síndrome de Burnout



Fuente: (Maslach, 2012)

La autora define evaluaciones máximas específicas para medir el nivel de cada una de las tres subescalas mencionadas anteriormente, las cuales son:

- Agotamiento emocional: con un máximo de 54 puntos.
- Despersonalización: con un límite de 30 puntos.
- Realización personal: con una puntuación máxima de 48 puntos

Este método es el que se utilizó para el desarrollo de la investigación porque es un cuestionario muy fácil de entender y de interpretar por medio de una escala de Likert, las preguntas son muy puntuales lo cual ayudaba a una mayor facilidad de respuesta. En el objetivo de medir el nivel de estrés, se habla más y se profundiza acerca del MBI.

Evaluación del estrés de la OIT-OMS: Es una herramienta diseñada para evaluar los factores relacionados con el estrés en el ámbito laboral publicada por la OIT-OMS. Su principal propósito es identificar las fuentes de estrés que afectan a los trabajadores y determinar su impacto en el bienestar físico, psicológico y social, así como en el desempeño laboral. Este cuestionario consta de 25 ítems donde evalúa diferentes factores como clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder, falta de cohesión, territorio, tecnología y apoyo grupal (Martinez, 2022). También mide de la autonomía que tiene el trabajador para tomar decisiones y organizar sus tareas, si tiene claridad sobre sus responsabilidades y si enfrenta conflictos de rol.

Teorías del desempeño laboral

2.2.9 Métodos de Evaluación de Desempeño.

Medir el desempeño es fundamental en la gestión organizacional, ya que permite observar el cumplimiento de las tareas de los empleados e identificar si el estrés laboral puede estar influyendo en el desempeño de los trabajadores del sector bancario del municipio de Tuluá, Valle del Cauca. Existen diferentes métodos de evaluación de desempeño que las organizaciones pueden utilizar, los cuales varían en complejidad y en los aspectos del rendimiento que evalúan. A continuación, se algunos de los métodos más comunes:

Evaluación 360 grados: Es una herramienta donde se evalúa el rendimiento laboral de un empleado a través de la retroalimentación obtenida de diversas personas en su entorno de trabajo. En comparación de otros métodos de evaluación que únicamente dependen de la calificación del supervisor directo, esta herramienta incluye la opinión de compañeros, subordinados, supervisores, e incluso de clientes, además de la autoevaluación del propio empleado. El proceso de una evaluación 360 grados según Alles (2006) puede incluir cuestionarios o entrevistas en las que los participantes evalúan al empleado en diferentes competencias, como habilidades de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, adaptación al cambio y resultados obtenidos.

Estas competencias pueden variar según el puesto y los objetivos de la organización. La información recolectada se sintetiza en un informe que ofrece al empleado una visión global de cómo es percibido por las diferentes personas con las que interactúa en su entorno laboral. Sin embargo, la evaluación 360 grados también tiene desafíos. Es un proceso que requiere tiempo y planificación, y si no se implementa correctamente, puede generar conflictos y resentimientos entre los participantes. También es fundamental asegurar que el proceso de la calificación sea de manera anónima y que los resultados se manejen de forma constructiva, para que los empleados perciban la evaluación como una herramienta de desarrollo y no como una crítica (Alles, 2006).

Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ): o Cuestionario de Desempeño Individual en el Trabajo, es un instrumento diseñado para medir el desempeño laboral de las personas en diversas ocupaciones y contextos. Fue cuestionario fue desarrollado por Koopmans junto con otros colaboradores con el objetivo de proporcionar una evaluación integral, confiable y válida del rendimiento en el lugar de trabajo. Dicha herramienta mide tres dimensiones, el rendimiento en la tarea, en el contexto y comportamientos contraproducentes (Gabini y Calzada, 2016). El IWPQ consta de 18 preguntas donde los empleados deben de responder en función de su desempeño en el trabajo. Utiliza una escala Likert para medir la frecuencia o intensidad de los comportamientos relacionados con cada dimensión del desempeño.

Este es el cuestionario que se utilizó en la metodología para medir el desempeño laboral de los trabajadores bancarios dado que las preguntas están redactadas de manera que sean aplicables a una amplia variedad de ocupaciones y las preguntas son muy puntuales y específicas lo que hace que la herramienta sea altamente flexible y fácil de interpretar los resultados.

Métodos basados en resultados: Es una de las técnicas más utilizadas para medir el rendimiento laboral, dado a que se enfoca en evaluar los logros y objetivos alcanzados por los empleados, en lugar de centrarse únicamente en las actividades o procesos realizados. Este enfoque parte de la idea de que el rendimiento de un trabajador se puede medir de manera objetiva a través de los resultados concretos que genera, permitiendo así una evaluación clara y cuantificable de su desempeño. En la práctica, este método suele involucrar la definición de metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo establecido que el empleado debe cumplir dentro de un período establecido. Al final del ciclo de la evaluación, se revisa en qué medida estos objetivos han sido alcanzados, proporcionando una visión directa de la contribución del empleado a la organización (Pérez, 2021).

Este método facilita una evaluación objetiva y cuantitativa, reduciendo la subjetividad en el proceso de evaluación y facilitando el análisis estadístico. Además, permite a los empleados conocer con claridad lo que se espera de ellos, lo que incrementa la motivación y el enfoque en el logro de resultados. Sin embargo, el este método también tiene limitaciones. Puede resultar insuficiente para captar aspectos cualitativos del desempeño, como la creatividad, el

trabajo en equipo y el esfuerzo. Además, si no se diseñan adecuadamente, los objetivos pueden llevar a los empleados a enfocarse solo en sus metas individuales, descuidando otros aspectos del trabajo o el bienestar organizacional en general (Pérez, 2021).

2.2.10 Teoría de las Expectativas de Vroom.

Es un modelo que explica la motivación en términos de las expectativas que los individuos tienen sobre los resultados de sus acciones. La motivación se alcanza cuando las personas creen que su esfuerzo conducirá a un buen desempeño, que ese desempeño se traducirá en una recompensa y que la recompensa tiene un valor significativo para ellos (Rueda, 2023). Según esta teoría, las personas toman decisiones sobre su comportamiento basándose en tres factores clave:

La **expectativa**: Consiste en la expectativa de que invirtiendo “X” esfuerzo, se obtendrán “X” resultados. Este primer elemento tiene mucho que ver con el concepto de autoeficacia, el cual hace referencia a la capacidad que tiene la persona para hacer frente a los obstáculos y lograr lo que se propone (Ruiz, 2025). Algo muy importante de mencionar es que para que un empleado tenga un buen desempeño, es importante que el empresario se asegure de que la persona cuente con todos los recursos necesarios para realizar las tareas de manera adecuada, además de disponer de las habilidades y conocimientos. La expectativa para los empleados es que ellos se van a esforzar más si creen que esto los va a llevar a un buen desempeño.

La **instrumentalidad**: Ruiz (2025) plantea que este elemento hace referencia a la creencia de que el rendimiento llevará a una recompensa. Este elemento es fundamental que la empresa cumpla las promesas, comunique claramente los criterios para obtener recompensas, reconozca públicamente los logros y que sea transparente en las decisiones. Si la empresa cumple con esto, los empleados estarán más motivados para alcanzar los objetivos.

La **valencia**: Es el valor de la recompensa en función de lo que el empleado considera valioso. Vroom menciona que los premios que se obtienen gracias al desempeño de la realización del trabajo serán más o menos valiosos para el empleado según el valor que éste le conceda a esa recompensa y con la expectativa de lo que considera justo (Ruiz, 2025). Estos elementos se interrelacionan, y su presencia conjunta genera un ciclo de motivación constante, donde el esfuerzo individual se ve como un medio para alcanzar logros que sean valiosos para la persona.

La teoría también señala que no todos los empleados valoran las recompensas de la misma manera, lo que significa que las organizaciones deben identificar qué es lo que cada empleado considera valioso. Por ejemplo, algunas personas pueden estar más motivadas por recompensas financieras, mientras que otras pueden preferir reconocimiento, oportunidades de desarrollo profesional o beneficios adicionales (Ruiz, 2025). Este enfoque permite a las organizaciones diseñar sistemas de recompensas más efectivos, alineando los incentivos con

las necesidades y deseos de los empleados para fomentar un ambiente laboral más productivo y comprometido.

2.2.11 Teoría de la Fijación de Metas de Locke.

Esta teoría planteada por Edwin Locke (1968) explica que establecer metas claras, específicas y desafiantes mejora el rendimiento de los empleados, ya que estas actúan como un incentivo que dirige su esfuerzo, al tener la intención de alcanzar una meta es un fuerte motivador en el ámbito laboral (Ruiz, 2024) .

Las personas tienden a desempeñarse mejor cuando reciben retroalimentación sobre su progreso hacia las metas, ya que estos comentarios permiten identificar las diferencias entre lo que se ha logrado y lo que se busca alcanzar. A medida que avanzan hacia el cumplimiento de sus objetivos, los empleados requieren conocer su progreso. La retroalimentación puede provenir directamente de la tarea, aunque en muchos casos es proporcionada por un supervisor (Molina, 2001). En ciertos casos, las metas establecidas de manera conjunta impulsan un mayor desempeño, mientras que en otros los individuos rinden mejor cuando es su jefe quien les asigna las metas (Robbins, 2004). Sin embargo, una de las ventajas de la participación es que aumenta la aceptación de las metas, considerándose como un objetivo deseable por el cual los empleados están dispuestos a trabajar.

Locke y su colega Gary Latham (1990), al expandir esta teoría, identificaron varios principios clave. En primer lugar, el **compromiso** con la meta es esencial ya que los individuos deben estar realmente comprometidos con la meta para que esta sea efectiva. Para que los objetivos realmente motiven, es necesario que sean aceptados por quienes tienen la responsabilidad de cumplirlos. Este compromiso puede ser más fuerte si las personas participan en la formulación de sus propias metas (The world of work, 2019)

Además, el **feedback** sobre el progreso hacia la meta también es crucial para mantener la motivación y ajustar el esfuerzo según sea necesario. Para que los individuos se sientan motivados hacia sus metas, es fundamental que tengan claridad sobre cómo están desempeñándose en función de ellas. Para lograrlo, requieren recibir retroalimentación clara y puntual, la cual puede presentarse en distintos formatos, como indicadores, información cuantitativa o apreciaciones de otras personas (The world of work, 2019). El **desafío** como otro principio clave se enfoca en que, para estar motivados, las personas necesitan sentir que sus metas son ambiciosas y significativas, debe representar que un reto que les exija esfuerzo, dedicación y superación personal, además es importante que sientan creer que al alcanzarlas será un logro que dará un reconocimiento o recompensa (The world of work, 2019).

El cuanto, a la **complejidad** de las tareas, el autor sugiere que las metas deben ser adecuadas al nivel de habilidad de los individuos y que las tareas muy complejas deben dividirse en metas más pequeñas y manejables. De esta forma, las personas no se sienten abrumadas y pueden medir su progreso paso a paso.

2.2.12 Teoría General del Desempeño Laboral de Campbell.

La Teoría General del Desempeño Laboral de John P. Campbell (1990) señala que el desempeño laboral se refiere a las acciones y conductas destacadas de un empleado que contribuye positivamente a la empresa mediante el cumplimiento de las metas organizacionales (Michalos, 2014). Este planteamiento subraya la importancia de que los empleados no solo realicen sus tareas, sino que también aporten valor añadido a la empresa a través de comportamientos sobresalientes que van más allá de las expectativas básicas. Campbell destaca que el desempeño no se refiere a los resultados del trabajo como las ventas, sino a las acciones y comportamientos que llevan a esos resultados.

Campbell identifica ocho dimensiones fundamentales que abarcan diferentes formas en que los empleados pueden contribuir al éxito de una organización (Wilmore, 2024).

- Cumplimiento de tareas específicas que es la realización de las actividades principales asociadas con el puesto de trabajo.
- Competencias no específicas del puesto
- Comunicación efectiva como la habilidad para transmitir ideas de manera adecuada
- Esfuerzo disciplinado donde hace referencia a la persistencia, puntualidad y cumplimiento de normas organizacionales.
- Gestión del personal y autocontrol como la capacidad de manejar emociones y mantener una conducta profesional en el lugar del trabajo.
- Comportamiento en equipo y cooperación como la habilidad para trabajar con otros de manera efectiva.
- Liderazgo y supervisión para guiar a los demás hacia el logro de los objetivos de la organización.
- Cumplimiento de tareas generales como mantener la seguridad o colaborar con los compañeros.

No todas las dimensiones se aplican por igual a todos los puestos de trabajo, su relevancia depende del tipo de rol desempeñado.

Por otra parte, Campbell identifica tres factores que interactúan para influir en el desempeño laboral (Rossmery Baurista et al., 2020).

- Conocimiento declarativo el cual incluye la información, hechos y conceptos que el empleado domina relacionados con su rol.
- Conocimiento procedimental y habilidades prácticas necesarias para ejecutar las tareas, incluye las competencias técnicas y sociales, como operar maquinaria o comunicarse de manera adecuada con los clientes
- Motivación el cual comprende al esfuerzo que el empleado está dispuesto a invertir en su trabajo.

Esta teoría destaca la importancia de analizar el desempeño laboral desde una perspectiva multidimensional ya que abarca múltiples aspectos del comportamiento humano dentro de las organizaciones, por ejemplo, mientras un empleado puede sobresalir en el cumplimiento de tareas técnicas, podría necesitar desarrollo en habilidades interpersonales. En este sentido, la teoría subraya la importancia de la responsabilidad compartida que tiene el empleado y la organización. Por otra parte, la motivación no solo impulsa a los empleados a realizar sus tareas con compromiso, sino que también fomenta una actitud proactiva y de mejora continua, lo cual es crucial para lograr un desempeño sobresaliente. Un trabajador motivado es más persistente y comprometido con su desempeño, sin embargo, el estrés constante puede afectar la motivación provocando agotamiento y disminución en el esfuerzo y la calidad del trabajo (Neil, 2006).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Autorrealización: Maslow hace referencia al término de autorrealización como el pleno desarrollo del potencial humano, Maslow describe la autorrealización como un proceso continuo, más que un objetivo estático. Quienes la persiguen sienten una profunda motivación para mejorar y superarse, buscan experiencias desafiantes y se sienten impulsados a crecer y expandir sus capacidades (McLeod, 2025).

Burnout: Cuando el estrés laboral se vuelve crónico, puede evolucionar hacia un estado más grave denominado burnout o síndrome de desgaste profesional. Pérez (2010) plantea que el burnout se distingue por el agotamiento emocional, la despersonalización y una disminución en el sentido de logro personal, lo cual impacta de forma notable en la motivación y productividad del empleado. Este síndrome provoca además un desgaste mental, que se manifiesta en forma de fatiga cognitiva y emocional, afectando la concentración, la toma de decisiones y la habilidad para resolver problemas. De esta manera, el cansancio mental y el burnout, como efectos del estrés en el trabajo, repercuten negativamente en el desempeño, ya que el empleado no consigue satisfacer las exigencias de su rol.

Control: representa el grado de autonomía que el trabajador tiene para tomar decisiones sobre su propio trabajo, planificar sus tareas y utilizar habilidades específicas. Karasek sostiene que un alto nivel de autonomía permite a los empleados manejar mejor el estrés, ya que tienen una percepción de poder sobre su situación laboral por lo tanto mejoraría su rendimiento dentro de la organización (López y Osca, 2011)

Desempeño laboral: De acuerdo con Campbell (1990) señala que el desempeño laboral hace referencia a las acciones y comportamientos destacados de un empleado que contribuye a la empresa mediante el cumplimiento de las metas organizacionales (Michalos, 2014).

Despersonalización: La despersonalización es una de las dimensiones más críticas del síndrome de burnout, ya que afecta directamente la forma en que los empleados se relacionan con sus compañeros, superiores y clientes, desvalorizando el valor propio del trabajo. Según

Maslach y Jackson “es el desarrollo de sentimientos negativos hacia la propia tarea y los demás, lo que le permite al sujeto tomar distancia, alejarse emocionalmente de la realidad” (Graciela, 2013, pág. 4)

Distrés: El distrés es el tipo de estrés negativo que surge cuando una persona se enfrenta a circunstancias que percibe como abrumadoras o imposibles de manejar. A diferencia del estrés, el distrés genera ansiedad, tensión y angustia, y puede afectar negativamente la salud física y mental. El distrés prolongado o intenso puede llevar a problemas como la fatiga, trastornos emocionales, depresión, ansiedad y enfermedades relacionadas con el sistema inmunológico o cardiovascular. Este tipo de estrés ocurre cuando las demandas de la situación superan la capacidad de una persona para hacerle frente de manera efectiva (Camargo, 2010).

Estrés laboral: Este tipo de estrés es una respuesta a situaciones en que el empleado percibe como desafiantes debido a factores específicos en el entorno del trabajo, tales como las altas cargas de trabajo, la presión del tiempo por hacer las cosas, las relaciones interpersonales conflictivas o una falta de control sobre las tareas (Camargo, 2010).

Eustrés: Es una forma de estrés positivo que se presenta cuando una persona enfrenta desafíos estimulantes y alcanzables, generando así un impulso a un beneficio que motiva y mejora el rendimiento. Este tipo de estrés no se percibe como una amenaza, al contrario, se percibe como una oportunidad para crecer y superar diferentes obstáculos, promoviendo el bienestar y el desarrollo personal de cada empleado. El eustrés fomenta la creatividad, la energía y la concentración, ayudando a adaptarse a cambios y enfrentar situaciones de manera productiva. Es esencial para un equilibrio saludable, ya que permite afrontar la vida con una actitud proactiva y resiliente (Camargo, 2010).

Feedback: Es un proceso comunicativo mediante el cual un empleado obtiene una evaluación sobre sus comportamientos, capacidades, fortalezas y áreas que puede mejorar. Diversos estudios internacionales destacan que este es uno de los elementos más apreciados por los empleados. Cuando se lleva a cabo de manera adecuada, contribuye a incrementar la motivación, fomentar el crecimiento profesional y en consecuencia, mejorar la productividad y, en consecuencia, mejorar la productividad y la eficiencia dentro de la organización (Personio, 2025).

Salud laboral: La salud laboral cobra una importancia fundamental entendida como el estado de bienestar físico y mental en el entorno de trabajo, no solo depende de contar con condiciones seguras y adecuadas, sino también de un entorno que facilite el manejo saludable del estrés y promueva el equilibrio emocional (Weaver, 2021). En un ambiente laboral que prioriza la salud de los empleados, el estrés derivado de las demandas puede gestionarse de forma que no afecte la productividad. Sin embargo, en entornos que no promueven la salud laboral, las demandas laborales mal administradas pueden llevar a un estrés crónico, impactando negativamente el rendimiento y el bienestar del trabajador.

2.4 MARCO CONTEXTUAL

Tuluá es un municipio que está ubicado en la zona central del Departamento del Valle del Cauca, en Colombia. Se destaca como un centro económico integral que abarca áreas comerciales, demográficas, culturales, industriales, financieras y agropecuarias. Debido a su ubicación estratégica, a tan solo 102 km de la capital del Departamento, Cali, y su extensión de 906,86 km², Tuluá se presenta como un nodo vital para el desarrollo regional. De esa extensión territorial, el 2,4% corresponde a suelo urbano, mientras que el 66,4% es suelo rural. Además, un 0,91% está compuesto por centros poblados, un 0,59% por áreas de expansión urbana y un 30,2% está destinado a suelos protegidos (Tuluá cómo vamos, 2025).

En términos poblacionales, Tuluá es el cuarto municipio más poblado del Valle del Cauca, representando el 5% de la población del Departamento y el 0,44% del total del país. Según las proyecciones del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), para 2023 se espera una población de 231.962 habitantes, lo que implica un leve aumento del 0,49% respecto al año anterior, cuando la población era de 230.830 personas. Este crecimiento refleja una expansión sostenida en la región, que implica tanto un aumento demográfico como un fortalecimiento de la infraestructura y los servicios (Camara de comercio de Tuluá, 2025)

La economía de Tuluá tiene sus cimientos en sectores clave como la agricultura, la ganadería, el comercio y la industria. Estos sectores no solo han sido motores del crecimiento local, sino que también han posicionado al municipio como un referente de negocios y servicios en la región. En este sentido, la Cámara de Comercio de Tuluá reportó para 2022 un total de 7.722 empresas registradas, lo que representó un crecimiento del 16% respecto al año 2021, cuando la cifra era de 7.710. Este incremento refleja el dinamismo empresarial del municipio, así como su capacidad para adaptarse a las demandas del mercado regional (Camara de comercio de Tuluá, 2025).

Por otra parte, el sector terciario, que engloba servicios como la educación, el comercio, la salud y las finanzas, ha sido un pilar fundamental en el desarrollo de Tuluá. Este sector ha permitido una diversificación de la actividad económica local, impulsando tanto la creación de empleo como la mejora de la calidad de vida de los habitantes. Las empresas dedicadas a actividades comerciales y de servicios han sido claves en la expansión del municipio. En este sentido, Tuluá ha logrado consolidarse como un importante centro comercial que abarca tanto pequeños negocios, como tiendas de barrio, transporte terrestre, hospitales y universidades, como grandes cadenas de supermercados, instituciones financieras y compañías inmobiliarias, que compiten por el espacio urbano y han definido importantes áreas comerciales en la ciudad.

El sector terciario se caracteriza por su alta rentabilidad y por requerir de poco espacio físico, lo que explica la concentración de estas actividades, especialmente en zonas urbanas y suburbanas. Dentro de este sector, se puede identificar una clara división entre los pequeños comerciantes y los grandes actores del mercado. Los primeros, que operan principalmente en zonas dispersas, incluyen a pequeñas tiendas y servicios de transporte, mientras que los

segundos, pertenecientes al sector terciario superior, agrupan a grandes empresas comerciales, bancos y empresas inmobiliarias (Llevat, 2024)

Esta estructura ha propiciado la aparición de nuevas centralidades urbanas, que no solo han favorecido el desarrollo económico, sino que también han contribuido a mejorar la calidad de vida de la población. Por otro lado, el sector financiero tiene un papel fundamental en la economía de Tuluá. De acuerdo con datos de la Superintendencia Financiera, la captación de recursos por parte de los bancos y compañías de financiamiento creció un 7,18% en 2022, aunque fue un aumento menor al 12,4% registrado en 2021. (Superintendencia financiera de Colombia, 2025)

Tabla 2. Captaciones por tipo de entidad financiera, Tuluá

1.Captaciones por tipo de entidad financiera en el municipio de Tuluá			
Año / Tipo entidad financiera	Establecimiento bancario	CF - Compañía de financiamiento	Total captaciones
2016	545.387.962.822	2.786.561.576	548.174.524.398
2017	565.051.205.062	3.337.710.615	568.388.915.677
% Variación 2016-2017	3,61	19,78	3,69
2018	640.378.941.384	3.549.900.652	643.928.842.036
% Variación 2017-2018	13,33	6,36	13,29
2019	657.845.118.641	3.704.963.107	661.550.081.749
% Variación 2018-2019	2,73	4,37	2,74
2020	781.895.134.144	3.773.380.208	785.668.514.352
% Variación 2019-2020	18,86	1,85	18,76
2021	876.496.783.815	3.773.380.208	880.270.164.023
% Variación 2020-2021	12,10	0,00	12,04
2022	943.462.391.556	0	943.462.391.556
% Variación 2021-2022	7,64	-100,00	7,18

Fuente: (Camara de comercio de Tuluá, 2025).

Las captaciones bancarias son el dinero que los bancos reciben de sus clientes, como depósitos de ahorro, cuentas corrientes o depósitos a plazo fijo. Básicamente, es el dinero que las personas o empresas depositan en el banco para guardar, y el banco lo usa para hacer préstamos a otros clientes o inversiones. A cambio, el banco les paga a los clientes una pequeña cantidad de dinero, llamada interés, como recompensa por mantener su dinero ahí. En otras palabras, las captaciones bancarias son una fuente importante de dinero para que el banco pueda operar y prestar a quienes necesitan financiamiento.

La tabla 2 muestra la evolución de las captaciones por tipo de entidad financiera en el municipio de Tuluá entre los años 2016 y 2022, diferenciando entre establecimientos bancarios y compañías de financiamiento. En términos generales, se observa una tendencia creciente en el total de captaciones, pasando de \$548.174 millones en 2016 a \$943.462 millones en 2022, lo que evidencia un fortalecimiento del sistema financiero local en cuanto a la atracción de recursos del público. Este aumento ha sido impulsado principalmente por los establecimientos bancarios, como se evidencia, entre 2019 y 2020 el crecimiento fue del 18,68% mientras que entre 2020 y 2021 fue del 12,10%. En contraste, las compañías de financiamiento tuvieron una participación mucho menor en el total captado y mostraron una tendencia inestable. A pesar de un crecimiento inicial importante, su aporte se mantuvo reducido y a partir de 2021, dejaron de reportar captaciones registrando una variación del -100% en 2022. Este comportamiento refuerza aún más la concentración del mercado financiero en los bancos tradicionales.

Tabla 3. Variación de las captaciones por tipo de entidad financiera, Tuluá

Nombre Entidad financiera	Captaciones 2022	%Variación 2021-2022	Participación 2022
Banco De Bogotá	107.160.436.732	5,88%	11,41%
Banco Popular	52.331.829.588	-1,73%	5,57%
Bancolombia	287.605.041.040	11,75%	30,61%
BBVA Colombia	142.453.442.260	11,57%	15,16%
Banco De Occidente	70.244.373.038	15,80%	7,48%
Banco Caja Social Bcsc	89.925.914.475	5,58%	9,57%
Banco Davivienda	90.655.145.019	0,11%	9,65%
Banagrario	14.485.687.415	-24,40%	1,54%
Av. Villas	31.200.476.858	-6,31%	3,32%
Bancamía S.A.	2.549.317.145	15,75%	0,27%
Web S.A. (Banco W S.A a partir 2017)	12.528.971.829	1,22%	1,33%
Bancoomeva	25.812.758.813	4,57%	2,75%
Banco Falabella S.A.	5.668.176.906	69,06%	0,60%
Banco Mundo Mujer S.A.	5.758.676.081	19,45%	0,61%
Mi Banco S.A.	1.085.911.144	52,41%	0,12%

Fuente: (Camara de comercio de Tuluá, 2025).

Entre las entidades financieras más relevantes en Tuluá durante 2022 se encuentran Bancolombia que concentró el 30% de los depósitos en el mercado local, consolidándose como la entidad financiera con mayor confianza entre los clientes.

Por otro lado, BBVA, con una participación del 15%, se ubicó en el segundo lugar, demostrando una presencia significativa, aunque con una diferencia considerable frente a Bancolombia. Este porcentaje indica que BBVA también ha logrado captar una parte importante de la confianza de los usuarios, posiblemente mediante ofertas de valor en productos de ahorro y servicios financieros que son atractivos en el contexto local.

En tercer lugar, se encuentra el Banco de Bogotá, que con un 11% de participación muestra una posición competitiva, aunque más modesta. Este nivel de captación sugiere que, aunque cuenta con una cuota menor, sigue siendo una opción relevante en el mercado, probablemente respaldada por una oferta específica que atrae a ciertos segmentos de clientes y el banco AV-Villas ha perdido captaciones en el año 2021 al 2022 con una variación del -6,31%.

En conjunto, la consolidación del sector terciario y el fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) han sido factores decisivos para el crecimiento económico de Tuluá. Las entidades financieras locales desempeñan un papel fundamental al ofrecer acceso al crédito, lo que permite a los empresarios locales invertir y expandir sus negocios. Este proceso, a su vez, beneficia a la comunidad al generar empleo, mejorar la infraestructura urbana y promover un desarrollo más equilibrado y sostenible.

2.5 MARCO EMPRESARIAL

La siguiente información fue recolectada por medio de las páginas web oficiales de cada entidad bancaria (BBVA, 2025).

2.5.1 Banco BBVA

Ilustración 10. Logo del Banco BBVA



Fuente: (BBVA, 2025).

Historia del banco BBVA.

BBVA Colombia fue fundado en 1956, en una época difícil para el país, marcada por profundas divisiones políticas y eventos violentos en su historia. Sin embargo, algunos analistas ven esta década como un período de inicio de la modernización en sectores como la educación, la banca y la industria. Originalmente llamado Banco Ganadero Popular, su fundación coincidió con la celebración del Día del Campesino y fue anunciada durante la Primera Feria Exposición Agropecuaria. Desde los años 60, Colombia comenzó un período prolongado de fortalecimiento institucional y crecimiento económico sostenido, etapa en la cual el entonces Banco Ganadero también fue afianzando su posición en el mercado (BBVA, 2025).

Aunque el banco fue fundado en Bogotá y en sus inicios tenía su base de operaciones en la capital, su enfoque agropecuario demandó una importante expansión hacia distintas regiones del país. Entre 1970 y 1980, el banco emprendió un proceso de descentralización administrativa y operativa, creando lo que en su momento se conoció como vicepresidencias regionales. A principios de los años 90, el Banco Ganadero ya lideraba el mercado colombiano y, con una visión de crecimiento, en 1994 hizo historia al ser la primera empresa colombiana en cotizar sus acciones en la Bolsa de Nueva York. A partir de mediados de esa década, los grandes bancos españoles, buscando expandirse a mercados con afinidades culturales y lingüísticas, comenzaron a mirar hacia América Latina. En 1995, el BBV (Banco Bilbao Vizcaya) inició su proceso de expansión en América al adquirir participaciones en bancos líderes de la región (BBVA, 2025).

Dentro de este plan de internacionalización, BBV llegó a Colombia en 1996 mediante la compra del 34,7% de las acciones del Banco Ganadero en una operación realizada en la Bolsa de Valores de Bogotá, con un valor de 327 millones de dólares. Hacia finales del siglo XX, se consolidó una tendencia global de fusiones bancarias para formar instituciones financieras más sólidas, capaces de enfrentar los desafíos tanto locales como globales.

Las principales entidades bancarias de España anunciaron fusiones, y en 1999, BBV se fusionó con Argentaria, dando lugar al actual BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria). BBVA es uno de los grupos financieros más grandes de Europa, con sede en España, y ha tenido presencia en Colombia desde 1996, cuando adquirió el Banco Ganadero, lo cual le permitió afianzar su expansión en América Latina. Esta adquisición marcó el inicio de su integración en el mercado colombiano, que actualmente considera estratégico en la región (BBVA, 2025). Gracias a su crecimiento y constante innovación, BBVA se ha posicionado como una de las principales instituciones bancarias en Colombia, ocupando un rol destacado en los sectores de banca minorista, empresarial y de inversión (BBVA, 2025).

Misión del Banco BBVA.

BBVA Colombia tiene como misión "poner al alcance de todas las oportunidades de esta nueva era" (BBVA, 2025). Esto implica no solo la digitalización de sus servicios, sino también la

creación de oportunidades económicas para personas y empresas a través de productos financieros accesibles. BBVA busca ser un facilitador del crecimiento y bienestar económico, promoviendo la inclusión financiera y ofreciendo servicios accesibles para diversos segmentos de la población.

Visión del Banco BBVA.

Trabajar por un futuro mejor para las personas” y también unos principios de actuación, que definen su compromiso con esos grupos de interés (BBVA, 2025).

Ilustración 11. Principios y valores del Banco BBVA



Fuente: (BBVA, 2017)

Productos y Servicios del Banco BBVA

- **Productos de ahorro e inversión:** Fondo BBVA digital, Fondo BBVA Páramo, Fondo BBVA Efectivo, Fondos BBVA FAM, Fondos BBVA Plazo 30, CDT Online, CDT Tradicional, CDT largo plazo, CDT Tasa Variable, CDT IBR, Valores (BBVA, 2025).
- Portafolios servicios integrales, Portafolio integral médicos, portafolio banca personal
- Cuenta corriente, cuenta digital, cuenta de Nómina (BBVA, 2025).

Innovación y Digitalización del Banco BBVA.

BBVA Colombia es pionero en el desarrollo e implementación de tecnologías avanzadas en la banca digital en Colombia. Ha creado una experiencia digital completa para sus clientes a través de aplicaciones móviles y plataformas en línea, permitiendo realizar transacciones, abrir cuentas y solicitar productos de crédito de manera rápida y segura. BBVA plantea que la transformación digital no solo es un componente clave de su competitividad, sino también de su estrategia de negocio. BBVA ha invertido en inteligencia artificial, automatización de procesos y seguridad cibernética, manteniendo así altos estándares en la protección de datos y en la calidad de sus servicios (BBVA, 2016).

- Incremento de la base de clientes digitales
- Red de oficinas de BBVA, el cliente puede seleccionar la banca presencial, remota o digital, según las necesidades que tenga en un momento determinado
- BBVA Wallet: Esta aplicación es un ejemplo de la apuesta por la digitalización, permitiendo a los usuarios gestionar sus tarjetas y realizar pagos de forma segura.
- Experiencia de Usuario (UX): Enfocado en mejorar la experiencia del usuario, BBVA aplica metodologías de diseño centradas en el cliente, simplificando interfaces y adaptándolas a las necesidades de sus usuarios.
- Desarrollo e implantación de estrategias one-click, que permiten la contratación de productos de forma ágil.
- Renovaciones completas de las webs bancarias en Chile y Uruguay e implantación de la web para empresas NetCash en Chile.
- Proyecto On Boarding de BBVA Provincial, que pretende mejorar la experiencia de cliente desde su primer contacto con el banco.
- Implantación de la plataforma Ekip para créditos al comercio en México y Chile.
- Desarrollo e implantación de Firma Digital tanto en España como en México y varias geografías de América del Sur

2.5.2 Banco de Bogotá

Ilustración 12. Logo de Banco de Bogotá



Fuente: (Banco de Bogotá, 2024)

Historia del Banco de Bogotá.

La historia del Banco de Bogotá fue recolectada en la página oficial del Banco (Banco de Bogotá, 2025):

El 15 de noviembre de 1870 se fundó una institución financiera llamada a marcar un hito en la historia del país: el Banco de Bogotá. Su creación fue liderada por Salomón Koppel y un grupo de visionarios, siendo este el primer banco en Colombia, el cual ha sido testigo y protagonista de la historia económica y social del país. Durante los inicios del Banco, en Colombia había 2.392.000 habitantes y solo en Bogotá, residían 70.000 personas. Durante este período, los depósitos de ahorro sumaban \$5.209.000 pesos y en 1875 ya llegaban a \$21.370.000 pesos.

La primera mitad del siglo XX fue un periodo de consolidación y crecimiento para el Banco de Bogotá. El Banco abrió sucursales en las principales ciudades del país, comenzando en la ciudad de Girardot en 1922. En 1928, se trasladó a su sede actual, un edificio de estilo neoclásico que se ha convertido en un ícono de la arquitectura bogotana. El Banco se fortaleció y extendió su ámbito geográfico en Colombia, gracias a la fusión con otros bancos regionales, que hasta 1928 algunos fueron: Banco del Huila, Banco Social del Tolima, Banco del Cauca, Banco Santander, Banco Republicano, Banco de Pamplona, Banco Central, entre otros.

En 1945, el Banco cumplió sus primeros 75 años de existencia, aumentando su capital mediante la emisión de 153.000 acciones. En 1947 la institución poseía 105 sucursales. En 1967, contando con 214 oficinas en el país, estableció una oficina en Panamá, siendo así el primer banco colombiano en tener operaciones en el exterior. En 1980, se crea en Miami el Banco De Bogotá International Corporation con el fin de apoyar negocios comerciales entre el sur de Estados Unidos y Latinoamérica.

Misión del Banco de Bogotá.

Un banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social, oficial. Un banco que cuenta con un grupo de talentosos colaboradores que trabaja con dedicación, eficiencia, agilidad, compromiso, lealtad, siempre orientados al logro y motivados por el orgullo de pertenecer a la institución que les genera bienestar y crecimiento (Banco de Bogotá, 2013).

Visión del Banco de Bogotá

Ser el banco líder en Colombia y Centroamérica, que crece con el progreso de sus clientes, su equipo humano, sus accionistas y del País (Banco de Bogotá, 2013).

Ilustración 13. Valores Corporativos del banco de Bogotá



Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

Productos y servicios del Banco de Bogotá.

El portafolio de productos y servicios del Banco permite acceder a: cuentas de ahorro y corrientes, tarjetas débito y crédito, CDT e inversiones, créditos y leasing, seguros, así como soluciones financieras, de recaudo y pagos, de inversión y liquidez, entre otras. El Banco de Bogotá ofrece una gran gama de soluciones encaminadas al sector empresarial, abarcando áreas como financiación, inversión, comercio internacional, leasing, logística, construcción, recaudo y pagos. Entre las opciones de pago se puede encontrar el recaudo con código de barras, débito automático, tarjeta corporativa, consignación referenciada y pagos por Internet (PSE), lo que aporta múltiples alternativas para que las empresas realicen sus transacciones de manera eficiente (Banco de Bogotá, 2025).

Teniendo en cuenta que el objetivo comprende impulsar el desarrollo de las microempresas en Colombia, el Banco de Bogotá ofrece “Crediprogreso”, un crédito el cual ha sido diseñado para financiar emprendimientos o ideas de negocio. Este producto permite obtener montos desde \$800.000 COP hasta 120 salarios mínimos (aproximadamente \$170.820.000 COP), con plazos de hasta 60 meses para la compra de activos y hasta 36 meses para capital de trabajo. Entre los beneficios se incluyen la ausencia de necesidad de experiencia crediticia previa, cuotas fijas y atención personalizada.

Innovación y Digitalización del Banco de Bogotá.

En el marco de la digitalización y la banca en línea. El Banco de Bogotá ha desarrollado plataformas digitales que permiten a sus clientes realizar transacciones de manera segura y conveniente desde cualquier lugar del mundo. En 2016 el Banco presentó su iniciativa Ruta Digital, con el objetivo de acelerar su evolución digital. Como fruto de este gran propósito, nace en marzo de 2017 el Lab Digital, conformado por un equipo multidisciplinario, cuyo fin es convertir al Banco de Bogotá en el referente de experiencia del cliente y eficiencia en procesos, a través de la digitalización y el uso avanzado de los datos del cliente. Su enfoque en la innovación y el servicio al cliente, junto con un profundo respeto por su legado, lo posicionan como un líder indiscutible en el sector financiero colombiano y latinoamericano (Banco de Bogotá, 2025).

2.5.3 Banco AV-Villas

Ilustración 14. Logo Banco AV-Villas



Fuente: (AV VILLAS, 2025)

Historia del Banco AV-Villas.

La historia del Banco AV Villas fue recolectada a través de la página oficial del Banco (AV VILLAS, 2025)

Tuvo su origen en la Corporación de Ahorro y Vivienda Las Villas, entidad creada en el año 1972, especializada y con una amplia trayectoria en la financiación del sector de la construcción, mediante el otorgamiento de créditos dentro del sistema UPAC tanto a constructores como a compradores de inmuebles. En 1998 se configuró sobre el Banco una situación de control por parte del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., que es el más grande e importante grupo financiero del país conformado por el Banco AV Villas; Banco de Occidente; Banco de Bogotá; la Sociedad Administradora de Pensiones y Cesantías; Porvenir S.A. y el Banco Popular S.A.

A principios del año 2000 la Corporación Las Villas se fusionó absorbiendo a la Corporación de Ahorro y Vivienda Ahorramas, entidad creada desde diciembre de 1.972 y que había entrado a formar parte del Grupo Aval a mediados de 1.997. De esta forma surgió, para el momento de la fusión, la sexta entidad financiera más grande del país por nivel de activos, bajo la denominación de Corporación de Ahorro y Vivienda AV Villas. Posteriormente se expide la Ley 546 de 1999 (Ley de Vivienda) con la que se crea la Unidad de Valor Real (UVR), en reemplazo de la UPAC, y se abre paso a la conversión de las CAV en bancos comerciales. Por consiguiente, como resultado de la Ley de Vivienda, y con el fin de brindar una mayor diversidad de productos y servicios a sus clientes, en el mes de marzo del año 2002 AV Villas se convierte oficialmente en Banco Comercial.

Misión del Banco AV-Villas.

Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente, siempre innovando.

Visión del Banco AV-Villas.

Marcar la pauta en la forma de hacer banca de una manera dinámica e innovadora

Ilustración 15. Valores Corporativos del Banco AV-Villas

RESPECTO	INTEGRIDAD	RESPONSABILIDAD
<i>Es el reconocimiento y la valoración de la opinión, diferencia y esencia de las personas, que se diferencia a través de un trato asertivo, considerado y amable para nuestros compañeros, Clientes y proveedores.</i>	<i>Es la fortaleza de espíritu que nos hace fieles a los principios de Rectitud, Confiabilidad y Transparencia. Coherente entre ser y hacer, buscando el Bien Mayor.</i>	<i>Es el cumplimiento del compromiso que se adquiere y la conciencia acerca de las consecuencias de lo que hacemos sobre nosotros y los demás.</i>

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025).

Productos y servicios del Banco AV-Villas

- Crédito de Libre Inversión: Préstamos con cuotas fijas y plazos de hasta 60 meses para financiar cualquier necesidad personal.
- Tarjetas de crédito: Diversas opciones de tarjetas que brindan respaldo para pagos seguros y cómodos.
- Compra de Cartera: Posibilidad de unificar deudas en AV Villas con tasas de interés preferenciales.
- Crédito Rotativo: Línea de crédito disponible de manera inmediata para cubrir gastos imprevistos.
- Adelanto de Nómina: Acceso anticipado a una parte del salario a través

Innovación y Digitalización del Banco AV-Villas.

En la era de la innovación y digitalización, el Banco AV Villas se destaca por su ambicioso proyecto de innovación, dirigido a remodelar el paisaje de la banca en Colombia. Con una historia rica en evolución y adaptación, este banco ha trazado un camino hacia la digitalización y la personalización de sus servicios, respondiendo a las cambiantes demandas del mercado y sus clientes. Este artículo profundiza en los objetivos, estrategias, y el impacto esperado del proyecto, ofreciendo una visión integral de cómo el Banco AV Villas está cimentando su futuro en el sector financiero.

El proyecto de innovación del Banco AV Villas establece un objetivo claro: liderar el sector bancario a través de la digitalización de procesos, la personalización de productos mediante analítica avanzada, y una fortaleza sin precedentes en ciberseguridad. Esta iniciativa surge de la necesidad de adaptarse a un entorno digital en constante evolución, donde la personalización y la seguridad se convierten en pilares fundamentales de la experiencia del cliente (AV VILLAS, 2025).

2.6 MARCO LEGAL

El siguiente marco legal establece el conjunto de normas, leyes y regulaciones que rigen las instituciones financieras de Colombia. Su objetivo principal es proporcionar lineamientos claros que aseguren que las acciones y decisiones se lleven a cabo conforme a principios legales y éticos, promoviendo la justicia, la equidad y la seguridad jurídica. Este análisis es fundamental para garantizar el cumplimiento normativo y para orientar las prácticas de las entidades financieras de Colombia

Tabla 4. Marco Legal

LEY	DEFINICIÓN	IMPORTANCIA
Código Sustantivo del Trabajo	Establece deberes del empleador, incluyendo la protección de la salud física y mental del trabajador.	Obliga al empleador a implementar medidas para evitar condiciones que puedan generar estrés laboral o afectar al bienestar del trabajador.
Decreto 663 de 1993	Define las funciones y regulaciones para los bancos, aseguradoras y otras instituciones financieras, incluyendo normas sobre la estructura de capital, límites de inversión y requisitos de solvencia	El decreto establece requisitos de solvencia para las entidades financieras, lo cual asegura que cuenten con los recursos suficientes para enfrentar sus obligaciones.
Ley 795 de 2003	Esta reforma del sistema financiero colombiano busca fortalecer la supervisión de las entidades bancarias, mejorando la capacidad de la SFC para regular y supervisar a los bancos y otras entidades financieras.	Permiten que las operaciones bancarias se desarrollen bajo un marco de estabilidad y control, minimizando riesgos que podrían afectar la economía.
Resolución 2646 de 2008	Regula la identificación, evaluación, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral.	Es la norma más específica sobre el estrés laboral, exige a las empresas medir y actuar sobre estos riesgos.
Ley 1328 de 2009	Esta ley establece el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, proporcionando un marco legal para proteger los derechos de los consumidores en el ámbito financiero.	Garantiza que los consumidores tengan acceso a servicios financieros de manera justa y protegida.
Ley 1555 de 2012	Permite a los consumidores financieros prepagar sus créditos sin penalización, lo cual es una ventaja para los usuarios	-Fomento de la Libertad Financiera -Incentivo al Ahorro y Reducción de Carga Financiera

LEY	DEFINICIÓN	IMPORTANCIA
	que desean reducir su endeudamiento de manera anticipada.	-Competitividad y Transparencia en el Sector Financiero -Reducción de Riesgo Financiero Personal
Ley 1562 del 2012	Regula el Sistema General de Riesgos Laborales. Reconoce riesgos psicosociales como parte de los riesgos laborales.	Amplía la protección de los trabajadores incluyendo el estrés como un riesgo laboral que debe ser gestionado y prevenido.
Ley 1616 de 2013	Ley de Salud Mental. Reconoce la salud mental como un derecho fundamental y promueve su protección en todos los entornos.	Fortalece el enfoque integral del bienestar del trabajador.

Fuente: Elaboración propia por parte de los investigadores (2025).

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo descriptivo y correlacional ya que incluye un análisis que describe las características generales del estrés y el desempeño laboral antes de evaluar su relación. En este sentido, los estudios descriptivos tienen como objetivo medir y recopilar información detallada sobre los conceptos o las variables de interés, se puede recoger la información de manera independiente, es decir, analizando cada variable por separado, o también de manera conjunta considerando la relación entre ellas (Salomao, 2023). En cuanto a los estudios correlacionales, Velázquez (2025) plantea que este tipo de estudios tienen como objetivo evaluar la relación que exista entre dos o más variables. Por lo tanto, la presente investigación también es de tipo correlacional porque su principal objetivo es analizar la relación entre dos variables: el estrés y el desempeño laboral sin manipularlas directamente, es decir, observándolas en su contexto natural.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para esta investigación, es un caso de estudio donde se tomará en cuenta tres entidades bancarias del municipio de Tuluá, el método de investigación es el hipotético-deductivo, ya que este tipo de investigación implica formular hipótesis sobre la relación entre el estrés y el desempeño laboral y luego comprobarlas mediante la recolección y análisis de datos. Karl Popper señala que este método es aquel que comienza por una hipótesis basada en el marco teórico de una ciencia en particular y mediante el uso de reglas lógicas de la deducción, conduce a nuevas conclusiones que posteriormente son sometidas a verificación. Este método tiene un valor heurístico, ya que facilita la formulación y comprobación de nuevas hipótesis sobre la realidad, además de inferir otras y establecer predicciones a partir de conocimientos existentes (González y Trujillo, 2023).

3.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.3.1 Fuentes

Para este estudio, se utilizarán fuentes primarias y secundarias, Las fuentes primeras son aquellas que proporcionan información directa y original, recopilada de primera mano por el investigador o por quienes han presenciado o participado directamente en los hechos o fenómenos estudiados y por otra parte, las fuentes secundarias son aquellas que proporcionan información relacionada con el tema de estudio, pero que no son fuente original de los hechos o situaciones, sino que los referencian (Universidad de Guadalajara, 2025)

3.3.2 Técnicas.

En cuanto a la técnica que se utilizará será por medio de la encuesta ya que es la técnica que capta los conocimientos, motivaciones, actitudes, y opiniones, que poseen los encuestados sobre un hecho o fenómeno o realidad. Y esto se realizará por medio de tres cuestionarios, el primero será el de condiciones laborales con 10 preguntas (Jekaveno, 2020), el segundo el de MBI (Maslach Burnout Inventory) es una prueba enfocada en medir el estrés laboral y consta de 22 preguntas (Psicogerontología, 2013). Y para el desempeño laboral el cuestionario de IWPQ, el cual consta de 18 preguntas para evaluar el comportamiento de las personas en el contexto (Koopmans, 2021). Siendo un total de 50 preguntas entre los tres cuestionarios.

3.3.3 Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validación del instrumento, se realizó una revisión detallada de la literatura estudiada con el fin de garantizar la claridad, coherencia y relevancia de las preguntas en relación con los objetivos propuestos, por lo tanto, se puede decir que el instrumento de condiciones laborales está validado por la empresa Q.M.A del Caribe SAS, lo cual respalda su confiabilidad y pertinencia para el análisis de factores del entorno laboral (Jekaveno, 2020).

Posteriormente la validez del cuestionario de MBI fue realizada por tres expertos: El primero Ricardo Herrera Ruiz, profesor de Administración en la Universidad de Lima, brindó una calificación de “excelente” en todos los criterios evaluados: claridad, coherencia, metodología, suficiencia y factibilidad. El segundo evaluador fue Aldo Motta Ferreccio, coordinador del área de gestión del talento en la misma universidad y calificó como “excelente” los criterios de coherencia, metodología y suficiencia, y como “satisfactorio” los de claridad y factibilidad. Por último, Guillermo Salcedo Gallardo, docente, abogado y gerente general, y asignó una calificación de “satisfactorio” a todos los criterios evaluados (Rivera y Ramos, 2022).

Y el del desempeño laboral individual (IWPQ) ha sido validado en diversos estudios, uno de ellos fue realizado en la Universidad de Zaragoza, en España, donde se comprobó que el cuestionario funciona bien ese contexto. Los resultados demostraron que sus mediciones son coherentes internamente y se relacionan adecuadamente con otras variables como la personalidad y otras formas de evaluar el desempeño (Villagrasa, 2019).

Por otro lado, se realizó la fiabilidad de estos instrumentos calculando los Alpha de Cronbach siendo todos superiores a 0,7, es decir, todos presentan condiciones de fiabilidad ($\alpha > .7$)

Tabla 5. Fiabilidad de los instrumentos

Instrumentos	Categorías	Variables	No. De ítems	Alpha de Cronbach
Instrumento de condiciones laborales	Área administrativa	Iluminación Temperatura Ergonomía Ruido Reflejos Espacio Seguridad	10	0,99
Instrumento de MBI	Agotamiento emocional	Nivel de cansancio emocional	22	0,93
	Despersonalización Realización personal	Actitudes negativas hacia el trabajo y las personas Percepción de competencia y logro personal		
Instrumento de IWPQ	Rendimiento en la tarea	Cumplimiento de funciones	18	0,85
	Rendimiento contextual	Colaboración y comportamiento organizacional		
	Comportamientos contraproducentes	Acciones que afectan negativamente el desempeño		

Fuente: Elaboración propia por parte de los investigadores (2025)

Tabla 6. Instrumentos de recolección de información

Objetivos de investigación	Fuente	Técnica aplicar	Propósito	Actor/Autor
Caracterizar las entidades bancarias en términos de estructura y condiciones laborales.	Primaria	Encuesta Condiciones laborales	Evaluar la percepción de los empleados sobre su ambiente laboral y puesto de trabajo.	Actor: trabajadores de las entidades bancarias de Tuluá Valle
	Secundaria	Revisión documental	Jerarquía de las necesidades Teoría de los dos factores	Autor: 1.Maslow 2.Herzberg

Objetivos de investigación	Fuente	Técnica aplicar	Propósito	Actor/Autor
Identificar los niveles de estrés que experimentan los trabajadores de las entidades bancarias del Municipio de Tuluá Valle.	Primaria	Encuesta: Cuestionario del estrés laboral IBM	Obtener información precisa y basada en evidencia sobre el nivel de estrés que experimentan los empleados del banco BBVA de Tuluá para poder identificar si el estrés pudiera estar afectando el desempeño de estos.	Autor: Maslach, Jackson trabajadores de las entidades bancarias de Tuluá Valle (BBVA, AV-Villas, Banco de Bogotá)
	Secundaria	Revisión documental	1. Teoría del estrés laboral 2. Modelo demanda control	Autor: 1. Selye 2. Karasek
Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de las entidades bancarias del Municipio de Tuluá Valle.	Primaria	Encuesta: Cuestionario del desempeño laboral IWPQ	Obtener datos medibles que permitan analizar el desempeño de los trabajadores con el fin de realizar una evaluación integral y fundamentada que apoye la mejora continua del talento humano	Autores: Koopmans, Benaards, Hildebrandt, Van Buuren Actores: trabajadores de las entidades bancarias (BBVA, AV-Villas, Banco de Bogotá)
	Secundaria	Revisión documental	1. Teoría de las Expectativas 2. Teoría de la fijación de metas	Autor: 1. Vroom 2. Locke
Relacionar el nivel del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de las Tres	Primaria	Relacionar el comportamiento de las dos variables con el programa SPSS	Analizar los resultados entre las dos variables por medio de la estadística	Actor: Autores de la investigación
	Secundaria	Revisión documental	Sustentar teóricamente los	

Objetivos de investigación	Fuente	Técnica aplicar	Propósito	Actor/Autor
entidades bancarias.			resultados de las relaciones	
Proponer estrategias que se puedan implementar en el sector bancario del Municipio de Tuluá Valle	Secundaria	Revisión documental	Identificar qué medidas se pueden implementar para mejorar las condiciones de los empleados del banco de acuerdo con los resultados de las encuestas	Actor: Autores de la investigación

Fuente: Elaboración propia por parte de los investigadores (2025)

3.4 HIPÓTESIS INICIALES DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis general: El estrés laboral tiene un impacto negativo en el desempeño de los empleados del sector bancario en el municipio de Tuluá, Valle del Cauca.

Hipótesis Nula: El estrés laboral no tiene un impacto negativo en el desempeño de los empleados del sector bancario en el municipio de Tuluá, Valle del Cauca.

Variable independiente: Estrés laboral

Variable dependiente: Desempeño laboral

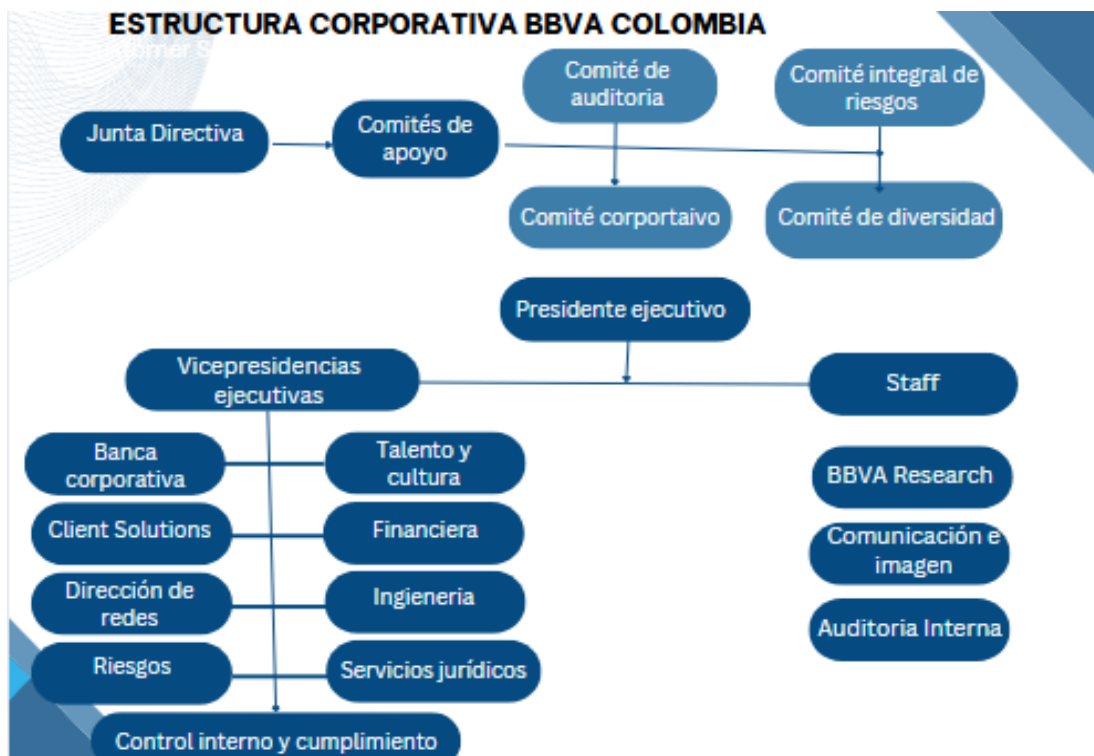
4. CARACTERIZACIÓN DE LAS ENTIDADES BANCARIAS EN TÉRMINOS DE ESTRUCTURA Y CONDICIONES LABORALES

Para comprender el entorno en el que se desempeñan los trabajadores bancarios, es necesario caracterizar la estructura del sector y las condiciones laborales en las que operan. Esta caracterización permite identificar aspectos como la organización del trabajo, la carga laboral y los modelos de gestión que pueden influir en la dinámica diaria de los empleados. La siguiente información fue recolectada desde la página oficial de cada entidad bancaria y a través de encuestas realizadas a los empleados de las instituciones financieras. Es importante resaltar que los organigramas presentados a continuación fueron recolectados desde las páginas oficiales porque no se logró obtener la información directamente de las instituciones del municipio de Tuluá ya que es información confidencial.

4.1 ESTRUCTURA DEL BANCO BBVA

A continuación, se presenta la estructura corporativa general del banco BBVA de Colombia, dado que la estructura del banco BBVA de Tuluá es información confidencial.

Ilustración 16. Estructura Organizacional BBVA Colombia



Fuente: Banco BBVA

4.1.1 Descripción de Cargos del banco BBVA.

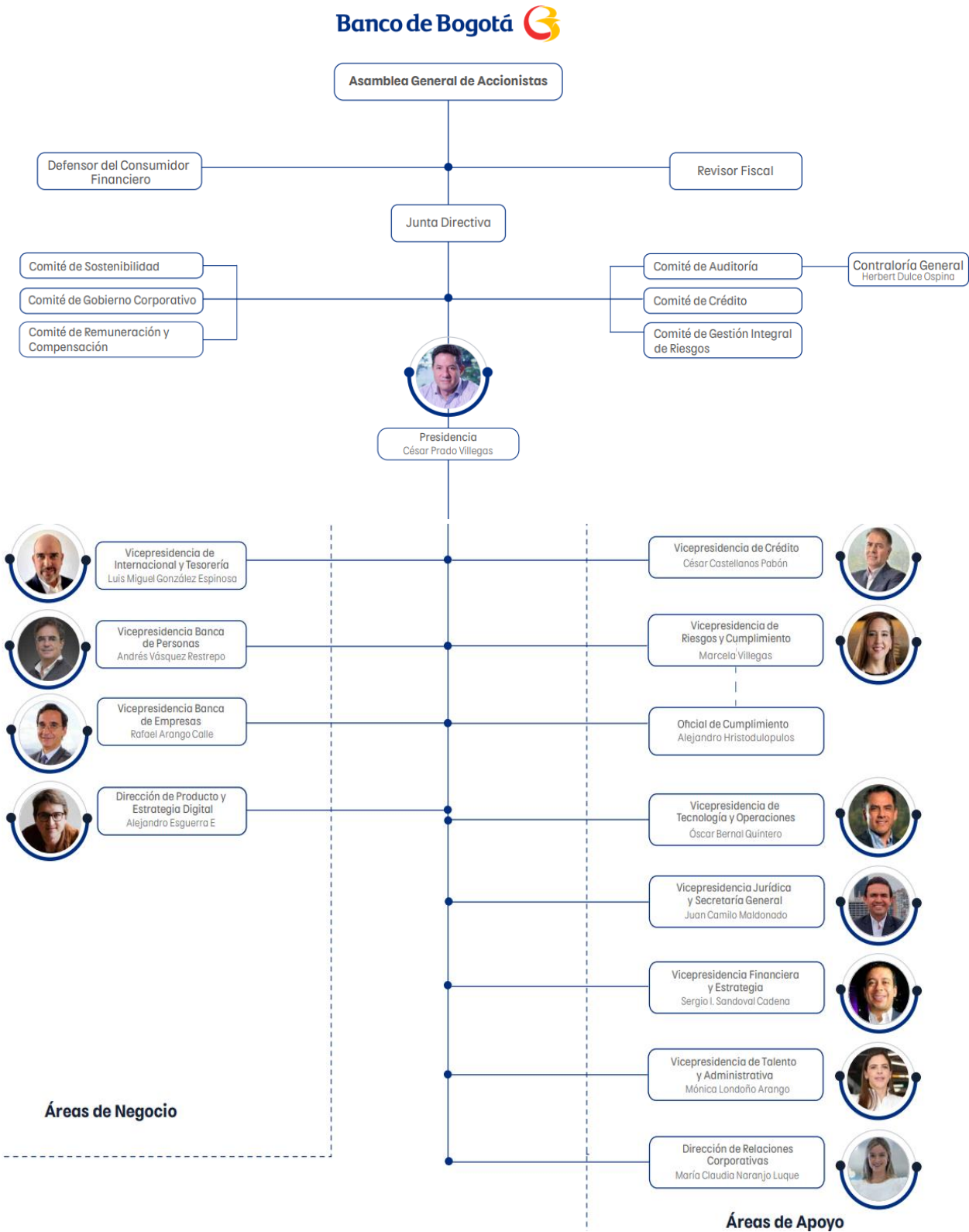
El Banco BBVA en la sede del municipio de Tuluá cuenta con un equipo de 14 personas distribuidas en diferentes roles. El equipo está conformado por:

- 3 gestores comerciales quienes se encargan de la captación y fidelización de clientes mediante la oferta de productos financieros.
- 7 asesores integrales de servicio, responsables de la atención al cliente, gestión de transacciones y asesoría sobre productos bancarios.
- 1 gestor integral cuya función es la supervisión y gestión de procesos operativos y comerciales.
- 1 gerente encargado de la administración general de la sede y el cumplimiento de metas.
- 1 asesor comercial empresarial enfocado en la atención a clientes corporativos y la oferta de soluciones financieras para empresas
- 1 cajero principal quien supervisa las operaciones de caja además administra el efectivo y coordina las transacciones bancarias.

4.2 ESTRUCTURA DEL BANCO DE BOGOTÁ

A continuación, se presenta la estructura organizacional general del Banco de Bogotá.

Ilustración 17. Estructura Organizacional Banco de Bogotá



Fuente: (Banco de Bogotá, 2025)

4.2.1 Descripción de cargos del Banco de Bogotá.

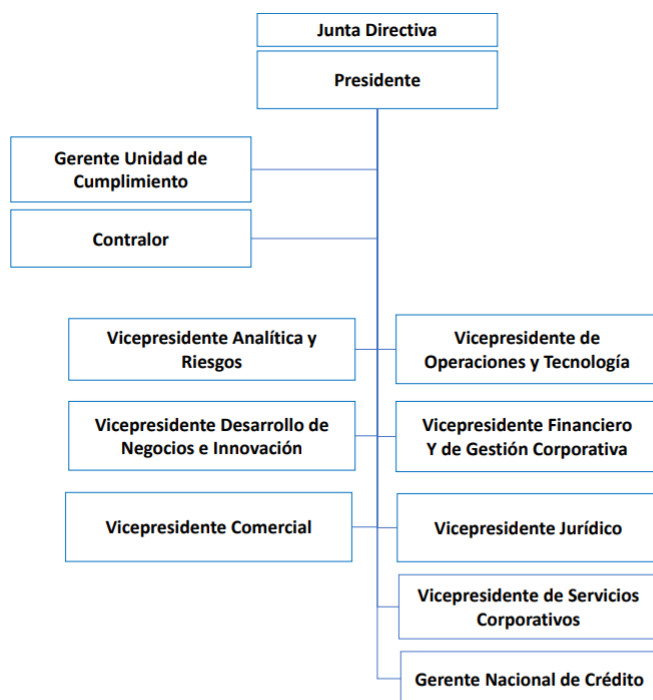
En el banco de Bogotá del Municipio de Tuluá cuenta con un equipo de 17 personas distribuidas de la siguiente manera (Plata, comunicación personal, 2025).

- 1 gerente de oficina dirige y supervisa las operaciones del banco.
- 1 gerente de zona norte quien coordina y supervisa oficinas en su región.
- 1 subgerente de oficina que apoya al gerente en la administración y puede asumir su rol en su ausencia.
- 2 auxiliares de servicios generales que realizan limpieza, mantenimiento, vigilancia y apoyo logístico en la empresa.
- 5 cajas que manejan transacciones financieras y brindan atención al cliente.
- 7 asesores comerciales quienes atienden y asesoran a los clientes, gestionan ventas.

4.3 ESTRUCTURA DEL BANCO AV-VILLAS

A continuación, se presenta la estructura organizacional general del Banco de AV-Villas de Colombia.

Ilustración 18. Estructura Organizacional AV-Villas



4.3.1 Descripción de cargos.

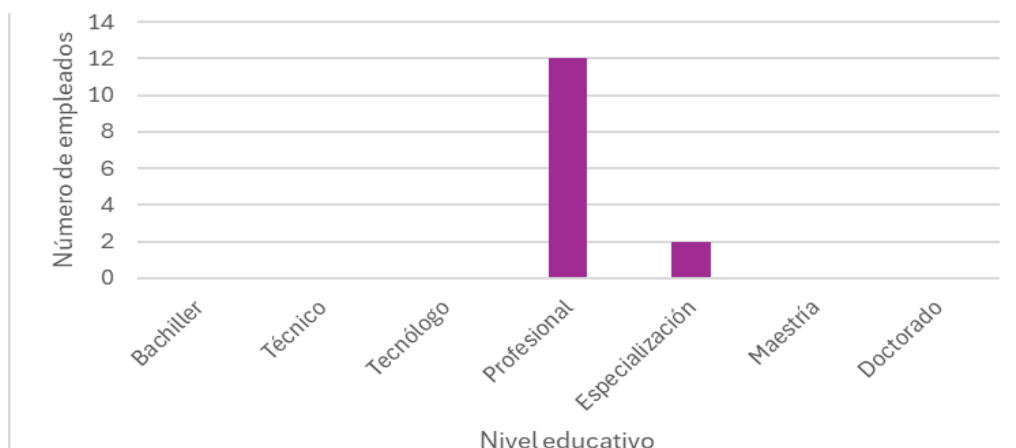
En el Banco AV-Villas del Municipio de Tuluá cuenta con un equipo de 19 personas distribuidas de la siguiente manera:

- 1 gerente quien es el máximo responsable de la sucursal bancaria. Su función principal es dirigir y supervisar todas las operaciones del banco, asegurando el cumplimiento de los objetivos comerciales y financieros.
- 2 subgerentes quienes se encargan de coordinar a los asesores y cajeros, supervisar procesos internos y garantizar que los procedimientos del banco se cumplan de manera eficiente.
- 6 asesores comerciales responsables de la venta de productos y servicios financieros, como créditos, cuentas, seguros e inversiones. Deben captar nuevos clientes, fidelizar a los existentes y asesorarlos según sus necesidades financieras.
- 1 asesor supernumerario comercial que cubre las funciones de los asesores comerciales cuando hay ausencias o una alta demanda de trabajo.
- 1 asesor supernumerario integral quien tiene una función similar al asesor supernumerario comercial, pero con un enfoque más amplio, pudiendo desempeñar funciones tanto en el área comercial como en el área operativa y de servicio.
- 1 asesor de servicio brinda atención a los clientes en la sucursal, resolver dudas y gestionar solicitudes.
- 2 cajeros principales, supervisan y coordinan el área de cajas
- 4 cajeros auxiliares atienden directamente al público en las ventanillas del banco, realizando transacciones como depósitos, retiros, pagos
- 1 auxiliar de servicio general.

4.4 NIVEL EDUCATIVO DE LOS EMPLEADOS

Por consiguiente, se identificó cuál es el nivel educativo de los empleados abarcando desde bachiller, técnico, tecnólogo, profesional, especialización, maestría y hasta doctorado. Esto se hizo con el objetivo de comprender la composición del talento humano que conforma sus estructuras laborales. Los siguientes resultados se obtuvieron a través de la encuesta realizada hacia las tres instituciones bancarias; Banco BBVA, Banco de Bogotá y Banco AV-Villas. A continuación, se presentan las gráficas de cada banco:

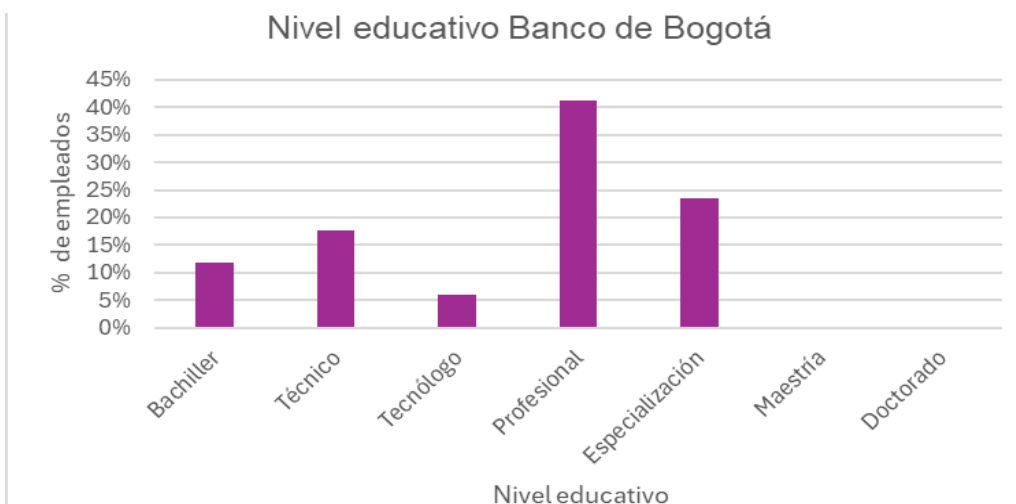
Gráfica 1. Nivel educativo de los empleados del Banco BBVA



Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

El gráfico anterior muestra que la mayoría de los empleados del Banco BBVA poseen un título profesional, con un total del 85,71% trabajadores en esta categoría y no se observan resultados en bachiller, técnico y tecnología, lo cual se evidencia que el banco prioriza la contratación de personal universitario, lo que puede indicar que en los procesos de selección enfatizan la formación académica como criterio esencial para el desempeño de sus funciones bancarias. Por otro lado, se observa un número reducido de empleados con especialización con un total de solo el 14,29% de empleados, lo cual hace referencia que pocos trabajadores han optado por continuar con estudios de posgrado. Así mismo, la inexistencia de trabajadores con maestría o doctorado sugiere que estos niveles educativos no son requisitos indispensables para los cargos que se desempeñan en esta entidad financiera.

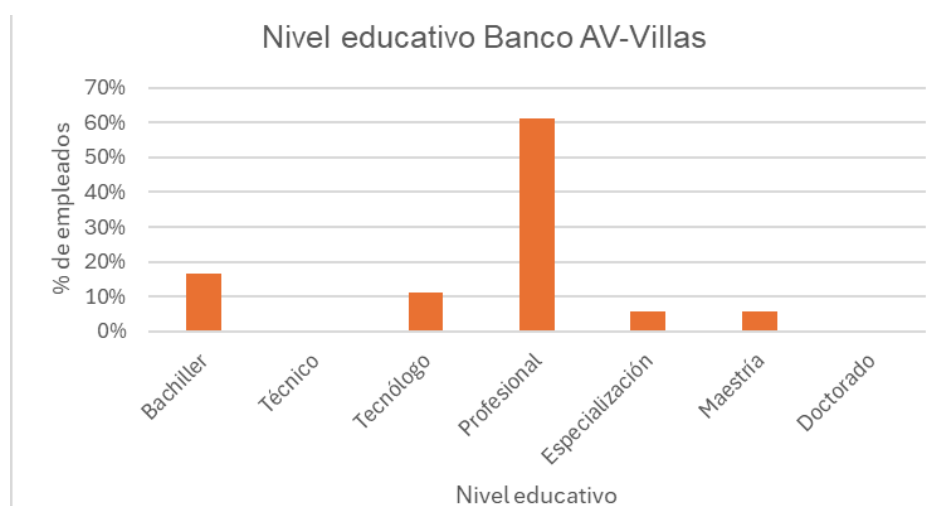
Gráfica 2. Nivel educativo de los empleados del Banco de Bogotá



Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

Se puede observar un predominio del nivel profesional, con aproximadamente el 41% de empleados en esta categoría. Esto muestra que esta entidad bancaria valora primordialmente a las personas que han completado estudios universitarios ya que poseen conocimientos centrados en áreas administrativas, lo que es esencial para el sector bancario. Por otro lado, se encuentran aquellos con especialización con un total del 24% de empleados y en el técnico el 18%. En contraste, hay pocos empleados con nivel tecnólogo, lo que nos muestra que el sector bancario tiende a requerir una formación académica más alta. No se muestran empleados con nivel maestría y doctorado, por lo tanto, estos niveles de educación no son común en esta entidad analizada.

Gráfica 3. Nivel educativo de los empleados del Banco AV-Villas.



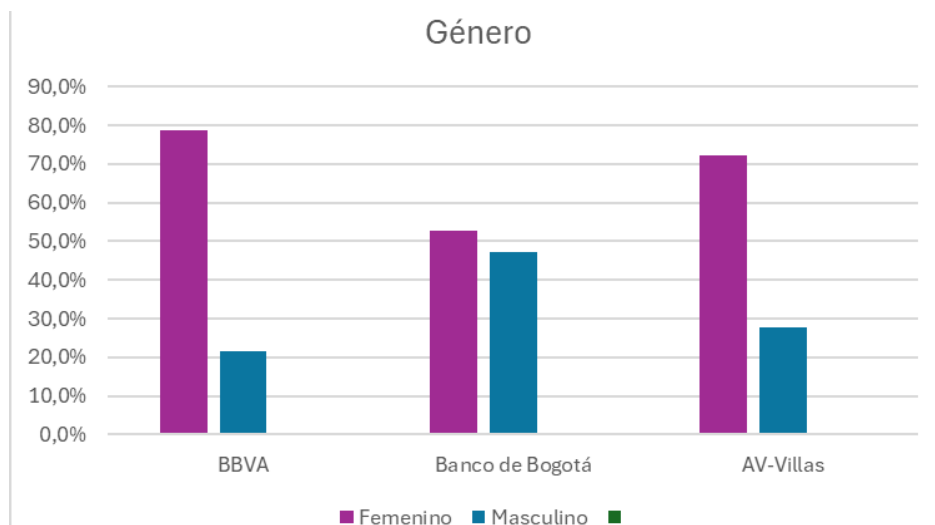
Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

En el gráfico se muestra una predominancia de profesionales universitarios, con aproximadamente el 61,1% de empleados con esta profesión, lo que sugiere que en el banco AV-Villas prioriza la contratación de dicho personal, lo que es comprensible dado que muchas de las funciones bancarias requieren conocimiento en áreas administrativas, contables, económicas y finanzas. Así mismo se observa una presencia de bachiller y tecnólogos, pero con muy baja participación, siendo en total el 27,8% de personas con estudios inferiores, lo que hace referencia que el banco también emplea con formación más práctica, posiblemente en roles operativos o de apoyo en áreas como servicio al cliente, tecnología bancaria y administración de procesos. Por último, se nota una presencia mínima de empleados con especialización y maestría, lo que sugiere que la mayoría de los roles no requieren niveles de educación más avanzado.

4.5 PERFIL DE ENCUESTADOS

Los empleados bancarios presentan las siguientes características demográficas:

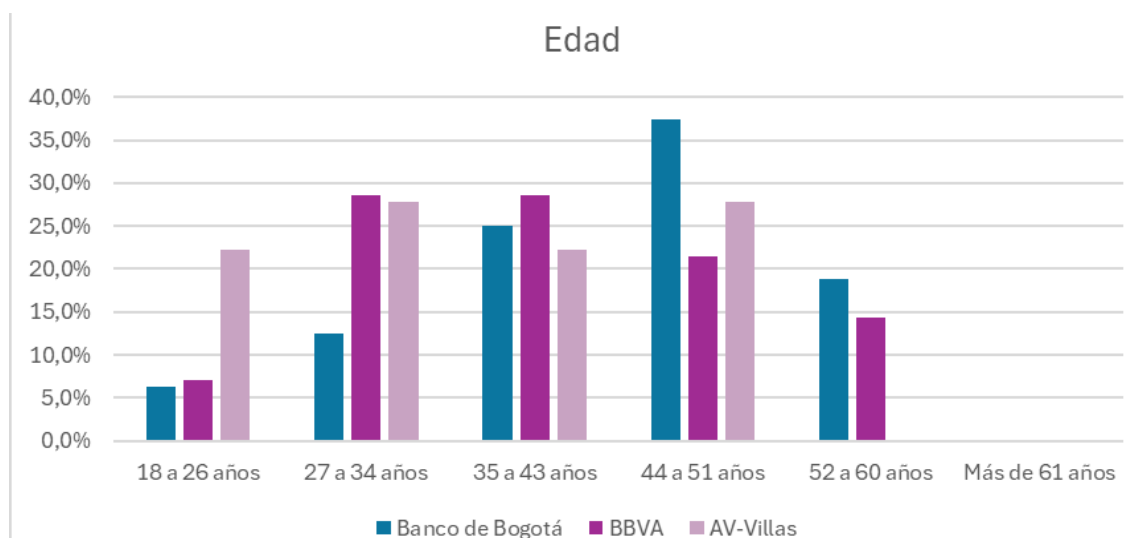
Gráfica 4. Género de los empleados bancarios



Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

En la gráfica anterior se evidencia una clara preferencia hacia las mujeres en las tres entidades bancarias, a excepción del Banco de Bogotá quien demuestra un nivel más equitativo hacia ambos géneros, sin embargo, ganando la opción femenina.

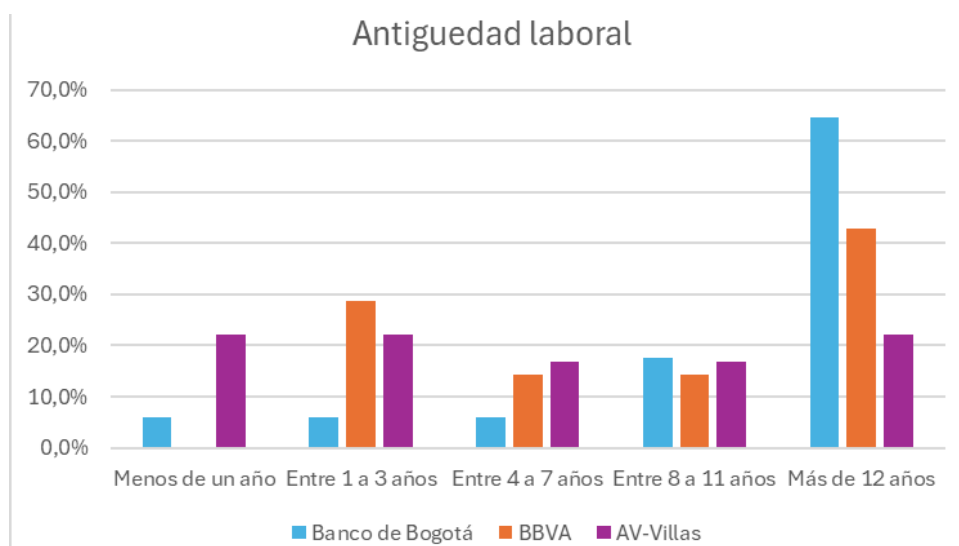
Gráfica 5. Edad de los empleados bancarios



Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

En cuanto al rango de edades de sus empleados, se observa que Banco BBVA tiene una mayor cantidad de empleados un poco más jóvenes entre los rangos de 27 a 43 años, mientras que banco de Bogotá tiene una mayor concentración en el grupo de 44 a 51 años con un total del 37,5% de los empleados y en el Banco AV-Villas tiene una distribución muy pareja entre los rangos de 18 a 51 años ya que no cuentan con ningún empleado mayor a esas edades.

Gráfica 6. Antigüedad laboral de los empleados bancarios



Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

En cuanto al tiempo laborado que llevan los empleados en estas entidades, se evidencia que el Banco de Bogotá hay un número muy alto de antigüedad laboral por lo tanto, este banco tiene una gran estabilidad con sus trabajadores, mientras que en el banco AV-Villas hay una menor estabilidad dado que la mayoría se encuentran en un rango de menos de un año a 3 años laborando en ese lugar y en cuanto al banco BBVA la mayoría de sus empleados se encuentran en la categoría de más de 12 años, sin embargo también hay un porcentaje alto entre 1 a 3 años.

4.6 CONDICIONES LABORALES DEL SECTOR BANCARIO

Para la elaboración de este análisis, se llevó a cabo una encuesta dirigida a los empleados del Banco BBVA, AV-Villas y Banco de Bogotá en el Municipio de Tuluá, Valle. En dicha encuesta se utilizaron 10 preguntas extraídas de un cuestionario preexistente sobre condiciones laborales de la empresa Q.M.A del Caribe SAS (ver Anexo 1), el cual permite identificar y valorar los riesgos existentes en las áreas y puestos de trabajo, que puedan generar enfermedades profesionales o accidentes de trabajo en los empleados, lo cual pueden causar

negativamente en la productividad de la empresa, sin embargo las condiciones laborales no se tomarán como otra variable para relacionar, solo es con el fin de conocer en qué condiciones están ellos laborando. A continuación, se presenta los resultados obtenidos:

Tabla 7. Percepción de los encuestados sobre su espacio laboral

	BBVA		AV VILLAS		BOGOTA	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Considera que la iluminacion de su puesto de trabajo es adecuada ?	86%	14%	78%	22%	71%	29%
La temperatura de su puesto de trabajo le considera molestias	29%	71%	56%	44%	71%	29%
El ruido ambiental le permite mantener una conversación con sus compañeros sin elevar la voz	36%	64%	44%	56%	53%	47%
Considera que los pisos, techos, paredes, presentan riesgo para su salud	7%	93%	11%	89%	12%	88%
Las tareas que desarrolla le exigen realizar movimientos repetitivos	71%	29%	67%	33%	71%	29%
La silla es cómoda y permite ajustarla a su medida	14%	86%	39%	61%	71%	29%
En general, dispone de espacio suficiente para realizar su trabajo con holgura.	50%	50%	56%	44%	71%	29%
Permanece en una sola posición (sentado o de pie) durante más del 60% de la jornada de trabajo	79%	21%	78%	22%	100%	0%
Tiene espacio suficiente para variar la posición de las piernas y rodillas	79%	21%	33%	67%	53%	47%
Cree que la ubicación de su pantalla evita la presencia de reflejos	64%	36%	28%	72%	35%	65%

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

En la tabla anterior se puede observar que la mayoría de los empleados en los tres bancos consideran que la iluminación es adecuada. En Banco de Bogotá el 86% de los empleados están satisfechos con la iluminación, sin embargo, el 14% señalaron deficiencias en este aspecto. De manera general la percepción es positiva en todas las entidades bancarias.

La temperatura en los puestos de trabajo muestra diferencias significativas entre los empleados de los tres bancos. En BBVA, solo el 29% de los empleados consideran que la temperatura les genera molestias, mientras que el 71% no tienen inconvenientes, lo que muestra que la mayoría está conforme con las condiciones térmicas. En AV-Villas, la opinión está más equilibrada, con el 56% encuentran la temperatura deficiente, lo que sugiere que en esta entidad hay una percepción mala sobre el confort térmico. En el Banco de Bogotá, la mayoría de los 17 empleados siente incomodidad con la temperatura, lo que indica que en esta entidad hay una mayor insatisfacción en comparación con los otros dos bancos.

Desde la perspectiva de Herzberg, factores como la iluminación, temperatura o ventilación se consideran como los “factores de higiene”, es decir, no necesariamente motivan, pero su deficiencia puede generar insatisfacción en los empleados (Chiavenato, 2004). Cuando estos factores básicos no se presentan adecuadamente, los trabajadores pueden experimentar cierta incomodidad y dificultades para llevar a cabo sus funciones de forma óptima.

En cuanto a la percepción sobre el ruido ambiental en los tres bancos revela que en general existe una tendencia a considerar que el ruido dificulta la comunicación. En BBVA, el 64% consideran que es un factor que afecta la comunicación entre ellos. En AV-Villas, el 44% de los empleados señalan que el ruido es adecuado, mientras que el 56% creen lo contrario, lo que muestra una leve tendencia hacia la insatisfacción. Y por último en el Banco de Bogotá, las respuestas están más equilibradas, lo que sugiere que la percepción del ruido en esta entidad es variada. De esta forma, el ruido también forma parte de los factores del entorno físico, pues si no se controlan de forma adecuada, pueden impedir que los colaboradores satisfagan necesidades como la afiliación y el sentido de pertenencia, las cuales se encuentran en la pirámide de Maslow. Aunque en estos bancos los porcentajes son variados y en la mayoría no lo ven como un factor alarmante, igualmente hay que tener cuidado, ya que, si los trabajadores no pueden comunicarse bien entre ellos, ni construir relaciones interpersonales por el ruido, su motivación social y bienestar pueden ser afectados.

El análisis sobre el riesgo estructural (pisos, techos y paredes) en los tres bancos revela que la mayoría de los empleados en los tres bancos no considera que los pisos, techos o paredes representan una amenaza para su salud.

En el análisis sobre movimientos repetitivos, se puede encontrar que una alta proporción de empleados en los tres bancos reporta que sus tareas diarias implican el desarrollo de movimientos repetitivos. En BBVA, el 71% de los colaboradores indicaron que su trabajo requiere realizar movimientos constantes, mientras que el 29% no lo considera así. En AV-Villas, 67% reportaron la presencia de estos movimientos y en el Banco de Bogotá el 71% también afirmaron que sus funciones incluyen tareas repetitivas, mientras que el 29% no perciben esta condición.

Este tipo de tareas, al volverse monótonas o rutinarias, puede impactar negativamente la necesidad de logro identificada por McClelland en su teoría sobre las necesidades, puesto que los empleados que poseen esta motivación normalmente buscan desafíos y metas claras por

alcanzar. Por lo tanto, esta repetición puede disminuir el entusiasmo y afectar la percepción de crecimiento profesional en ellos.

En cuanto a la comodidad y ajuste de las sillas, la percepción varía entre las entidades. En BBVA, solo el 14% de las personas consideran que sus sillas son cómodas y ajustables, mientras que el 86% no están conformes con su asiento. En AV-Villas, el 39% de los empleados afirman que sus sillas son adecuadas, mientras que 61% creen que podrían mejorar. En el Banco de Bogotá la mayoría están satisfechos con sus sillas. Esto refleja que, aunque en algunos casos la percepción es positiva, en general hay una cantidad importante de empleados que consideran que sus sillas no cumplen con las condiciones óptimas de confort y ajuste. La incomodidad en cuanto a la postura también se puede relacionar con el segundo nivel de la pirámide de Maslow, el cual se trata de la seguridad física. Cuando esta necesidad no se satisface, por ejemplo, por una silla inadecuada, se pueden generar molestias físicas o problemas ergonómicos que pueden causar enfermedades a futuro y causar una disminución en el rendimiento de los empleados.

El espacio suficiente para trabajar con holgura es otro factor relevante en la comodidad y desempeño laboral. En BBVA la mitad de los empleados afirmaron que cuentan con suficiente espacio para desempeñar sus funciones mientras que los demás consideran que el espacio es insuficiente. En AV-Villas el 56% de los colaboradores indicaron tener suficiente espacio, en cambio el 44% no están de acuerdo y en el Banco de Bogotá, el 71% de los empleados consideran adecuado su espacio de trabajo. Aunque la mayoría de los empleados en Banco de Bogotá y AV-Villas no reportan problemas en este aspecto, en BBVA la percepción está dividida. Esta percepción puede relacionarse con la teoría “Y” de McGregor, debido a que los empleados son capaces de autorregularse y comprometerse con su trabajo si se les brinda un entorno adecuado de trabajo (Chiavenato, 2004, pág. 290). Pues un espacio cómodo no solo mejora la productividad, sino que también refleja confianza, autonomía y respeto hacia el trabajador, lo que fortalece la lealtad con la organización.

Por otra parte, el tiempo prolongado en una misma postura es una preocupación ergonómica clave. En BBVA, el 79% de los empleados indicaron que permanecen en una misma posición (sentados o de pie) durante más del 60% de su jornada. En AV-Villas se presenta la misma tendencia en esta condición y el 22% no la experimentan. En Banco de Bogotá, el total de los empleados manifestaron que pasan la mayor parte del tiempo en una sola postura, sin cambios significativos, y ninguno reportó lo contrario. Este es un indicador preocupante, ya que una permanencia prolongada en una misma posición puede generar problemas musculoesqueléticos, lo que refuerza la importancia de fomentar cambios de postura y pausas activas.

En cuanto al espacio disponible para moverse en el escritorio, el cual es un factor relevante en la comodidad laboral, en BBVA, solo 3 empleados consideran que no tienen suficiente espacio para variar la posición de las piernas y rodillas, mientras que los demás reportaron limitaciones en este aspecto. En AV-Villas, el 33% afirmaron contar con suficiente espacio, pero el 67%

indicaron que no. En el Banco de Bogotá, la percepción es más equilibrada, con el 53% de empleados que creen que tienen suficiente espacio y el 47% responde que no.

En general, los resultados indican que en todos los bancos hay empleados que sienten restricciones en la movilidad de sus piernas bajo el escritorio, lo que podría generar incomodidad y afectar la postura a largo plazo. Estas condiciones pueden influir negativamente en la motivación intrínseca, especialmente si los trabajadores observan que su comunidad no es una prioridad para la empresa. De acuerdo con McClelland, los empleados con alta necesidad de afiliación o logro puede interpretar estas deficiencias como falta de consideración, lo que afectaría el sentido de pertenencia y compromiso (Rodríguez E. M., 2024).

Por último, se tiene la ubicación de la pantalla y presencia de reflejos, ya que la correcta disposición de la pantalla es crucial para evitar la fatiga visual y mejorar la ergonomía. En BBVA, el 64% indicaron que la ubicación de sus pantallas evita reflejos, mientras que los demás reportaron problemas en este sentido. AV-Villas, el 28% de los empleados afirmaron que sus pantallas están bien posicionadas, mientras que el 72% experimentan reflejos en la pantalla, lo que representa un problema considerable para el apoyo visual de los colaboradores y en el banco de Bogotá, el 65% considera que los reflejos afectan la visibilidad. Estos datos muestran que en Av Villas y Banco de Bogotá hay una mayor proporción de empleados que experimentan dificultades con la iluminación y los reflejos de sus pantallas, lo que sugiere la necesidad de ajustes en la disposición de los monitores.

5. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS ENTIDADES BANCARIAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ

5.1 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para esta investigación se realizó un censo, ya que se encuestó a la totalidad de los colaboradores disponibles de tres entidades bancarias previamente seleccionadas: Banco BBVA, El Banco de Bogotá y el Banco AV Villas, todas ubicadas en el municipio de Tuluá.

En total, se encuestaron 49 colaboradores, distribuidos de la siguiente manera: 14 del Banco BBVA, 17 del Banco de Bogotá y 18 del Banco AV Villas (originalmente eran 19, pero uno no participó en la encuesta).

Este censo se realizó con el fin de recoger información completa y directa del grupo de interés definido en el estudio.

5.2 CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Para identificar el nivel de estrés que tienen los empleados de las tres entidades financieras, se les realizó un cuestionario ya existente llamado MBI (Inventario de Burnout de Maslach) (Ver Anexo 2) el cual es un test encargado en medir netamente el estrés laboral. Consta de veintidós ítems, donde el encuestado puede elegir 5 opciones en cada ítem. Las opciones son: diariamente, algunas veces a la semana, algunas veces al mes, algunas veces al año y por último la opción de nunca, por medio de su numeración 1,2,3,4 y 5.

Rango de medida de la escala:

1= Nunca

2= Algunas veces al año

3= Algunas veces al mes

4= Algunas veces a la semana

5= Diariamente

Las preguntas están clasificadas en Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Según el autor del cuestionario, el **agotamiento emocional** consta de 9 preguntas que indica el valor de agotamiento por el trabajo que la persona realiza todos los días, as puntuaciones más altas corresponden a un mayor nivel de agotamiento experimentado. La **despersonalización** consta de 5 ítems que hace referencia al grado de pérdida de personalidad por consecuencia del trabajo donde el empleado empieza a tener una actitud fría

y distante hacia los pacientes, mide una respuesta insensible e impersonal hacia quienes reciben servicios, cuidados, tratamientos o instrucción, las puntuaciones más altas indican un mayor grado de agotamiento experimentado. Y, por último, está la subescala de **realización personal** conformado por 8 preguntas el cual describe el sentimiento de logro, satisfacción y sentido de propósito que una persona experimenta en su trabajo (Psicogerontología, 2013).

Las puntuaciones máximas establecidas para medir el nivel de las subescalas son las siguientes:

Agotamiento emocional: 54; Despersonalización: 30; Realización personal: 48

Cálculo de puntuaciones.

Tabla 8. Cálculo de puntuaciones del cuestionario IBM

Aspecto Evaluado	Preguntas	Nivel de Burnout o estrés
Agotamiento emocional (AE)	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización (D)	5-10-11-15-22	Más de 9
Realización personal (RP)	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34

Fuente: (Rodriguez, 2017)

Si hay altas puntuaciones en las dos primeras clasificaciones y baja en la tercera, quiere decir que hay síndrome del Burnout. Para analizar de manera detallada los grados de burnout, a continuación, se muestran los valores de referencia.

Tabla 9. Valores de referencia de la escala IBM

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional (AE)	0-18	19-26	27-54
Despersonalización (D)	0-5	6-9	10-30
Realización personal (RP)	0-33	34-39	40-56

Fuente: (Rodriguez, 2017)

5.2.1 Resultado del nivel de estrés del banco BBVA

Se presentan los resultados obtenidos del cuestionario IBM hacia los 14 trabajadores del Banco BBVA del Municipio de Tuluá, Valle

Tabla 10. Resultados del IBM del Banco BBVA

BANCO BBVA																							
		A.E	A.E	A.E	R.P	D	A.E	R.P	A.E	R.P	D	D	R.P	A.E	A.E	D	A.E	R.P	R.P	R.P	A.E	R.P	D
Puntuación	Items	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22
1	Nunca	1	0	0	0	2	1	0	0	2	2	3	2	1	0	2	0	0	2	1	2	1	0
2	Algunas veces al año	9	5	5	4	8	4	5	5	4	8	7	6	8	6	8	4	5	3	4	7	10	4
3	Algunas veces al mes	4	6	6	6	4	7	5	7	5	2	2	5	5	5	4	8	7	4	6	4	3	5
4	Algunas veces a la semana	0	3	2	4	0	1	3	1	2	2	2	1	0	3	0	2	2	4	2	1	0	5
5	Diariamente	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
	Total	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

Para la tabla anterior se tiene la cantidad de respuestas que indicaron los trabajadores en la escala de Likert de cada pregunta del cuestionario y se resalta la opción de respuesta que tuvo mayor votación en cada una. De esta misma forma se realizan los resultados de las demás entidades bancarias.

Tabla 11. Clasificación del nivel de estrés del Banco BBVA

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Nunca			
Algunas veces al año	8	8	4
Algunas veces al mes	15	3	18
Algunas veces a la semana		5	4
Diariamente			
Total	23	16	26
	MEDIO	ALTO	BAJO

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

Para hallar estas respuestas, se tiene en cuenta la opción más votada de cada pregunta que abarca cada dimensión y se multiplica la suma con la puntuación de la opción. De esta misma manera se realiza los resultados de las demás entidades bancarias.

El agotamiento emocional se encuentra en un nivel medio, con un total de 23 puntos. Se observa que los trabajadores experimentan fatiga algunas veces al mes y otras veces al año. Aunque este nivel no es extremo, indica que una parte significativa del personal enfrenta desgaste emocional recurrente. En cuanto a la despersonalización, los resultados muestran un nivel alto, con 16 puntos en total. Se destaca que hay trabajadores que podrían estar perdiendo la conexión emocional con su trabajo y sus clientes. La realización personal presenta un nivel bajo, con 26 puntos en total. Se determina que los trabajadores experimentan baja realización personal. Estos datos reflejan que una gran parte de los empleados no siente satisfacción o sentido de logro en su trabajo.

5.2.2 Resultado del nivel de estrés del banco de Bogotá.

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos del cuestionario IBM hacia los 17 trabajadores del Banco de Bogotá del Municipio de Tuluá, Valle.

Tabla 12. Resultados del IBM del Banco de Bogotá

BANCO BOGOTÁ																							
		A.E	A.E	A.E	R.P	D	A.E	R.P	A.E	R.P	D	D	R.P	A.E	A.E	D	A.E	R.P	R.P	R.P	A.E	R.P	D
Puntuación	Items	Preg unta 1	Preg unta 2	Preg unta 3	Preg unta 4	Preg unta 5	Preg unta 6	Preg unta 7	Preg unta 8	Preg unta 9	Preg unta 10	Preg unta 11	Preg unta 12	Preg unta 13	Preg unta 14	Preg unta 15	Preg unta 16	Preg unta 17	Preg unta 18	Preg unta 19	Preg unta 20	Preg unta 21	Preg unta 22
1	Nunca	4	0	0	0	1	1	2	3	2	5	4	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	0
2	Algunas veces al año	11	3	7	3	7	6	3	4	7	7	8	5	8	7	13	2	7	6	6	7	5	4
3	Algunas veces al mes	1	8	6	5	5	7	8	9	5	4	4	6	8	9	1	11	6	3	5	6	9	7
4	Algunas veces a la semana	1	5	2	9	2	3	2	1	2	1	1	3	0	0	1	2	1	4	3	2	1	5
5	Diariamente	0	1	2	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	1	1
	Total	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

Tabla 13. Clasificación del nivel de estrés del Banco Bogotá

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Nunca			
Algunas veces al año	10	8	6
Algunas veces al mes	18	3	9
Algunas veces a la semana			4
Diariamente			
Total	28	11	19
	ALTO	ALTO	BAJO

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

En primer lugar, el agotamiento emocional se encuentra en un nivel Alto, con un total de 28 puntos, indica que, el agotamiento sí está presente con una frecuencia significativa en la rutina laboral de estos colaboradores. Por otro lado, la despersonalización alcanza un nivel alto, con 11 puntos en total. En este caso, los trabajadores reportan sentir esta desconexión emocional con su trabajo algunas veces al año y 3 veces al mes, lo que sugiere que, aunque no es un problema diario, sí afecta la forma en que interactúan con los clientes y compañeros de trabajo. En cuanto a la realización personal, se encuentra en un nivel bajo, con un total de 19 puntos. Esto implica que una parte importante del personal no siente satisfacción o logro en su trabajo, lo que puede afectar su motivación.

5.2.3 Resultado del nivel de estrés del banco AV-Villas.

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos del cuestionario IBM hacia los trabajadores del Banco AV-Villas del Municipio de Tuluá, Valle.

Tabla 14. Resultados del IBM del Banco AV-Villas

BANCO AV-VILLAS																							
		A.E	A.E	A.E	R.P	D	A.E	R.P	A.E	R.P	D	D	R.P	A.E	A.E	D	A.E	R.P	R.P	R.P	A.E	R.P	D
Puntuación	Items	Preg unta 1	Preg unta 2	Preg unta 3	Preg unta 4	Preg unta 5	Preg unta 6	Preg unta 7	Preg unta 8	Preg unta 9	Preg unta 10	Preg unta 11	Preg unta 12	Preg unta 13	Preg unta 14	Preg unta 15	Preg unta 16	Preg unta 17	Preg unta 18	Preg unta 19	Preg unta 20	Preg unta 21	Preg unta 22
1	Nunca	4	2	2	0	9	2	3	3	2	8	7	6	4	3	3	2	1	2	2	2	4	0
2	Algunas veces al año	8	4	4	5	7	7	6	8	10	8	8	6	12	8	10	5	9	6	7	10	8	6
3	Algunas veces al mes	5	5	8	6	1	7	3	5	3	2	3	4	1	5	5	10	3	3	4	4	3	7
4	Algunas veces a la semana	1	6	4	5	1	2	3	2	1	0	0	2	1	2	0	1	1	2	1	2	2	4
5	Diariamente	0	1	0	2	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	5	4	0	1	1
	Total	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

Tabla 15. Clasificación del nivel de estrés del Banco AV-Villas

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Nunca		2	1
Algunas veces al año	12	6	14
Algunas veces al mes	6	3	3
Algunas veces a la semana	4		
Diariamente			
Total	22	11	18
	MEDIO	ALTO	BAJO

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

El agotamiento emocional se encuentra en un nivel medio, con un total de 22 puntos. En cuanto a la despersonalización, los resultados muestran un nivel alto, con 11 puntos en total. La realización personal presenta un nivel bajo, con 18 puntos en total. Se evidencia que los trabajadores reportan una baja realización algunas veces al año, 9 veces al mes y ninguno con una alta percepción de satisfacción.

5.2.4 Nivel de estrés general de los bancos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del nivel de estrés de los tres bancos para una mirada más general sobre el estrés del sector bancario del Municipio.

Tabla 16. Resultados del IBM de los trabajadores bancarios

NIVEL DE ESTRÉS GENERAL																							
		A.E	A.E	A.E	R.P	D	A.E	R.P	A.E	R.P	D	D	R.P	A.E	A.E	D	A.E	R.P	R.P	R.P	A.E	R.P	D
Puntuación	Items	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22
1	Nunca	9	2	2	0	12	4	5	6	6	15	14	11	6	4	7	4	2	6	4	6	6	0
2	Algunas veces al año	28	12	16	12	22	17	14	17	21	23	23	17	28	21	31	11	21	15	17	24	23	14
3	Algunas veces al mes	10	19	20	17	10	21	16	21	13	8	9	15	14	19	10	29	16	10	15	14	15	19
4	Algunas veces a la semana	2	14	8	18	3	6	8	4	5	3	3	6	1	5	1	5	4	10	6	5	3	14
5	Diariamente	0	2	3	2	2	1	6	1	4	0	0	0	0	0	0	0	6	8	7	0	2	2
	Total	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

Tabla 17. Clasificación general del nivel de estrés de los empleados bancarios

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Nunca			
Algunas veces al año	8	8	12
Algunas veces al mes	15	3	3
Algunas veces a la semana			4
Diariamente			
Total	23	11	19
	MEDIO	ALTO	BAJO

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

A partir de los resultados, las calificaciones se mantuvieron dentro del rango de un agotamiento medio con un total de 23 puntos, una despersonalización alta con 11 puntos y una realización personal baja con 19 puntos. Esto muestra que los empleados de los tres bancos enfrentan el síndrome de Burnout moderado. Teniendo en cuenta la teoría del Síndrome General de Adaptación de Seyle, se puede decir que los trabajadores de los bancos podrían encontrarse en la fase de resistencia, intentando mantener el rendimiento a pesar del estrés. Pues el agotamiento emocional, aunque se encuentra en un nivel medio, hay una fatiga constante generada por la jornada laboral, lo que indica que los recursos físicos y psicológicos de los empleados comienzan a verse afectados. (Camargo, 2010)

El nivel alto de despersonalización se relaciona con el modelo demanda-control de Karasek, el cual señala que cuando los empleados enfrentan demandas laborales elevadas (como la presión por las metas, atención constante al cliente y manejo de situaciones estresantes) y no tienen suficiente control sobre sus decisiones, se desarrollan mecanismos de defensas como el desapego emocional o el trato impersonal hacia los demás (López y Osca, 2011). Esta situación se expresa claramente en los resultados de los tres bancos, donde muchos trabajadores muestran señales de actitudes frías y distantes hacia los clientes o compañeros.

A su vez, la baja realización personal, puede explicarse desde la teoría de ajuste persona-ambiente. Esta teoría sugiere que el estrés se manifiesta cuando hay un desajuste entre las capacidades del trabajador y lo que el entorno laboral le ofrece o demanda (Rauthmann, 2021). Este resultado podría indicar que debido a la demanda tan exigente que se enfrenta todos los días el sector bancario, podría reflejar un entorno rígido, orientado exclusivamente a resultados, que descuida el desarrollo integral del personal y no se preocupan en resolver los problemas de las personas por lo tanto no se sienten valorados en la organización, también debido a la presión de realizar las tareas y un ambiente de trabajo estresante pueden resultar más conflictos y un ambiente de trabajo poco saludable (Polisura, 2024).

6. DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS ENTIDADES BANCARIAS DEL MUNICIPIO DE TULUÁ

6.1 CUESTIONARIO IWPQ

Para identificar el nivel de desempeño que tienen los empleados de estas entidades financieras, se tomó el cuestionario IWPQ (Ver Anexo 3), el cual consta de 18 preguntas clasificadas en tres dimensiones: Desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente. A continuación, se presenta la enumeración con su dimensión correspondiente.

Tabla 18. Evaluación de la escala del cuestionario IWPQ

Aspecto Evaluado	Preguntas Para Evaluar
Desempeño de tareas	1-2-3-4-5-6
Desempeño contextual	7-8-9-10-11-12
Comportamiento laboral contraproducente	13-14-15-16-17-18

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

Para poder identificar qué tipo de desempeño tienen los empleados bancarios, se presenta una tabla donde se observa el rango de puntuaciones que corresponde a cada ítem evaluado.

Tabla 19. Dimensiones del cuestionario IWPQ

Dimensiones	Sobresaliente	Bueno	Regular	Deficiente
Desempeño de tareas	19-24	13-18	7-12	0-6
Desempeño contextual	19-24	13-18	7-12	0-6
Comportamiento laboral contraproducente	0-6	7-12	13-18	19-24

Fuente: Elaboración propia por parte de las investigadoras (2025)

6.1.1 Desempeño laboral de Banco BBVA.

En el cuestionario realizado y diligenciado por parte de los trabajadores del Banco BBVA, se realizó la clasificación de las tres dimensiones correspondientes y para lograr hallar el resultado, se promediaron las respuestas de cada pregunta con el fin de obtener una sola respuesta y después sumar cada puntuación dentro de las dimensiones e identificar en qué nivel de desempeño se encuentran.

Tabla 20. Desempeño laboral del Banco BBVA

Desempeño laboral del Banco BBVA					
Desempeño de tareas		Desempeño contextual		Comportamiento laboral contraproducente	
Comportamiento	Respuesta	Comportamiento	Respuesta	Comportamiento	Respuesta
1	2,9	7	2,2	13	1,7
2	3,2	8	2,5	14	1,6
3	2,4	9	2,5	15	1,3
4	2,6	10	2,1	16	1,1
5	2,4	11	2,1	17	1,7
6	2,3	12	1,8	18	1,2
Total	15,8	Total	13,3	Total	8,6
Calificación	Bueno	Calificación	Bueno	Calificación	Bueno

Fuente: Elaboración propia por parte de las investigadoras (2025)

De acuerdo con la tabla de resultados obtenidos en la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del Banco BBVA, muestra que el desempeño de tareas obtuvo un puntaje de 15,8 ubicándose en una calificación de “bueno”, lo cual indica que los empleados cumplen adecuadamente con sus responsabilidades, sin embargo, tienen margen de mejora para poder alcanzar un nivel sobresaliente. Así mismo, el desempeño contextual y el comportamiento contraproducente también con una calificación “bueno” con un puntaje de 13,5 y 8,6 lo que sugiere que los trabajadores muestran un nivel aceptable de colaboración, iniciativa y apoyo en el entorno laboral y las conductas contraproducentes son relativamente bajas, aunque siempre es recomendable mantener estrategias que promuevan un ambiente laboral positivo

6.1.2 Desempeño laboral del Banco de Bogotá

Tabla 21. Desempeño laboral del Banco de Bogotá

Desempeño laboral del Banco Bogotá					
Desempeño de tareas		Desempeño contextual		Comportamiento laboral contraproducente	
Comportamiento	Respuesta	Comportamiento	Respuesta	Comportamiento	Respuesta
1	2,7	7	2,8	13	2,1
2	3,0	8	2,4	14	1,7
3	2,6	9	2,6	15	1,1
4	2,8	10	2,1	16	1,7
5	2,7	11	2,4	17	1,7
6	2,2	12	2,1	18	2,0
Total	16,1	Total	14,4	Total	10,3
Calificación	Bueno	Calificación	Bueno	Calificación	Bueno

Fuente: Elaboración propia por parte de las investigadoras (2025)

Observando la tabla de resultados del desempeño del Banco de Bogotá, también se obtuvieron resultados buenos en cuanto al desempeño de tareas de los trabajadores, con una calificación de 16,1; en el desempeño contextual 14,4 y en el comportamiento laboral contraproducente con 10,3, lo cual también indica que en esta institución financiera tienen un desempeño positivo, sin embargo, tampoco llega a ser sobresaliente.

6.1.3 Desempeño laboral del Banco AV-Villas.

Tabla 22. Desempeño laboral del Banco AV-Villas

Desempeño laboral del Banco AV-Villas					
Desempeño de tareas		Desempeño contextual		Comportamiento laboral contraproducente	
Comportamiento	Respuesta	Comportamiento	Respuesta	Comportamiento	Respuesta
1	2,2	7	2,5	13	2,0
2	2,3	8	2,0	14	2,0
3	1,7	9	2,0	15	1,5
4	2,2	10	2,0	16	1,8
5	2,0	11	2,0	17	1,8
6	2,0	12	1,5	18	2,1
Total	12,4	Total	12,0	Total	11,2
Calificación	Bueno	Calificación	Regular	Calificación	Bueno

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

En los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño laboral del Banco AV-Villas muestran que el desempeño de tareas alcanzó un puntaje total de 12,4 ubicándose en la categoría de "Bueno". Es decir que los empleados de este banco cumplen con sus funciones, sin embargo, se necesitan oportunidades de mejora para alcanzar un nivel superior. En cuanto al desempeño contextual, el puntaje fue de 12,0 lo que lo sitúa en la categoría de "Regular", lo cual sugiere que los trabajadores pueden mejorar en aspectos como la colaboración, la iniciativa y el apoyo dentro del entorno organizacional. Por otro lado, el comportamiento laboral contraproducente obtuvo un puntaje de 11,2 ubicándose en la categoría de "Bueno", esto indica que hay una buena presencia de conductas en el ambiente laboral.

6.1.4 Resultados generales del desempeño laboral

Para el desempeño general de todos los empleados, se promediaron todas las respuestas de la encuesta donde se hallaron los siguientes resultados:

Tabla 23. Desempeño general de los empleados bancarios

Resultados generales		
Desempeño de tareas	Desempeño contextual	Comportamiento contraproducente
14,7	13,2	10,1
Bueno	Bueno	Bueno

Fuente: Elaboración propia por parte de las investigadoras (2025)

Los resultados generales obtenidos en los tres bancos evaluados muestran un panorama positivo del desempeño laboral, con un nivel bueno en el cumplimiento de las tareas, en el comportamiento contextual y en las conductas contraproducentes, sin embargo, es importante tener en cuenta que los bancos no logran alcanzar un desempeño sobresaliente en ninguna dimensión evaluada, de hecho, en el desempeño contextual casi logra estar en una calificación regular. A pesar de ello, se puede considerar que en general el desempeño es favorable puede ser comprendido desde distintas teorías que abordan el comportamiento humano en el contexto del trabajo.

En primer lugar, la teoría de las expectativas de Vroom donde sugiere que los empleados consideran que sus esfuerzos realmente influyen en su desempeño laboral y que existen recompensas asociadas al cumplimiento de metas que en este lugar haría referencia a sus salarios gracias a las comisiones (Ruiz, 2025). Esta percepción fortalece la motivación individual y en consecuencia se refleja en un comportamiento comprometido.

Por otro lado, en cuanto al desempeño contextual, la teoría de fijación de metas de Locke, aporta una explicación complementaria, ya que esta teoría menciona que las metas específicas y desafiantes, cuándo son aceptadas por el trabajador, incrementan su desempeño (Ruiz, 2024). Los resultados de este estudio pueden estar relacionados a una cultura institucional en los bancos donde se establecen objetivos claros y la claridad en las metas diarias podría estar incentivando a los empleados a mantener un rendimiento constante y orientado a resultados.

Finalmente, la Teoría General del Desempeño Laboral de Campbell permite una comprensión estructural de los resultados. Esta teoría plantea que el desempeño es una función de tres variables principales: conocimiento del trabajo, habilidad y motivación (Rossmery Baurista et al., 2020). A partir de los datos obtenidos, es posible inferir que los empleados poseen un dominio adecuado de sus tareas, habilidades técnicas necesarias y una disposición positiva hacia el trabajo, lo que les permite ejecutar sus funciones con eficacia. Además, Campbell reconoce dimensiones como la disciplina, el esfuerzo sostenido y la cooperación interpersonal como componentes clave del rendimiento. Esto se refleja en la baja incidencia de comportamientos contraproducentes, indicadores de que los empleados no solo cumplen, sino que también aportan a la dinámica organizacional y evitan conductas que puedan perjudicar al entorno laboral.

7. RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

En el siguiente objetivo se establecen las relaciones entre el estrés y desempeño de los trabajadores de las entidades bancarias BBVA, AV Villas y Banco de Bogotá. Los cruces de estas dos variables fueron realizadas a través del programa de SPSS con el método de chi cuadrado de Pearson $<0,05$ para establecer una relación positiva. Para esto se agrupó la escala de calificación de los cuestionarios siendo las respuestas 1,2,3 = 1 “raramente”, y 4,5 = 2 “a menudo”, esto con el fin de reducir el número de variables y así poder tener una relación estadísticamente más precisa. Para hallar las siguientes relaciones se usó todas las combinaciones posibles entre el cruces de estas dos variables, es decir, estadísticamente se pueden realizar 396 cruces (18 preguntas de desempeño laboral * 22 preguntas del estrés laboral), sin embargo, para que haya una relación positiva entre ellas, solo se toman las relaciones donde chi cuadrado dé como resultado $<0,05$ y que al analizar cada tabla, tenga coherencia la justificación de su relación, por lo tanto, cumpliendo todo lo anteriormente mencionado, se encontraron las siguientes relaciones presentadas en este capítulo.

Es importante resaltar algunas definiciones importantes para tener en cuenta y comprender la tabla de chi cuadrado con mayor facilidad.

Chi cuadrado de Pearson: Determina si existe una asociación entre variables, es decir, si las variables son independientes o están relacionadas (Kent State University, 2021).

Corrección de continuidad: Algunos autores sugieren que, con muestras pequeñas, esta corrección permite que el estadístico χ^2 se ajuste mejor a las probabilidades de la distribución χ^2 , pero no existe un consenso generalizado sobre la utilización de esta corrección (Universidad de Granada, 2025). Es decir, esta corrección tiene como objetivo hacer que el resultado sea más preciso cuando se trabaja con muestras pequeñas. Ejemplo, si la corrección de continuidad está por encima a 0,05 significa que la muestra es muy pequeña y hay que tener cuidado en afirmar que hay una relación significativa.

Razón de verosimilitud: “La prueba de razón de verosimilitud es una prueba de la suficiencia de un modelo más pequeño frente a un modelo más complejo” (IBM, 2024). La razón de verosimilitud te dice si agregar el ingreso de más datos mejora la predicción, o si no vale la pena incluir esa variable

Asociación lineal por lineal: Cuando las dos variables que se están analizando son cuantitativas, da como resultado la asociación lineal por lineal, la cual indica si hay una relación lineal, es decir, predice si los valores de la variable dependiente se dan a partir de los valores de la variable independiente. Se usa para explorar la influencia que una variable sobre otra y poder realizar predicciones (SPSS, 2024).

7.1 BANCO BBVA

A continuación, se presentan las relaciones encontradas por parte de los 14 encuestados del Banco BBVA del Municipio de Tuluá. Pero cabe resaltar que las tablas de cada relación y las de chi-cuadrado fueron elaboradas por las investigadoras (2025) por medio del programa SPSS antes mencionado.

Tabla 24. Tabla Cruzada de la relación uno

Tabla cruzada Por iniciativa propia, he empezado tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas*Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado

			Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado		Total
			Raramente	A menudo	
Por iniciativa propia, he empezado tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas	Raramente	Recuento	10	1	11
		% dentro de Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	90,9%	33,3%	78,6%
	A menudo	Recuento	1	2	3
		% dentro de Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	9,1%	66,7%	21,4%
Total	Recuento		11	3	14
	% dentro de Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado de la relación uno

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,641 ^a	1	,031		
Corrección de continuidad ^b	1,851	1	,174		
Razón de verosimilitud	4,027	1	,045		
Prueba exacta de Fisher				,093	,093
Asociación lineal por lineal	4,309	1	,038		
N de casos válidos	14				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,64.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

De acuerdo con los datos presentados, de las personas que respondieron que raramente se sienten agotados cuando terminan su jornada laboral, el 90,9% indican que rara vez inician tareas nuevas por iniciativa propia, y el 9,1% lo hace frecuentemente. Esto refleja que aquellos que no realizan tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban terminadas, rara vez se sienten agotados. En comparación de los trabajadores que, si se sienten agotados con mayor frecuencia, el 66,7% afirmaron que a menudo inician tareas nuevas por su cuenta, por lo tanto,

esta distribución indica que quienes toman iniciativa por realizar tareas nuevas tienden a sentir mayor cansancio al terminar el día.

Por lo tanto, hay una relación estadísticamente significativa según la prueba de chi cuadrado ($P=0,031$), y la asociación lineal por lineal en 0,38 indica que a medida que los colaboradores realizan tareas nuevas, hay una creciente en su agotamiento.

Tabla 26. Tabla Cruzada de la relación dos

Tabla cruzada He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo*Me siento muy enérgico en mi trabajo

		Me siento muy enérgico en mi trabajo		Total
		Raramente	A menudo	
He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo	Raramente	Recuento	11	11
		% dentro de Me siento muy enérgico en mi trabajo	84,6%	78,6%
	A menudo	Recuento	2	3
		% dentro de Me siento muy enérgico en mi trabajo	15,4%	21,4%
Total	Recuento		13	14
	% dentro de Me siento muy enérgico en mi trabajo		100,0%	100,0%

Tabla 27. Pruebas de chi-cuadrado de la relación dos

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,949 ^a	1	,047		
Corrección de continuidad ^b	,522	1	,470		
Razón de verosimilitud	3,386	1	,066		
Prueba exacta de Fisher				,214	,214
Asociación lineal por lineal	3,667	1	,056		
N de casos válidos	14				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,21.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En la categoría de personas que indicaron sentirse raramente muy enérgicas en su trabajo, el 84,6% de ellas también señalaron que raramente buscan nuevos retos, mientras que el 15,4% manifestó que lo hace a menudo. En contraste, entre quien dijo sentirse a menudo muy enérgico, afirmó que busca continuamente nuevos retos en su trabajo. Este resultado evidencia una tendencia en que las personas que no muestran iniciativa para enfrentar nuevos retos presentan niveles bajos de energía, lo cual podría estar asociado con falta de motivación o desinterés laboral.

En cuanto al análisis estadístico, el valor chi-cuadrado de pearson fue de 3,949 con una significación de 0,047, lo que indica una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p < 0,05$). Esto sugiere que existe una asociación entre la búsqueda de nuevos retos y la percepción de energía en el trabajo. Aunque la asociación lineal por lineal ($p = 0,056$) no alcanza el nivel convencional de significancia, sus valores están muy cercanos al umbral, lo que indica que podría haber una tendencia creciente entre las dos variables, sin embargo, no es lo suficientemente fuerte para confirmarlo estadísticamente al 95% de confianza.

Tabla 28. Tabla Cruzada de la relación tres

Tabla cruzada He trabajado para mantener al día mis competencias laborales*Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender

			Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender		
			Raramente	A menudo	Total
He trabajado para mantener al día mis competencias laborales	Raramente	Recuento	7	0	7
		% dentro de Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	70,0%	0,0%	50,0%
	A menudo	Recuento	3	4	7
		% dentro de Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	30,0%	100,0%	50,0%
Total	Recuento		10	4	14
	% dentro de Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 29. Pruebas de chi-cuadrado de la relación tres

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,600 ^a	1	,018		
Corrección de continuidad ^b	3,150	1	,076		
Razón de verosimilitud	7,191	1	,007		
Prueba exacta de Fisher				,070	,035
Asociación lineal por lineal	5,200	1	,023		
N de casos válidos	14				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

La tabla cruzada muestra una relación clara entre el hecho de mantener actualizadas las competencias laborales y la percepción de efectividad al tratar los problemas de las personas. De las personas que sienten que tratan raramente con efectividad los problemas, el 70% también declara que raramente trabaja para mantener sus competencias al día, mientras que solo el 30% de ellas lo hace con frecuencia. En cambio, entre quienes sí se sienten efectivos al tratar con problemas, el 100% afirma que trabaja a menudo en sus competencias laborales.

Estos resultados sugieren una tendencia de quienes se esfuerzan más por mantener sus conocimientos y habilidades actualizadas tienden a tener una percepción más positiva de su desempeño profesional como tratar con mayor efectividad para resolver los problemas de las personas que atienden. Esta relación se observa en el valor de chi cuadrado siendo menor al 5%, lo cual indica una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables.

7.2 BANCO AV-VILLAS

A continuación, se presentan las relaciones estadísticamente encontradas entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del Banco AV-Villas.

Tabla 30. Tabla Cruzada de la relación cuatro

Tabla cruzada He trabajado para mantener al día mis competencias laborales*Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo

			Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo		Total
			Raramente	A menudo	
He trabajado para mantener al día mis competencias laborales	Raramente	Recuento	12	1	13
		% dentro de Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	92,3%	20,0%	72,2%
	A menudo	Recuento	1	4	5
		% dentro de Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	7,7%	80,0%	27,8%
Total	Recuento		13	5	18
	% dentro de Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 31. Pruebas de chi-cuadrado de la relación cuatro

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,411 ^a	1	,002		
Corrección de continuidad ^b	6,152	1	,013		
Razón de verosimilitud	9,215	1	,002		
Prueba exacta de Fisher				,008	,008
Asociación lineal por lineal	8,888	1	,003		
N de casos válidos	18				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,39.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El análisis de las tablas refleja que de los que raramente pueden contribuir a un mejor clima laboral, el 92,3% indica que rara vez trabajan para mantener al día sus competencias laborales y el 7,7% si lo realizan con mayor frecuencia. En contraste, entre los participantes que afirman que pueden contribuir a menudo a un mejor clima laboral, el 20% rara vez trabajan para mantener al día sus competencias y el 80% si lo hacen más diariamente. Estos resultados demuestran que aquellos que se esfuerzan frecuentemente en trabajar en sus competencias laborales tienden a sentirse más capaces en generar un ambiente de trabajo positivo. Así mismo, esto se refleja en la prueba de chi cuadrado de Pearson donde hay una relación estadísticamente entre las variables analizadas, siendo este de 0,002 muy por debajo del umbral convencional de 0.005, lo que indica una asociación fuerte y significativa.

Tabla 32. Tabla Cruzada de la relación cinco

Tabla cruzada He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente*Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender

			Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender		Total
			Raramente	A menudo	
He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente	Raramente	Recuento	10	2	12
		% dentro de Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	83,3%	33,3%	66,7%
	A menudo	Recuento	2	4	6
		% dentro de Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	16,7%	66,7%	33,3%
Total	Recuento		12	6	18
	% dentro de Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 33. Pruebas de chi-cuadrado de la relación cinco

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,500 ^a	1	,034		
Corrección de continuidad ^b	2,531	1	,112		
Razón de verosimilitud	4,463	1	,035		
Prueba exacta de Fisher				,107	,057
Asociación lineal por lineal	4,250	1	,039		
N de casos válidos	18				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En la categoría de personas que manifestaron sentirse raramente efectivas al tratar los problemas de las personas, el 83,3% indicó que raramente han sido capaces de llevar a cabo su trabajo de forma eficiente, mientras que el 16,7% manifestó que a menudo realiza su trabajo eficientemente. Esto sugiere que entre quienes tienen una baja percepción de efectividad en su atención a otros, predomina también una percepción de baja eficiencia en el desempeño laboral. Por otro lado, entre quienes a menudo sienten que tratan con mucha efectividad los problemas de los demás, el 66,7% señala que a menudo realiza su trabajo de manera eficiente, y el 33,3% restante afirma que raramente lo hace. Aunque la diferencia es clara, también hay una pequeña proporción de personas que, pese a percibirse como efectivas en el trato de problemas, sienten que no siempre ejecutan su trabajo de forma eficiente. Para comprobar esta asociación se aplicó la prueba chi-cuadrado de Pearson, la cual arrojó en valor de 4,500 con un nivel de significancia asintótica bilateral de 0,034, lo que indica una relación estadísticamente significativa entre las variables al nivel del 5%.

Tabla 34. Tabla Cruzada de la relación seis

Tabla cruzada He participado activamente en reuniones y consultas*Me siento muy enérgico en mi trabajo

			Me siento muy enérgico en mi trabajo		Total
			Raramente	A menudo	
He participado activamente en reuniones y consultas	Raramente	Recuento	13	0	13
		% dentro de Me siento muy enérgico en mi trabajo	81,3%	0,0%	72,2%
	A menudo	Recuento	3	2	5
		% dentro de Me siento muy enérgico en mi trabajo	18,8%	100,0%	27,8%
Total	Recuento		16	2	18
	% dentro de Me siento muy enérgico en mi trabajo		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 35. Pruebas de chi-cuadrado de la relación seis

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,850 ^a	1	,016		
Corrección de continuidad ^b	2,501	1	,114		
Razón de verosimilitud	5,828	1	,016		
Prueba exacta de Fisher				,065	,065
Asociación lineal por lineal	5,525	1	,019		
N de casos válidos	18				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,56.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Entre las personas que raramente se sienten muy enérgicas en su trabajo, el 81,3% indicó que raramente ha participado activamente en reuniones y consultas, mientras que el 18,8% de este grupo reportó haber participado a menudo. Esto muestra que entre quienes tienen baja percepción de energía laboral, predomina también una baja participación en reuniones. En contraste, entre quienes a menudo se sienten muy enérgicos en su trabajo, el 100% reportó haber participado activamente en reuniones y consultas con mayor frecuencia. Ninguna de estas personas indicó haber participado raramente, lo cual sugiere una fuerte asociación positiva entre el sentirse enérgico y la participación en estos espacios. Para evaluar esta relación, se aplicó la prueba de chi-cuadrado de Pearson, la cual arrojó un valor de 5,850 con un nivel de significancia asintótica bilateral de 0,016 lo que indica una asociación estadística, dado que los resultados indican que una posible causa del por qué los empleados no participan en las reuniones laborales, se debe a una falta de motivación o una baja percepción de sentirse enérgicos.

Tabla 36. Tabla Cruzada de la relación siete

Tabla cruzada He asumido tareas desafiantes*Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
		Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado			
		Raramente	A menudo	Total	
He asumido tareas desafiantes	Raramente	Recuento	9	2	11
		% dentro de Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	81,8%	28,6%	61,1%
	A menudo	Recuento	2	5	7
		% dentro de Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	18,2%	71,4%	38,9%
Total		Recuento	11	7	18
		% dentro de Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 37. Pruebas de chi-cuadrado de la relación siete

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,103 ^a	1	,024		
Corrección de continuidad ^b	3,109	1	,078		
Razón de verosimilitud	5,250	1	,022		
Prueba exacta de Fisher				,049	,039
Asociación lineal por lineal	4,820	1	,028		
N de casos válidos	18				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,72.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Entre las personas que raramente asumen tareas desafiantes, el 81,8% manifestó que raramente se siente agotado al terminar su jornada laboral, mientras que el 18,2% indicó sentirse agotado a menudo. Esto sugiere que asumir menos desafíos está relacionado con un menor agotamiento al finalizar el trabajo. Por otro lado, entre quienes a menudo asumen tareas desafiantes, el 71,4% expresó sentirse frecuentemente agotado al terminar su jornada, frente a un 28,6% que raramente experimenta agotamiento. Esto muestra que una mayor exposición a tareas retadoras parece estar asociada a un mayor cansancio al cierre de la jornada. Desde la perspectiva estadística, el valor de chi-cuadrado de Pearson es 5,103 con un nivel de significancia de 0,024 ($p < 0,05$), indicando una relación significativa entre asumir tareas desafiantes y el sentimiento de agotamiento laboral. Además, la razón de verosimilitud ($p = 0,022$) y la asociación lineal por lineal ($p = 0,028$) refuerzan esta relación.

7.3 BANCO DE BOGOTÁ

Tabla 38. Tabla Cruzada de la relación ocho

Tabla cruzada He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente*Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

			Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa		Total
			Raramente	A menudo	
He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente	Raramente	Recuento	6	2	8
		% dentro de Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	85,7%	20,0%	47,1%
	A menudo	Recuento	1	8	9
		% dentro de Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	14,3%	80,0%	52,9%
Total		Recuento	7	10	17
		% dentro de Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 39. Pruebas de chi-cuadrado de la relación ocho

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,137 ^a	1	,008		
Corrección de continuidad ^b	4,743	1	,029		
Razón de verosimilitud	7,758	1	,005		
Prueba exacta de Fisher				,015	,013
Asociación lineal por lineal	6,717	1	,010		
N de casos válidos	17				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,29.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En el análisis de la tabla cruzada se observa que, de los colaboradores que raramente sienten que trabajar todo el día con personas los cansa, el 85,7% manifiestan ser capaces de llevar a cabo su trabajo de forma eficiente, mientras que sólo un 14,3% no lo logran. Por el contrario, entre quienes frecuentemente experimentan cansancio por su interacción continua con personas, apenas el 20% logran trabajar de manera eficiente, frente a un 80% que no alcanzan esa eficiencia. Estas proporciones sugieren una relación entre el agotamiento generado por la interacción constante con personas y la capacidad de mantener la eficiencia en el desempeño laboral. Esta relación queda respaldada por las pruebas de chi-cuadrado, en donde se obtuvo un nivel de significancia de $p=0,008$, lo que indica que la asociación entre las variables es estadísticamente significativa al 95% de confianza. La corrección de continuidad y la razón de verosimilitud confirman este hallazgo.

Tabla 40. Tabla Cruzada de la relación nueve

Tabla cruzada Por iniciativa propia, he empezado tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas*Me siento muy enérgico en mi trabajo

			Me siento muy enérgico en mi trabajo		Total
			Raramente	A menudo	
Por iniciativa propia, he empezado tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas	Raramente	Recuento	11	0	11
		% dentro de Me siento muy enérgico en mi trabajo	78,6%	0,0%	64,7%
	A menudo	Recuento	3	3	6
		% dentro de Me siento muy enérgico en mi trabajo	21,4%	100,0%	35,3%
Total	Recuento		14	3	17
	% dentro de Me siento muy enérgico en mi trabajo		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 41. Pruebas de chi-cuadrado de la relación nueve

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,679 ^a	1	,010		
Corrección de continuidad ^b	3,681	1	,055		
Razón de verosimilitud	7,526	1	,006		
Prueba exacta de Fisher				,029	,029
Asociación lineal por lineal	6,286	1	,012		
N de casos válidos	17				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,06.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En las relaciones de la siguiente tabla se observa que de los colaboradores que rara vez se sienten enérgicos en su trabajo, el 78,6% ha empezado nuevas tareas por iniciativa propia cuando las anteriores ya estaban completas, mientras que el 21,4% ha mostrado esta conducta con menor frecuencia. Por el contrario, entre quienes a menudo se sienten muy enérgicos en su trabajo, el 100% ha comenzado nuevas tareas por iniciativa propia. Esto sugiere que el nivel de energía percibido en el trabajo se asocia con la proactividad laboral: quienes se sienten más enérgicos tienden más a iniciar nuevas actividades sin necesidad de ser dirigidos.

Este comportamiento se confirma estadísticamente a través de las pruebas de chi-cuadrado, donde se obtuvo un valor de significancia de $p=0,010$, indicando una relación significativa entre ambas variables. Además, la prueba de asociación lineal por lineal también respalda la relación, con un valor de $p=0,012$. Estos resultados permiten afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre sentirse enérgico en el trabajo y mostrar conductas proactivas como iniciar nuevas tareas de manera autónoma.

7.4 RESULTADOS GENERALES

Tabla 42. Tabla Cruzada de la relación diez

Tabla cruzada He asumido tareas desafiantes*Cuando me levanto por la mañana y le enfrento a otra jornada de trabajo, me siento agotado

		Cuando me levanto por la mañana y le enfrento a otra jornada de trabajo, me siento agotado		Total
		Raramente	A menudo	
He asumido tareas desafiantes	Raramente	Recuento	23	6
		% dentro de Cuando me levanto por la mañana y le enfrento a otra jornada de trabajo, me siento agotado	71,9%	35,3%
	A menudo	Recuento	9	11
		% dentro de Cuando me levanto por la mañana y le enfrento a otra jornada de trabajo, me siento agotado	28,1%	64,7%
Total	Recuento		32	17
	% dentro de Cuando me levanto por la mañana y le enfrento a otra jornada de trabajo, me siento agotado		100,0%	100,0%

Tabla 43. Pruebas de chi-cuadrado de la relación diez

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,150 ^a	1	,013		
Corrección de continuidad ^b	4,729	1	,030		
Razón de verosimilitud	6,167	1	,013		
Prueba exacta de Fisher				,017	,015
Asociación lineal por lineal	6,024	1	,014		
N de casos válidos	49				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,94.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En las tablas anteriores los resultados muestran que los empleados que indicaron que raramente se sienten agotados al comenzar su jornada laboral, el 71,9% raramente han asumido tareas desafiantes y el 28,1% si realizan estos desafíos más a menudo. Por el contrario, quienes indicaron que, si se sienten más agotados con mayor frecuencia al comenzar el día, el 35,3% rara vez han asumido tareas desafiantes, mientras que el 64,7% si las ha asumido con mayor frecuencia. Estos resultados indican que aquellos empleados que

realizan tareas desafiantes más constantemente tienden a sentirse con más agotamiento al iniciar su jornada laboral.

En cuanto al chi cuadrado de pearson indica que estas dos variables tienen relación estadísticamente significativa, lo que hace referencia que una variable depende en gran medida de la otra, en este caso el agotamiento depende de las tareas desafiantes que realiza el empleado y en la asociación lineal por lineal menor a 0,05 en este caso es de 0,14 indica que existe una tendencia lineal entre estas dos variables, por lo tanto, a medida que una variable aumenta, también tiende a aumentar la otra.

Tabla 44. Tabla Cruzada de la relación once

Tabla cruzada He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo*Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado

			Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado		Total
			Raramente	A menudo	
He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo	Raramente	Recuento	12	11	23
		% dentro de Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	36,4%	68,8%	46,9%
	A menudo	Recuento	21	5	26
		% dentro de Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	63,6%	31,3%	53,1%
Total	Recuento		33	16	49
	% dentro de Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 45. Pruebas de chi-cuadrado de la relación once

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,538 ^a	1	,033		
Corrección de continuidad ^b	3,331	1	,068		
Razón de verosimilitud	4,608	1	,032		
Prueba exacta de Fisher				,065	,034
Asociación lineal por lineal	4,445	1	,035		
N de casos válidos	49				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,51.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Teniendo en cuenta los resultados de los tres bancos en la relación entre la organización del trabajo para acabarlo a tiempo y la sensación de agotamiento al finalizar la jornada laboral se puede encontrar en la prueba de chi-cuadrado lo siguiente: Primero en cuanto a la distribución

de frecuencias, de las personas que rara vez terminan su jornada sintiéndose agotadas, el 36,4% indicó que rara vez organiza su trabajo para acabarlo a tiempo y el 63,6% manifestaron que frecuentemente organizan su trabajo para acabarlo a tiempo.

Por otra parte, las personas que a menudo se sienten agotadas al terminar su jornada el 68,8% señaló que a rara vez organizan su trabajo, mientras que el 31,3% indicaron que lo hace a menudo. Estos resultados reflejan que quienes organizan su trabajo para acabarlo a tiempo con mayor frecuencia, tienden a sentirse menos agotados al finalizar la jornada laboral. En la prueba chi-cuadrado de Pearson obtuvo un valor de 0,033, indicando una asociación estadísticamente significativa entre las variables analizadas ($p < 0,05$). La razón de verosimilitud mostró un valor de 4,608, con un valor de 0,032, también evidenciando significancia.

Tabla 46. Tabla Cruzada de la relación doce

Tabla cruzada Por iniciativa propia, he empezado tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas*Me siento muy enérgico en mi trabajo

			Me siento muy enérgico en mi trabajo		Total
			Raramente	A menudo	
Por iniciativa propia, he empezado tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas	Raramente	Recuento	31	1	32
		% dentro de Me siento muy enérgico en mi trabajo	72,1%	16,7%	65,3%
	A menudo	Recuento	12	5	17
		% dentro de Me siento muy enérgico en mi trabajo	27,9%	83,3%	34,7%
Total	Recuento		43	6	49
	% dentro de Me siento muy enérgico en mi trabajo		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 47. Pruebas de chi-cuadrado de la relación doce

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,139 ^a	1	,008		
Corrección de continuidad ^b	4,902	1	,027		
Razón de verosimilitud	6,937	1	,008		
Prueba exacta de Fisher				,015	,015
Asociación lineal por lineal	6,994	1	,008		
N de casos válidos	49				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,08.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Con base en la tabla cruzada, se evaluó la relación entre la iniciativa propia para comenzar nuevas tareas una vez completadas las anteriores y la percepción de sentirse enérgico en el

trabajo. Los resultados indican que, de las 49 personas encuestadas, el 65,3% rara vez inician nuevas tareas por iniciativa propia, y de estas, el 72,1% también reporta que rara vez se sienten muy enérgicas en su entorno laboral. En contraste, el 34,7% de los encuestados afirmó que con frecuencia inicia nuevas tareas por cuenta propia, y dentro de este grupo, el 83,3% expresó sentirse muy enérgico en el trabajo con frecuencia. Estos datos sugieren una tendencia clara: quienes demuestran mayor iniciativa tienden a experimentar mayores niveles de energía en su labor diaria.

Desde el punto de vista estadístico, los resultados obtenidos mediante la prueba de chi-cuadrado de Pearson (valor = 7,139; $p=0,008$) indican que existe una asociación significativa entre ambas variables. Este hallazgo se ve reforzado por otras pruebas, como la correlación de continuidad ($p=0,027$), la razón de verosimilitud ($p=0,008$) y la prueba exacta de Fisher ($p=0,015$). Dado que todos los valores de significancia son menores al umbral convencional de 0,05, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una relación estadísticamente significativa entre tener iniciativa propia y sentirse con mayor energía en el trabajo.

Tabla 48. Tabla Cruzada de la relación trece

Tabla cruzada He trabajado para mantener al día mis competencias laborales*Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender

			Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender		Total
			Raramente	A menudo	
He trabajado para mantener al día mis competencias laborales	Raramente	Recuento	19	6	25
		% dentro de Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	70,4%	27,3%	51,0%
	A menudo	Recuento	8	16	24
		% dentro de Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	29,6%	72,7%	49,0%
Total	Recuento		27	22	49
	% dentro de Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 49. Pruebas de chi-cuadrado de la relación trece

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,010 ^a	1	,003		
Corrección de continuidad ^b	7,368	1	,007		
Razón de verosimilitud	9,311	1	,002		
Prueba exacta de Fisher				,004	,003
Asociación lineal por lineal	8,826	1	,003		
N de casos válidos	49				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10,78.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Con base a la tabla cruzada se evaluó la relación entre el esfuerzo por mantener actualizadas las competencias laborales y la percepción de efectividad al atender los problemas de otras personas en el trabajo. Los resultados muestran que las personas que indicaron que rara vez sienten que tratan con mucha efectividad los problemas de las personas, el 70,4% indican que rara vez han trabajado para mantener sus competencias laborales actualizadas y el 29,6% si las trabaja con mayor frecuencia. Por otra parte, de los empleados que afirman que pueden resolver estos problemas frecuentemente, el 27,3% no trabajan en mantener sus conocimientos al día y, por el contrario, el 72,7% si lo hacen más de seguido.

Los resultados indican que las personas que mantienen en constante actualización sobre sus competencias laborales son las que mayor tienen capacidad para resolver los problemas de los clientes y esto se refleja con los resultados estadísticos de chi cuadrado de Pearson con en 0,003 siendo este muy por debajo del umbral lo cual indica que estas dos variables tienen una gran relación significativa, así mismo esto también se refleja con los demás valores de la corrección de continuidad, razón de verosimilitud y la asociación lineal, indicando esta última que entre más actualicen sus conocimientos, mayor será su capacidad para saber resolver los problemas de los usuarios.

7.5 PRINCIPALES HALLAZGOS

Tabla 50. Principales hallazgos de las relaciones

Banco	Relación	Dimensión de estrés	Dimensión desempeño	Relación observada	Chi cuadrado
BBVA	uno	Agotamiento al iniciar la jornada	Iniciativa laboral para iniciar tareas nuevas	Quienes frecuentemente inician tareas nuevas tienden a sentir más agotamiento emocional al finalizar la jornada.	0,031
	dos	Nivel de energía	Búsqueda de nuevos retos	Las personas con baja energía, rara vez buscan nuevos retos, mientras que quienes se sienten enérgicos si lo hacen frecuentemente.	0,0474
	tres	Efectividad al tratar los Problemas	Actualización de competencias laborales	Quienes actualizan frecuentemente sus competencias laborales, se perciben más eficaces para solucionar problemas.	0,018
AV-Villas	cuatro	Clima organizacional	Actualización de competencias laborales	Quienes actualizan frecuentemente sus competencias laborales, pueden contribuir a mejorar el ambiente laboral.	0,002
	cinco	Efectividad al tratar los problemas	Trabajo eficiente	Quienes se sienten pocos efectivos resolviendo problemas, también perciben baja eficiencia general.	0,034

Banco	Relación	Dimensión de estrés	Dimensión desempeño	Relación observada	Chi cuadrado
	seis	Nivel de energí	Participación en reuniones	Quienes se sienten más enérgicos tienden a participar activamente en reuniones y consultas.	0,16
	siete	Agotamiento al finalizar la jornada	Tareas desafiantes	A mayores tareas desafiantes, mayor sensación de agotamiento al finalizar la jornada.	0,24
Banco Bogotá	ocho	Trabajar con la gente cansa	Trabajo eficiente	Quienes sienten que el trato constante con personas les resulta agotador, también manifiestan dificultades para ser eficientes en su labor.	0,08
	nueve	Nivel de energí	Iniciativa laboral para iniciar tareas nuevas	Los empleados que se sienten más enérgicos tienden a tomar la iniciativa con mayor frecuencia.	0, <u>0</u> 10
Resultados generales	diez	Agotamiento al iniciar la jornada laboral	Tareas desafiantes	A mayores tareas desafiantes, mayor sensación de agotamiento al iniciar la jornada.	0, <u>0</u> 13
	once	Agotamiento al finalizar la jornada	Organización de trabajo para acabarlo a tiempo	Quienes organizan su trabajo para acabarlo a tiempo con mayor frecuencia,	0, <u>0</u> 33

Banco	Relación	Dimensión de estrés	Dimensión desempeño	Relación observada	Chi cuadrado
				tienden a sentirse menos agotados al finalizar la jornada laboral.	
	doce	Nivel de energía	Iniciativa laboral para iniciar tareas nuevas	Los empleados que se sienten más enérgicos tienden a tomar la iniciativa con mayor frecuencia.	0,0 <u>0</u> 8
	trece	Efectividad al tratar los problemas	Actualización de competencias laborales	Quienes actualizan frecuentemente sus competencias laborales, se perciben más eficaces para solucionar problemas.	0,0 <u>0</u> 3

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

8. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL ENTORNO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

Una vez identificados los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores de estas tres entidades financieras, se evidencia la necesidad de implementar estrategias como propuestas de mejora para contrarrestar el estrés percibido por parte de los trabajadores, teniendo en cuenta los resultados del cuestionario realizado MBI del estrés laboral desde las dimensiones evaluadas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, con el fin de promover un entorno laboral más saludable. De esta forma, se proponen acciones dirigidas a mitigar los efectos negativos y la percepción que tienen los empleados hacia su trabajo.

Por otra parte, es importante aclarar que las estrategias propuestas no cuentan con un cronograma específico ni costos asignados, porque son factores que dependen de cada banco y que pueden variar según las condiciones, recursos y capacidades de cada uno. Por lo tanto, le corresponde a cada organización definir los tiempos de ejecución y sus presupuestos de acuerdo a su contexto.

8.1 DIMENSIÓN DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Tabla 51. Estrategias de la dimensión de agotamiento emocional

Estrategia 1: Implementar una rutina relajante de 10 minutos al inicio de cada jornada para reducir el cansancio inicial, mejorar el estado de ánimo y preparar emocionalmente a los empleados de los bancos objeto de estudio para su día laboral.					
Debilidad	Objetivo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta
Agotamiento al iniciar y terminar la jornada laboral. Cansancio al trabajar en contacto directo con la gente.	Reducir el agotamiento físico y emocional de los empleados al inicio y final de la jornada laboral	Reproducir música relajante durante la rutina. Compartir una frase motivacional por parte de un compañero diferente cada día. Coordinar ejercicios breves de respiración guiada antes del inicio de actividades.	Líder de equipo, rotativo entre compañeros.	% de empleados que reportan sentirse con mejor disposición al iniciar la jornada.	Lograr que al menos el 80% del equipo se sienta emocionalmente mejor al iniciar cada jornada laboral

Estrategia 2: Implementar un plan de gestión del tiempo para ajustar la carga de trabajo total, teniendo en cuenta el número y la capacidad de los trabajadores.

Debilidad	Objetivo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta
Exceso de tareas y jornadas extensas	Disminuir la carga laboral y reducir el agotamiento emocional	Evaluar cargas de trabajo Asignar funciones de manera equitativa Añadir trabajadores cuando y donde sea necesario Establecer límites claros de horario laboral	Departamento de talento humano	Número de horas extras trabajadas Índice de ausentismo laboral	Reducir en un 30% la percepción de sobrecarga

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

¿POR QUÉ? Implementar una rutina relajante al inicio de la jornada laboral se convierte en una estrategia preventiva importante. Permite a los empleados comenzar el día con mayor claridad mental, serenidad y disposición, disminuyendo los niveles de tensión desde el primer momento. “Los largos periodos de trabajo continuo disminuye la precisión del trabajo y la posibilidad del error humano aumenta con la acumulación de la fatiga” (OIT, 2013, pág. 70). Actividades como la respiración consciente, la música relajante o frases motivacionales pueden tener un impacto significativo en la regulación emocional y el enfoque laboral. Además, esta rutina favorece el sentido de pertenencia y la cohesión del equipo, ya que promueve espacio de conexión y cuidado colectivo. Cuando los empleados se sienten emocionalmente preparados y respaldados desde el inicio de la jornada, se fortalece su compromiso, se reduce el ausentismo y se mejora la atención al cliente.

Ilustración 19. Primera estrategia de la dimensión de agotamiento emocional



Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

Ilustración 20. Segunda estrategia de la dimensión de agotamiento emocional



Figura 6a. Ajustar la cantidad de trabajo por empleado para evitar la sobrecarga. Mejore las estaciones de trabajo y su flujo desde el punto de vista ergonómico.

Fuente: (OIT, 2013)

8.2 DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN

Tabla 52. Estrategia de la dimensión de despersonalización

Estrategia: Humanizar el trabajo mediante espacios de escucha, formación emocional y reconocimiento al trato empático para reducir las actitudes distantes en las relaciones laborales.					
Debilidad	Objetivo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta
Alta despersonalización en empleados (actitudes frías, distantes, falta de empatía).	Reducir los niveles de despersonalización fomentando una actitud empática y comprometida en el trato interpersonal de los trabajadores	Realizar talleres de inteligencia emocional. Realizar actividades de integración laboral. Implementar espacios de escucha emocional Capacitar a los empleados en relaciones interpersonales	Departamento de Talento Humano	Número de sesiones de escucha emocional realizadas. % de participación de los empleados. Resultados de la subescala de despersonalización en el MBI	Disminuir en un 30% el puntaje de despersonalización en un periodo corto. Lograr al menos el 80% de participación de los empleados en las actividades.

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

¿POR QUÉ? Implementar estrategias dirigidas a reducir la despersonalización es crucial porque permite restaurar el sentido de empatía, pertenencia y compromiso del trabajador con su entorno laboral, la única manera de garantizar un comportamiento respetable es a través de la sensibilización de todos los empleados” (OIT, 2013, pág. 88) y al fomentar un clima organizacional saludable, basado en el respeto, la comunicación y el bienestar emocional, se mejora no solo el estado anímico de los empleados, sino también su desempeño y productividad.

Además, desde la perspectiva administrativa, actuar sobre esta dimensión permite prevenir mayores niveles de ausentismo, quejas laborales, pérdida de motivación y conflictos interpersonales (OIT, 2013). Por lo tanto, las intervenciones enfocadas en la despersonalización no solo benefician al trabajador a nivel personal, sino que también representan una estrategia inteligente de gestión del talento humano, impactando positivamente en la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones bancarias.

Ilustración 21. Estrategia de dimensión de despersonalización



Figura 37a. Capacite a directivos y trabajadores en el comportamiento respetable como parte integral de la introducción general a los lugares de trabajo.

Fuente: (OIT, 2013)

8.3 DIMENSIÓN DE REALIZACIÓN PERSONAL

Tabla 53. Estrategias de la dimensión de realización personal

Estrategia: Revalorizar el rol del empleado mostrando el impacto de su labor, brindando formación relacional y promoviendo testimonios que conecten con el valor humano del trabajo.					
Debilidad	Objetivo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta
Bajo nivel de realización personal, lo que se manifiesta en la sensación de que su trabajo no es suficientemente valorado ni reconocido	Aumentar la percepción positiva de los trabajadores respecto a la valoración y apreciación de su trabajo	Realizar campañas internas de visibilización del impacto positivo de los empleados. Implementar talleres para el desarrollo de habilidades sociales. Establecer espacios para compartir testimonios reales de clientes satisfechos Otorgar reconocimientos públicos para motivar a los empleados	Departamento de Talento humano	No. de testimonios compartidos No. De Reconocimientos entregados % Participación en talleres	Aumentar al menos el 60% la percepción positiva de los trabajadores respecto a la valoración y apreciación de su trabajo. Alcanzar al menos el 80% de la participación de los empleados en los talleres. 3 reconocimientos mensuales

Estrategia: Establecer medidas de apoyo social basadas en estrechas relaciones entre los gerentes y trabajadores para que puedan obtener apoyo los unos a los otros

Debilidad	Objetivo	Acciones	Responsable	Indicador	Meta
Escasa percepción de apoyo por parte de sus superiores y compañeros	Mejorar las relaciones laborales basadas en confianza y colaboración	Establecer canales para que los trabajadores expresen opiniones y quejas. Reconocer públicamente buenas prácticas de apoyo	Departamento de Talento humano	Nivel de percepción de apoyo (encuesta interna) No. de reconocimientos de apoyo entregados	Incrementar en un 35% la percepción de apoyo y colaboración

Fuente: Elaboración propia de las investigadoras (2025)

¿POR QUÉ? Implementar estrategias orientadas a fortalecer la realización personal en los empleados bancarios es fundamental porque este componente impacta directamente en su motivación y bienestar emocional. Cuando los trabajadores sienten que su labor influye en la vida de los demás, que pueden generar un ambiente laboral agradable y que su interacción con los clientes los estimula en lugar de agotarlos, se incrementa su sentido de propósito y satisfacción con el trabajo. “El apoyo de los compañeros a través de actividades diarias de colaboración y trabajo en equipo puede desarrollar una relación de apoyo mutuo y prevenir el estrés” (OIT, 2013, pág. 40). Esto mejora el rendimiento y la actitud, y también reduce el riesgo de agotamiento emocional y rotación de personal, creando una mejor cultura organizacional.

Ilustración 22. Primera estrategia de la dimensión de realización personal



Figura 32b. Al informar a los trabajadores sobre los resultados de su trabajo, dígalos cómo su buen trabajo beneficia a otros y a la empresa en su conjunto.

Fuente: (OIT, 2013)

Ilustración 23. Segunda estrategia de la dimensión de realización personal



Figura 16b. Escuchar cuidadosamente las opiniones y quejas específicas de los trabajadores acerca de sus problemas en el lugar de trabajo y tome medidas inmediatas para resolverlos.

Fuente: (OIT, 2013)

En conjunto, estas estrategias buscan fomentar un equilibrio entre el estrés y el desempeño en entornos financieros, abordando las dimensiones clave como el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. A través de acciones concretas y medibles, se espera contribuir en gran medida al bienestar integral de todos los empleados que trabajan en este sector, generando entornos de trabajo más saludables, productivos y sostenibles en el tiempo. Sin embargo, la implementación efectiva de estas iniciativas dependerá del compromiso organizacional y la adaptación a las necesidades específicas de cada banco.

9. CONCLUSIONES

En primer lugar, el desarrollo de esta investigación ha permitido comprender un fenómeno importante en el entorno organizacional actual: la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados especialmente en el contexto del sector financiero donde las exigencias del mercado, las responsabilidades relacionadas con el manejo de recursos económicos y la presión constante por alcanzar metas; forman parte de la rutina diaria de sus trabajadores. Así mismo, el estudio demostró que el estrés no es simplemente una condición aislada o temporal, si no una problemática que si no se gestiona adecuadamente puede afectar de forma significativa la productividad y el bienestar de las personas.

En la caracterización de las entidades financieras objeto de estudio, los resultados obtenidos reflejaron que las instituciones bancarias presentan estructuras verticales bien definidas, caracterizadas por procesos administrativos formalizados y objetivos claros. Sin embargo, en cuanto a las condiciones del espacio laboral, se evidencian una serie de factores importantes que se deben tener en cuenta para mejorar, como por ejemplo la percepción negativa de los empleados en cuanto a la iluminación de su puesto de trabajo, el ruido que en ocasiones obstaculiza la comunicación con las personas, la temperatura y la ergonomía.

Por otro lado, la evaluación del nivel de estrés mediante el uso del cuestionario MBI, se identificó una gran parte de los empleados que manifiestan agotamiento emocional, despersonalización y disminución en el sentido de logro personal, los cuales, en conjunto, conforman el síndrome de burnout. La dimensión del agotamiento emocional reflejó un nivel medio de preocupación, lo cual se considera importante abordarla ya que, si los empleados se sienten constantemente con fatiga, carecen de la energía necesaria para llevar a cabo sus tareas diarias y pierden la motivación para comprometerse emocionalmente con su trabajo pueden influir negativamente en su rendimiento laboral y satisfacción.

Por consiguiente, en la evaluación del desempeño laboral, se utilizó el cuestionario IWPQ, y los resultados arrojaron que, aunque la mayoría de los empleados cumplen con sus funciones operativas, hay tareas significativas que requieren mejora, especialmente en términos de iniciativa, creatividad y capacidad de adaptación ante nuevas exigencias. Algunos empleados han expresado dificultades para mantener un nivel alto de compromiso con la organización, lo que podría estar relacionado con el clima laboral y una percepción de desequilibrio entre el esfuerzo realizado y el reconocimiento recibido. Asimismo, se observaron conductas pasivas o desmotivadas en una parte del personal, lo que podría ser una señal de desapego emocional.

En cuanto al cuarto objetivo de la investigación, se identificaron relaciones estadísticamente significativas ($p < 0,05$) en los tres bancos objeto de estudio mediante el programa SPSS, sin embargo, según los resultados del estrés, desempeño y la cantidad de relaciones que se logró hallar, el resultado global no respalda que el estrés perjudique el desempeño. En general la correlación mostró una relación leve entre estrés y desempeño, lo que indica que, pese al

estrés moderado, conservan un buen nivel de desempeño, por lo tanto, no se evidencia una relación directa y negativa que respalde la hipótesis general y en consecuencia, se acepta la hipótesis nula: el estrés laboral no afecta negativamente el desempeño, no obstante, se deben considerar las acciones de mejora.

Por último, la formulación de estrategias para mejorar el entorno laboral se centró en abordar tanto los aspectos emocionales como los organizativos que pueden afectar el bienestar y desempeño de los trabajadores. Estas estrategias tienen como objetivo no solo reducir el impacto del estrés, sino también fomentar una cultura organizacional más saludable, motivadora y enfocada en el desarrollo humano. Asimismo, su implementación puede mejorar tanto el clima laboral y posicionar a las entidades financieras como empleadores comprometidos con la salud de su personal.

En base a lo anterior, se puede decir que este estudio permite analizar y reflexionar sobre las dinámicas del estrés en el ámbito laboral del sector financiero de Tuluá y su posible relación con el desempeño de los empleados. Aunque en los resultados no se encontró una relación estadísticamente relevante que demuestre que el estrés afecta de manera negativa el rendimiento laboral, si se identificaron señales de alerta en el bienestar emocional de los trabajadores que no deben pasarse por alto. De este modo, la gestión organizativa no debe centrarse únicamente en medir resultados, sino que también debe considerar el estado emocional y las condiciones del entorno laboral.

10. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación sobre la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados de las entidades bancarias BBVA, AV-VILLAS y Banco de Bogotá en el municipio de Tuluá Valle, se sugieren varias recomendaciones para mejorar el bienestar de los trabajadores y aumentar su rendimiento.

Primero, se recomienda a las instituciones financieras crear programas para la prevención y manejo del estrés. Es fundamental que las entidades bancarias implementen programas enfocados en la salud mental de los empleados, tales como talleres de manejo del estrés, pausas activas, asesorías psicológicas y espacios de escucha, con el fin de mitigar los efectos negativos del estrés sobre el desempeño laboral. Así mismo, se recomienda que el área de talento humano adopte un rol más activo en la identificación de factores estresores en el entorno laboral y promueva estrategias de intervención temprana, incluyendo instrumentos de diagnóstico periódicos sobre clima organizacional, bienestar emocional y estrés.

Por otra parte, también se sugiere fomentar una mayor autonomía y participación del personal en las reuniones laborales y al momento de tomar decisiones. Siguiendo el modelo Demanda-Control de Karasek, se plantea que al incrementar el control que tiene los trabajadores sobre sus tareas y procesos, se reduce la sensación de presión excesiva, lo que a su vez fortalece la motivación y el compromiso con la organización (López y Osca, 2011).

En relación con los líderes de estas organizaciones, se sugiere establecer objetivos que sean realistas y alcanzables, también que estén adaptados a las habilidades y capacidades de los empleados, evitando una sobrecarga laboral que puede causar un agotamiento emocional. Por último, se enfatiza la importancia de implementar estrategias de reconocimiento y motivación. Pues la retroalimentación positiva, el reconocimiento de los esfuerzos y logros pueden mejorar significativamente la motivación de los empleados y su sentido de pertenencia, ayudando así a mitigar los efectos del estrés y a mantener un rendimiento sostenible a lo largo del tiempo.

11. ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de condiciones laborales

	ENCUESTA CONDICIONES DE TRABAJO Q.M.A DEL CARIBE SAS	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	01

Mediante esta herramienta de diagnóstico de las condiciones de trabajo, se permitirá identificar y valorar los riesgos existentes en las áreas y/o puestos de trabajo, que puedan generar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en los colaboradores, que inciden negativamente en la productividad de la empresa.

1. En el desarrollo de su labor encuentra las siguientes condiciones: Nivel Administrativo

CONDICION	SI	NO	POR QUE / CUAL/ OBSERVACIONES
Conoce bien los riesgos a los que está sometido en su puesto de trabajo y las consecuencias que pueden acarrear para su salud?			
Ha recibido capacitación sobre el manejo de los riesgos a los que está expuesto?			
Considera que la iluminación de su puesto de trabajo es adecuada?			
La temperatura de su sitio de trabajo le ocasiona molestias?			
El ruido ambiental le permite mantener una conversación con los compañeros sin elevar el tono de voz?			
En su sitio de trabajo hay presencia de polvo en el ambiente?			
En el sitio de trabajo manipula o está en contacto con productos químicos?			
En su sitio de trabajo hay presencia de polvo en el ambiente?			
Está en contacto con pacientes contaminados, fluidos o secreciones?			
Existe en su sitio de trabajo riesgos de incendio o explosión?			
Considera que los pisos, techos, paredes, escaleras, presentan riesgo para su salud?			
Existen cables sin entubar, empalmes defectuosos, tomas eléctricos sobrecargados, transformadores defectuosos?			
Los sitios destinados para el almacenamiento son suficientes, poseen espacio adecuado y los insumos y productos se encuentran bien apilados?			
Las tareas que desarrolla le exigen realizar movimientos repetitivos?			

Su labor genera riesgos de seguridad personal (sociales, naturales y/o riesgos públicos por desplazamiento?)			
Permanece en una misma posición (sentado o de pie) durante más del 60% de la jornada de trabajo?			
La altura de la superficie de trabajo es la adecuada a su estatura, la silla y la labor que realiza?			
Tiene espacio suficiente para variar la posición de las piernas y rodillas?			
La silla es cómoda y permite ajustarlo a su medida?			
En general dispone de espacio suficiente para realizar el trabajo con holgura?			
Su trabajo le exige mantenerse frente a la pantalla del computador más del 50% de la jornada?			
Cree que la ubicación de su pantalla evita la presencia de reflejos?			
El computador está dotado de filtro que favorezca el manejo de los contrastes, disminuyendo la fatiga visual?			
Cuenta con atril para ubicar los documentos que manipula mientras trabaja en el computador?			
Al finalizar la jornada laboral, el cansancio que se siente podría calificarse de "normal"?			
Considera adecuada la distribución del horario de trabajo, de los turnos, de las horas de descanso, horas extras y pausas?			
Considera que el tiempo asignado a la tarea que realiza es adecuado?			
Puede abandonar el trabajo por unos minutos sin necesidad que lo sustituyan?			
Puede variar el ritmo de trabajo sin perturbar la producción a lo largo de la jornada			
Las tareas que realiza le producen "sensación de peligrosidad"?			
El trabajo que desempeña le permite aplicar sus habilidades y conocimientos?			
Considera que su trabajo es variado?			
Su jefe le pide opinión sobre asuntos relacionados con su trabajo?			

Fuente: Extraído de (Jekaveno, 2020)

Anexo 2. Cuestionario del estrés laboral

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL
D. DESPERSONALIZACIÓN
R. P. REALIZACIÓN PERSONAL

Fuente: Extraído de (Psicogerontología, 2013)

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	<i>Indicios de Burnout</i>
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		<i>Más de 26</i>
Despersonalización	5-10-11-15-22		<i>Más de 9</i>
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		<i>Menos de 34</i>

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	27 – 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	10 – 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Fuente: Extraído de (Rodríguez, 2017)

Anexo 3. Cuestionario del desempeño laboral

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO INDIVIDUAL EN EL TRABAJO¹

Las siguientes preguntas se relacionan con tu comportamiento en el trabajo en los últimos 3 meses. Responde de la manera más cuidadosa y honesta posible, para obtener una imagen fiel de tu conducta en el trabajo. Si no estás seguro/a de cómo responder una pregunta en particular, selecciona la mejor respuesta posible:

0 Raramente 1 Algunas veces 2 Regularmente 3 A menudo 4 Siempre

Comportamiento	Valor
1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.	
2. He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.	
3. He sido capaz de establecer prioridades.	
4. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.	
5. He gestionado bien mi tiempo.	
6. Por iniciativa propia, he empezado tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.	
7. He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.	
8. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	
9. He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.	
10. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.	
11. He asumido responsabilidades adicionales.	
12. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.	
13. He participado activamente en reuniones y/o consultas.	
14. Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.	
15. He empeorado los problemas del trabajo.	
16. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.	
17. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	
18. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.	

Tabulación de resultados

Desempeño de tareas		Desempeño contextual		Comportamiento laboral contraproducente	
Comportamiento	Respuesta	Comportamiento	Respuesta	Comportamiento	Respuesta
1		7		13	
2		8		14	
3		9		15	
4		10		16	
5		11		17	
6		12		18	
Total		Total		Total	

Dimensión del desempeño laboral	Evaluación	
Desempeño de tareas	Sobresaliente (entre 19-24)	Bueno (entre 13-18)
Desempeño contextual	Regular (entre 7-12)	Deficiente (entre 0-6)
Comportamiento laboral contraproducente	Sobresaliente (entre 0-6)	Bueno (entre 7-12)
	Regular (entre 13-18)	Deficiente (entre 19-24)

¹ Adaptado de The Individual Work Performance Questionnaire (Koopmans, 2015), contenido en el Ambiente de aprendizaje unidad de estudio Desarrollo de competencias directivas y modelos de alta gerencia 2021, Universidad EAN, 2021.

Fuente: Extraído de (Koopmans, 2021)

REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias*. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Angulo y Mora. (2023). *Aplicación de la piramide de Maslow a la actualidad*. Obtenido de <https://dspace.umh.es/bitstream/11000/29766/1/TFG-Angulo%20de%20los%20Rios%2C%20Antonio.pdf>
- Arizábala, M. M. (2017). *Estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes*. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6714/1/12710.pdf>
- AV VILLAS. (2025). Obtenido de <https://www.avvillas.com.co/>
- AV VILLAS. (2025). *Historia*. Obtenido de <https://www.avvillas.com.co/productos-en-oficina/acerca-de-avvillas>
- Avvillas. (2025). Obtenido de <https://www.avvillas.com.co/documents/2920580/42467204/Estructura+Banco+Av+Villas-2025.pdf/0cf810c7-d4bd-c48c-5bbe-2cf63c9c276b?t=1737045641059>
- Banco de Bogotá. (2013). *Nuestro Banco*. Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2013/primer-semester/capitulo-1.pdf>
- Banco de Bogotá. (2024). *Logos y marca*. Obtenido de <https://saladeprensa.bancodebogota.com/logos-y-marca/>
- Banco de Bogotá. (2025). *Historia*. Obtenido de <https://www.bancodebogotainternacional.com/bbi/es/thebank/history>
- Banco de Bogotá. (2025). *Innovar es encontrar nuevas oportunidades*. Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion/sala-de-prensa/2019/nuevas-oportunidades>
- Banco de Bogotá. (2025). *Organigrama*. Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/nuestra-organizacion/comunicados/organigrama.pdf>
- Banco de Bogotá. (2025). *Productos Bancarios*. Obtenido de https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/productos/para-empresas/soluciones-de-recaudo-y-pagos/recaudos-en-medios-electronicos/link-pagos?gad_source=1&gad_campaignid=22470329194&gbraid=0AAAAAqCvJkfxXMwatwRgmf0yxnUST8EIN&gclid=Cj0KCQ

- BBVA. (2016). *Innovación y tecnología: la transformación digital*. Obtenido de <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/bbvain2015/es/desempeno-en-2015/grupo-bbva/innovacion-y-tecnologia-la-transformacion-digital/>
- BBVA. (2017). *Nuestros Valores*. Obtenido de <https://shareholdersandinvestors.bbva.com/microsites/bbvain2017/downloads/nuestros-valores.pdf>
- BBVA. (2025). *¿Qué ofrecen y para quién están dirigidos?* Obtenido de <https://www.bbva.com.co/personas/productos/cuentas/portafolios.html>
- BBVA. (2025). *Historia*. Obtenido de <https://www.bbva.com.co/personas/historia.html>
- BBVA. (2025). *Mision*. Obtenido de <https://www.bbva.mx/personas/informacion-corporativa/mision.html>
- BBVA. (2025). *Productos de ahorro e inversión Premium*. Obtenido de <https://www.bbva.com.co/personas/productos/banca-privada.html>
- Bruce, M. (2024). *The Hidden Costs of Success: Stress in Finance and Banking*. Obtenido de LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pulse/hidden-costs-success-stress-finance-banking-tibor-f%C3%BCI%C3%B6p-sanlf>
- Camara de comercio de Tuluá. (2025). *Informe Estadístico del Municipio de Tuluá*. Obtenido de <https://camaratulua.org/es/tulua-datos-PG23>
- Camargo. (2010). *ESTRÉS, SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN*. Obtenido de https://conductitlan.org.mx/06_psicologiaclinica/PISCOLOGIA%20CLINICA/ESTR%C3%89S/estres_2.pdf
- Cárdenas, G. (2017). *Incidencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Colaboradores en las Instituciones*. Obtenido de repositorio: <https://repositorio.cecar.edu.co/server/api/core/bitstreams/75aa68fb-1334-43c4-bd64-6ea6cdeb33aa/content>
- Ceolevel. (2018). *¿Conoces la teoría de las 3 necesidades universales de McClelland?* Obtenido de https://www.ceolevel.com/wp-content/uploads/2018/12/necesidades_McClelland.jpg
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/0B8_QD44ov48gZTFCdWJwenk4eDg/view?pli=1&resourcetypekey=0-2dbMvreyNXX2-3qRw9xsLA
- Chiavenato, I. (2019). *Jerarquía de las necesidades*. Obtenido de about:blank
- Cuevas., G. S. (2024). *La pirámide de Maslow: teoría de las necesidades humanas*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-las-necesidades-humanas-de-maslow/>
- Dongil, E. (2019). *Modelos y evaluación del estrés laboral*. Obtenido de https://psiquiatria.com/trabajos/usr_764690005810.pdf

- El Colombiano. (2023). *Solo la cuarta parte de colombianos con estrés laboral consultan al médico*. Obtenido de <https://www.elcolombiano.com/tendencias/solo-la-cuarta-parte-de-colombianos-con-estres-laboral-consultan-al-medico-DD21229974#:~:text=En%20Colombia%2C%20la%20%20C3%BA%20ultima%20Encuesta,sienten%20agobiados%20por%20su%20trabajo>.
- Esan. (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* Obtenido de Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
- Escuela del éxito. (2020). Obtenido de https://1.bp.blogspot.com/-RzefYvc9w7I/XgzfDAhkBYI/AAAAAAAAAn8/_D_NT-t4ITU_kqH1gN9RR5K5kORAWurZACLCBGAsYHQ/s1600/piramidenecesidades1.png
- Función Pública. (2009). *Decreto 2566 de 2009*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36783>
- Gabini y Calzada. (2016). *PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL DE KOOPMNAS*. Obtenido de Sedici: https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/54856/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1
- García, I. (2003). *Administracion de empresas*. Obtenido de https://www.google.com.co/books/edition/Administracion_de_Empresas_Profesores_de/jo-goNah_osC?hl=es&gbpv=1&dq=teor%C3%ADa+de+los+dos+factores+de+herzberg&pg=PA239&printsec=frontcover
- Giorgi, G. (2017). *Estrés laboral en el sector bancario: una revisión de la incidencia, los factores correlacionados y las principales consecuencias*. Obtenido de <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5733012/#B37>
- Gobierno de México. (2023). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Obtenido de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- González y Trujillo. (2023). *El método hipotético deductivo de Karl Popper en los estudiantes de la Educación Básica Regular en Perú*. Obtenido de <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/3045>
- Graciela, R. (2013). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral*. Obtenido de psicologia.com: <https://core.ac.uk/download/pdf/52478493.pdf>
- IBM. (2024). *Una prueba de razón de verosimilitud*. Obtenido de ibm.com: <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/saas?topic=measurements-likelihood-ratio-test>
- ILO. (2011). *Ajuste persona-entorno*. Obtenido de <https://www.iloencyclopaedia.org/es/component/k2/item/14>

- ILO. (2011). *Modelo de demanda/control: un enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y el comportamiento activo*. Obtenido de <https://www.iloencyclopaedia.org/es/part-v-77965/psychosocial-and-organizational-factors/theories-of-job-stress/item/12-psychosocial-factors-stress-and-health-2>
- INTERIM GROUP. (2024). *Estrés positivo: impulsando el rendimiento en el entorno laboral*. Obtenido de <https://interimgrouphr.com/blog/estres-positivo/>
- Jekaveno. (2020). *Encuesta Condiciones de Trabajo*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/479308292/Encuesta-Condiciones-de-Trabajo>
- Junior, D. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica
- Kent State University. (2021). *Tutoriales de SPSS: Prueba de independencia de chi-cuadrado*. Obtenido de libguides.library.kent.edu: <https://libguides.library.kent.edu/spss/chisquare>
- Koopmans. (2021). *Cuestionario de Desempeño Individual en El Trabajo. DCD&MAG 2021-1*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/537922576/Cuestionario-de-Desempeno-Individual-en-El-Trabajo-DCD-MAG-2021-1>
- La republica. (2025). *Con más de 57% Colombia supera la media de estrés laboral en toda Latinoamérica*. Obtenido de [larepublica.co: https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/con-mas-de-57-colombia-supera-la-media-de-estres-laboral-en-toda-latinoamerica-3381914](https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/con-mas-de-57-colombia-supera-la-media-de-estres-laboral-en-toda-latinoamerica-3381914)
- Llevat, N. (2024). *Sector terciario: Actividades, ejemplos y su impacto en la economía*. Obtenido de <https://www.ifp.es/blog/sector-terciario-que-es>
- Locke y Gary. (1990). *La teoría de fijación de metas para la motivación*. Obtenido de <https://www.atlassian.com/es/work-management/strategic-planning/setting-goals/theory>
- López y Osca. (2011). *El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud*. Obtenido de <https://www.psicothema.com/pdf/3859.pdf>
- Madero y Rodriguez. (2018). *Relationships between McGregor's X and Y theory, compensation form, and job satisfaction*. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v13n1/2007-7858-cuat-13-01-95.pdf>
- Mancheño, C. (2024). *La salud mental desde la perspectiva de la*. Obtenido de <https://fe.ccoo.es/b007bfd2fd1244917ef2a662fefacaba000063.pdf>
- Martinez y Dominguez. (2016). *Validación del instrumento MBI*. Obtenido de SES Psicología: <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423545768002.pdf>
- Martinez, J. (2022). *Validity and Psychometric Properties of the ILO-WHO Workplace Stress Scale: A Study with Workers from the Canary Islands*. Obtenido de <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9324391/>

- Maslach, C. (2012). *INVENTARIO "BURNOUT" DE MASLACH (MBI)*. Obtenido de <https://www.studocu.com/co/document/universidad-de-cundinamarca/psicologia-clinica/ficha-tecnica-del-mbi/18397663>
- McLeod, S. (2025). *Maslow's Hierarchy of Needs*. Obtenido de <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>
- Michalos, A. (2014). *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Obtenido de https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-94-007-0753-5_582
- Molina, H. (2001). *ESTABLECIMIENTO DE METAS, COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n75/v16n75a02.pdf>
- Neil, A. (2006). *Maximal and typical job performance in personnel selection*. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/103492.pdf>
- OIT. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo*. Obtenido de <https://webapps.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Patlán, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Pérez, S. (2021). *La Evaluación del Desempeño por Resultados*. Obtenido de <https://hrlatam.com/blog/evaluacion-desempeno-resultados/>
- Personio. (2025). *Feedback en la empresa: ¿qué es y cómo usarlo con éxito?* Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/feedback/>
- Polisura. (2024). *¿Cómo Superar el Estrés Laboral?* Obtenido de <https://www.polisura.edu.co/como-superar-el-estres-laboral>
- Popolo, F. D. (2023). *¿Qué es la pirámide de necesidades de Maslow y para qué sirve?* Obtenido de <https://www.unobravo.com/es/blog/piramide-de-maslow>
- Progreser. (2025). *La guía completa para acceder a servicios financieros en Colombia*. Obtenido de Progreser: <https://progreser.com/educacion-financiera/la-guia-completa-para-acceder-a-servicios-financieros-en-colombia-todo-lo-que-necesitas-saber/>
- Psicogerontologia. (2013). *MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)*. Obtenido de <https://psicogerontologiauneve.com/wp-content/uploads/2013/01/mbi-inventario-de-burnout-de-maslach.pdf>
- Rauthmann, J. (2021). *Ajuste persona-entorno*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/topics/psychology/person-environment-fit>

- Rivera y Ceballos. (2022). *CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS ASESORES BANCARIOS DEL CENTRO*. Obtenido de repositorio: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/entities/publication/53162e6d-0686-40a1-ac8b-9b94ca3cf5d9>
- Rivera y Ramos. (2022). *El estrés laboral y los efectos en el desempeño de los colaboradores del BBVA*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16143>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de https://www.google.com.co/books/edition/Comportamiento_organizacional/OWBokj2RqBYC?hl=es&gbpv=1&dq=necesidad+de+afiliaci%C3%B3n+mccllland&pg=PA162&printsec=frontcover
- Rodríguez, E. M. (2024). *Teoría de las necesidades de McClelland*. Obtenido de lamenteesmaravillosa: <https://1library.co/article/teor%C3%ADa-necesidades-mcclelland-teor%C3%ADas-motivacionales-perspectiva-organizac.zkxlgwmy>
- Rodríguez, R. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Rodriguez, S. (2017). *CUESTIONARIO - BURNOUT*. Obtenido de <https://static.ecestaticos.com/file/035/b15/f97/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf.pdf>
- Rossmery Baurista et al. (2020). *Job performance from a theoretical perspective*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica
- Rueda, P. (2023). *Teorías del Desempeño Laboral: Comprendiendo las Dinámicas del Rendimiento en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.buk.co/blog/teorias-del-desempeno-laboral-comprendiendo-las-dinamicas-del-rendimiento-en-el-trabajo>
- Ruiz, L. (2019). *La teoría del estrés de Selye: qué es y qué explica*. Obtenido de <https://psicologiyamente.com/psicologia/teoria-estres-selye>
- Ruiz, L. (2024). *La teoría de fijación de metas de Edwin Locke*. Obtenido de <https://psicologiyamente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>
- Ruiz, L. (2025). *Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice sobre el trabajo*. Obtenido de <https://psicologiyamente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>
- Saeed, M. (2016). *¿Es la jerarquía de necesidades de Maslow un modelo válido de motivación?* Obtenido de https://www.academia.edu/39111416/Is_Maslows_Hierarchy_of_Needs_a_Valid_Model_of_Motivation
- Salomao, A. (2023). *¿Qué es un estudio descriptivo y por qué es importante en la investigación?* Obtenido de <https://mindthegraph.com/blog/es/que-es-un-estudio-descriptivo/>

- Sánchez, J. M. (2010). *Estrés laboral*. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- SPSS. (2024). *Regresión lineal simple en SPSS*. Obtenido de <https://spssanalysis.com/simple-linear-regression-in-spss/>
- Superintendencia financiera de Colombia. (2025). *superfinanciera.gov.co*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10115193/reporte-de-inclusion-financiera-2023-avances-y-retos-en-colombia/>
- The world of work. (2019). *Teoría del establecimiento de metas de Locke y Latham: Establezca mejores metas*. Obtenido de <https://worldofwork.io/2019/07/locke-lathams-goal-setting-theory/>
- Tuluá cómo vamos. (2025). *Tuluá, Corazón del Valle*. Obtenido de <https://tuluacomovamos.org/tulua/>
- Universidad de Barcelona. (2025). *El modelo de Selye*. Obtenido de http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1
- Universidad de Granada. (2025). *CONTRASTES DE HIPÓTESIS*. Obtenido de <https://wpd.ugr.es/~bioestad/guia-spss/practica-6/>
- Universidad de Guadalajara. (2025). *Clasificación general de las fuentes de información*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/portal/clasificacion-general-de-las-fuentes-de-informacion>
- UPEC. (2025). Obtenido de UNICATÓLICA: <https://www.unicatolica.edu.co/>
- Vega, S. (2001). *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo*. Obtenido de https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2017/02/ntp_603.pdf
- Velázquez, A. (2025). *¿Qué es la investigación correlacional?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>
- Vidal, V. (2019). *El estres laboral*. Obtenido de books: https://books.google.com.co/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Villagrasa, R. (2019). *Evaluacion del desempeño laboral mediante escalas breves de autoinforme: el caso del cuestionario de desempeño laboral individual*. Obtenido de [https://journals-copmadrid-org.translate.goog/jwop/art/jwop2019a21?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sge#:~:text=El%20Cuestionario%20de%20Desempe%C3%B1o%20Laboral%20Individual%20\(%20Koopmans%2C%202015%20\)%20es,contextual%20y%20conducta%20labor](https://journals-copmadrid-org.translate.goog/jwop/art/jwop2019a21?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sge#:~:text=El%20Cuestionario%20de%20Desempe%C3%B1o%20Laboral%20Individual%20(%20Koopmans%2C%202015%20)%20es,contextual%20y%20conducta%20labor)
- Weaver, M. (2021). *¿Qué es la salud laboral?* Obtenido de <https://www.excelsior.edu/es/article/what-is-occupational-health/>

Wilmore, S. (2024). *Understanding Job Performance: Campbell's Model Explained*. Obtenido de <https://www.cliffsnotes.com/study-notes/22308245>