

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Relación entre el estrés laboral y la productividad en el
área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico
Arzobispo Loayza (ISTAL)
2018**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

AUTOR:

**CHUCO AYALA DERLIZ REBECA
(0000-0002-1900-9035)**

ASESOR:

**MG. FUCHS ÁNGELES OSCAR
(0000-0002-3123-6281)**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA, PERÚ

OCTUBRE, 2018

RESUMEN

En el mundo actual es muy común escuchar acerca del estrés, este suele ser una palabra muy usada y poco valorada. El estrés laboral es una enfermedad común en la actualidad que deteriora seriamente la salud física, mental y social del ser humano, esto debido a las grandes presiones que puede sufrir en su vida cotidiana y más aún en su trabajo, por lo que le llevara a desencadenar una serie de patologías o deficiencias en cuanto a su productividad en la empresa. Estas presiones suelen tener diferentes intensidades de acuerdo al área en que te desenvuelvas, pero sin lugar a duda los efectos son los mismo, el estrés empieza y parte por tu contrato, las condiciones, el salario, los beneficios, la distancia, la familia, la universidad, etc. Pero evidentemente no todo el personal suele tener las mismas actitudes frente al estrés.

Es por ello que el presente trabajo tiene como estudio de investigación determinar la relación del estrés laboral en la productividad de los trabajadores del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza (ISTAL) en el 2018, la muestra estuvo constituida por 20 trabajadores del área, de ellos, se recolecto información personal de las actividades que realizan dentro de su área.

Palabras clave: Estrés laboral; Productividad, Marketing.

ABSTRACT

In today's world it is very common to hear about stress, this is usually a very used and little valued word. Work stress is a common disease today that seriously deteriorates physical health, mental and social of the human being, this because of the great pressures that you can suffer in your daily life and even more in your work, so it will lead to trigger a series of pathologies or deficiencies in terms of productivity in the company. These pressures usually have different intensities according to the area in which you develop but without a doubt the effects are the same, Stress starts and starts with your contract, the conditions, salary, the benefits, distance, the family, University, etc. But obviously not all staff tend to have the same attitudes towards stress.

That is why the present work has as a research study to determine the relationship of work stress in the productivity of workers in the marketing area at the Arzobispo Loayza Higher Technological Institute (ISTAL) in 2018, the sample consisted of 20 workers area. Personal information was collected from them on the activities they carry out within their area.

Keywords: Work stress; Productivity, Marketing.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Resumen	ii
Abstract.....	iii
Tabla de contenido.....	iv
1. Problema de la Investigación.....	6
1.1 Descripción De La Realidad Problemática	6
1.1.2 Problema General	8
1.1.3 Problema Específico	8
1.2 Objetivos de la Investigación	9
1.2.1 Objetivo General	9
1.2.2 Objetivos Específicos	9
1.3. Justificación e Importancia.....	10
2. Marco Teórico.....	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.1.1 Antecedentes Internacionales	11
2.1.2 Antecedentes Nacionales	15
2.2. Bases Teóricas	19
2.2.1 Estrés	19
2.2.1.1 Estrés laboral	20
2.2.1.2 Tipos de estrés	22
2.2.1.3 Causas del estrés laboral.....	23

2.2.1.4	síntomas de estrés laboral	25
2.2.1.5	Consecuencias del estrés laboral.....	26
2.2.1.6	Prevención del estrés	27
2.2.2	Productividad.....	28
2.2.2.1	Definición.....	28
2.2.2.2	Factores del trabajo	29
2.2.2.3	Medición de la productividad.....	30
2.2.2.4	Indicadores de la productividad.....	30
2.2.2.5	Satisfacción Laboral	31
2.3	Definición de Términos Básicos.....	34
3.	Cronograma.....	35
4.	Recursos y Presupuestos.....	36
5.	Referencias	37
6.	Aporte Académico.....	41
7.	Recomendaciones	43
8.	Anexos	44

1. Problema De La Investigación

1.1 Descripción De La Realidad Problemática

La palabra estrés es muy usada hoy en día y está relacionada con miedo, ansiedad, fatiga o depresión, pero aún hoy en día es complicado decir con exactitud, de qué se habla y que significa, las consecuencias y los alcances que puede tener. Es así que se puede definir como una condición que genera el cuerpo como tensiones, rigidez de los músculos y de los tejidos que exceden de su funcionamiento normal; sin embargo, es mucho más que eso.

Este mundo, donde el tiempo y la competencia se han convertido en un factor estresante, el estrés puede entenderse como un excesiva etapa de emoción que induce a niveles de tensión que el individuo percibe en una situación que le exige recursos que sobrepasan los que posee esto implica que los procesos asociados al estrés logran generar cambios en los sistemas del cuerpo, por lo que se encuentra afectada constantemente por factores internos y externos; sin embargo preparará al sujeto fisiológica y conductualmente para responder al evento estresante (Pavón, Hernández, Loría y Sandoval, 2004).

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

Serrano (2004) afirmó: "La personalidad juega un papel importante en el impacto del estrés sobre la salud, ante el estrés, las personas reaccionan de formas diferentes. Pueden

verse afectadas o pueden verse beneficiado y así experimentar un crecimiento personal”
(p.109)

Chiavenato (2015) afirma que la productividad de una empresa está ligada con el nivel de rendimiento de los colaboradores, el cual podría verse afectado por la relación con el estrés laboral, exhibiendo aspectos disfuncionales en la organización. Los colaboradores son el recurso más importante de las organizaciones, y cuándo éstos se encuentran estresados laboralmente el rendimiento se ve afectando, por ende, también la productividad.

EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO ARZOBISPO LOAYZA, es una empresa de Sociedad Anónima Cerrada con número de RUC 20216504390, ubicada en la av. Garcilaso de la Vega 1022 – 1064 – Psje. Nueva Rosita 140 - 160 – Lima – Cercado, que se dedica a la actividad económica de educación, formando profesionales técnicos de la salud. La misión del Instituto es dedicar a la formación aplicada de recurso humano con conocimientos, habilidades y destrezas en el marco de una concepción integral que permita el tránsito natural hacia el sector productivo y laboral, que incluye la investigación aplicada e innovación tecnológica; así como la práctica de valores éticos y morales, comprometida con la sociedad, la preservación de la salud de la población y el desarrollo empresarial de la región y el país, y una cultura de protección al medio ambiente y sus componentes.

El objetivo de la presente investigación es determinar si existe una relación entre el estrés y la productividad de los trabajadores del área de marketing del Instituto Tecnológico Superior Arzobispo Loayza.

1.1.2 Problema General

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018?

1.1.3 Problema Específico

- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a las competencias en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la motivación en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la eficacia en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la eficiencia en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la efectividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre el estrés laboral en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a las competencias en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018.
- Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la motivación en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018.
- Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la eficacia en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018.
- Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la eficiencia en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018.
- Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la efectividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018.

1.3. Justificación e Importancia

La presente investigación beneficiará a los trabajadores para mejorar su productividad y el clima organizacional en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza.

De esta manera, la institución conocerá los resultados del estudio y podrán decidir, elaborar y ejecutar un plan de acción para incrementar sus ventas y detectar los factores que generan estrés, como consecuencia se incrementará la productividad, generando mayor rentabilidad para la empresa. Los resultados obtenidos de esta investigación servirán para proponer soluciones y mejoras en los procedimientos.

Se procedió a analizar cada proceso para brindar posibles soluciones a los problemas más cotidianos, al investigar el problema se observó que los factores de estrés pueden ser de carácter interno y externo, los cuales fueron identificados y validados a través de la aplicación del cuestionario.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Villacis (2018) realizó un trabajo de titulación para optar el título de psicología general en la carrera de ciencias psicológicas de título “Estrés y su influencia en la motivación en los docentes del colegio menor indoamericana”, en el trata sobre la presencia de estrés, y el cuestionario de motivación de trabajo (CMT), para identificar las condiciones motivacionales de mayor prevalencia en una población correspondiente a 33 docentes a tiempo completo. Este proceso adaptativo es indispensable para la supervivencia, estos malestares se originan por la presión de una sociedad cambiante pudiendo influenciar en la motivación por la insatisfacción que estas ocasionan. La metodología utilizada fue cuantitativa, correlacionar, descriptivo.

Los resultados principales fueron el 30% de los educadores representan un nivel alto de fatiga cuya actitud impersonal, escaso compromiso laboral y desesperanza ha ocasionado la falta de estrategias para enfrentar las problemáticas del colegio, el 21% se encuentra en un nivel medio reflejando sensaciones de sobreesfuerzo físico y hastío emocional, finalmente referimos un porcentaje de 49% indican un nivel bajo para el desarrollo del desgaste emocional es decir que la mayoría de educadores se encuentra en un nivel común de sintomatología provocada por factores como la estructura y clima organizacional. El 24% de los docentes según

los niveles de burnout de la dimensión despersonalizada, reflejan un alto nivel de irritabilidad, pérdida de motivación, distanciamiento emocional desarrollando también comportamientos agresivos y hostiles y distantes, estas conductas pueden deberse a la excesiva carga laboral, inadecuada gestión de tiempo y clima deficiente; el 9% representa un nivel medio para el desarrollo del síndrome burnout atribuyendo la probabilidad normal de que los docentes describan respuestas frías e impersonales hacia los receptores del servicio que ofrece la institución; el 67 % indica un nivel bajo para reconocer actitudes de frialdad y distanciamiento. La conclusión fue un porcentaje minoritario de la población presenta el síndrome de Burnout definiendo rasgos de desgaste emocional; desarrollando en los sujetos síntomas emocionales, conductuales y laborales.

Comentario: De acuerdo al autor solo un porcentaje mínimo de los docentes presentan el síndrome de Burnout, presentando malestares como el fracaso debido a la sobrecarga laboral, así mismo la mayoría de docentes si desarrollo estrategias de afrontamiento como recursos de gestión de tiempo por medio de un mejor aprovechamiento del mismo, además la planificación de nuevas actividades.

Álvarez (2015), realizo la investigación para optar por el título de Magister en administración del trabajo y relaciones laborales de la universidad de Carabobo “ El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”, trata sobre constituir la relación entre estrés laboral y desempeño del trabajador administrativo del núcleo universitario público venezolano, determinando las implicancias de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medioambiente de trabajo. La

metodología utilizada es descriptiva, empírico positivista de tipo cuantitativa, correlacional no experimental, su población consta de 64 trabajadores administrativos y su muestra consta de 41 trabajadores administrativos determinada a través del muestreo probabilístico intencional, se recopiló los datos mediante encuesta y observación en forma directa, con un instrumento aplicado a factores psicosociales test de Navarra y el de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, su confiabilidad fue de 0.9218.

Comentario: Sobre la base de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores administrativos de un núcleo universitario público y de acuerdo de los análisis e interpretaciones se puede deducir que los trabajadores tienen niveles de estrés ocasionados por agentes estresores como lo son el clima organizacional, la tecnología y la influencia del líder.

Flores (2019), realizó la investigación para optar el grado de licenciatura de la carrera de psicología con el trabajo de investigación por la Universidad Mayor de San Andrés de título “Estrés, incentivo y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto Miguel De Cervantes” tuvo como objeto identificar la correlación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los docentes de una institución educativa perteneciente al colegio de bachilleres del estado de Querétaro (COBAQ). La metodología utilizada en su investigación es descriptiva, correlacional, transversal, con diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo, su población consta de 44 docentes, siendo su muestra de 30 docentes aplicado el criterio de exclusión, determinado con el muestro no

probabilístico (no aleatorio), el instrumento consta de 35 preguntas con escala de Likert ordinal. Se concluye que los resultados de la investigación del plantel del colegio, no mostraron niveles elevados de estrés que pudieran estar afectando en forma negativa la salud, aunque en este caso solo se analizaron algunos factores organizacionales que lo originan, asimismo; en el 21 análisis correlacional se destacaron algunos elementos que los docentes percibieron de manera favorable, como el hecho de obtener reconocimiento cuando realizan bien su trabajo, el recibir un sueldo acorde a las exigencias del puesto, la tranquilidad de sentir que tienen un trabajo seguro y el contar con una jornada de trabajo adecuada para realizar todas sus actividades.

Comentario: De acuerdo al análisis realizado en la presente investigación, las conclusiones se basan en los resultados estadísticos de los instrumentos utilizados y que van en relación a los objetivos que se plantearon. A partir de los resultados obtenidos se brindó las recomendaciones para la institución y para los futuros investigadores.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Ventura (2012) realizó una tesis para optar el grado académico de magister en educación con mención en gestión educativa de la Pontificia Universidad Católica del Perú en su investigación realizada tuvo como objetivo analizar las percepciones sobre la satisfacción laboral de los docentes y directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL N° 07. La metodología utilizada en su investigación es exploratorio, explicativo e interpretativo, cualitativo, con un diseño no experimental, de corte empírico y con un enfoque inductivo, para recolectar los datos se aplicó entrevistas grabadas a los encargados de la institución, los instrumentos se validaron a través de una prueba piloto y 1 docente, asimismo; a través del juicio de 1 experto.

Comentario: Los conocimientos de satisfacción laboral en la población de objeto de estudio, tienden a manifestarse de acuerdo al puesto y cargo que ocupan, estas apreciaciones relacionadas en ocasiones existen para asumir desafíos e instruirse en competencias que conlleven a mejorar la gestión de la dirección, a pesar de ello, la norma que racionaliza a los recursos humanos origina insatisfacción laboral en las causas de contexto laboral referidos a la ausencia de los subordinados y de los estudiantes, Asimismo; influyen y afectan de manera desfavorable en su día a día tanto en su salud como de manera personal.

Távora (2015), realizó una tesis para optar el grado de maestría en educación con mención en gestión educativa de la universidad de Piura de título “ Grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de Fe y Alegría N°48 de Malingas –Tambogrande”, tuvo como objeto identificar el grado de satisfacción laboral de los directores de la institución. La metodología utilizada en la presente investigación es exploratorio, correlacional, de enfoque cuantitativo, con diseño de estudio no experimental, transversal, su población consta de 25 25 instituciones educativas y su muestra consta de 25 directores, para la recopilación de datos, se aplicó un cuestionario elaborado por Barraza & Ortega (2009), adaptándose a la presente investigación a 35 ítem, validado mediante el juicio de 2 expertos profesionales de la universidad, con escala Likert. Se concluye que existen altos índices de satisfacción laboral, destacando mayor a menor grado el desempeño profesional, las relaciones interpersonales, la valoración del trabajo desarrollado, los factores organizacionales, el equipo promotor, las condiciones laborales, el ambiente físico y la participación, lo que evidencia el éxito del modelo de gestión y la capacidad del equipo promotor, que a pesar de las limitaciones existentes en contextos rurales pueden mantener un alto nivel de motivación intrínseca en el personal directivo de las escuelas que conforman esta red.

Comentario: De acuerdo con el objetivo general de la investigación, de identificar el grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de Fe y Alegría N° 48 de Malingas –Tambogrande, se puede afirmar que los directores encuestados reportan alto nivel de satisfacción laboral (92.72%), evidenciando con ello una

adecuada gestión por parte del PERFYA N° 48 que permite mantener un alto nivel de motivación en el personal directivo.

Visitación (2016) realizó una Tesis para optar el grado académico de Maestra de Gestión de Talento Humano, de título de Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016 en el trata sobre el análisis de la situación laboral en la que se encuentran los colaboradores de las instituciones, debido a que es un aspecto importante en la gestión de recursos humanos de las organizaciones y tiene como objetivo, determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del ministerio de educación, 2016. La metodología usada fue no experimental, correlacional, de corte transversal, de tipo explicativo, prospectivo. Los resultados principales fueron que los colaboradores padecen de estrés laboral en su entorno a nivel medio. Los colaboradores presentan satisfacción laboral en su entorno a nivel medio. Los colaboradores presentan una satisfacción laboral media en las condiciones de trabajo. Los colaboradores se sienten motivados medianamente por la institución, sienten satisfacción laboral en la motivación a nivel medio. No existe relación directa entre estrés laboral y satisfacción en la motivación en los colaboradores. Existe relación directa entre el estrés laboral a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión educativa descentralizada del ministerio de educación. Existe relación directa entre el estrés laboral a nivel individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del ministerio de Educación.

Comentario: Existe nivel medio en la variable estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del ministerio de Educación, 2016. No existe relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores asimismo existe relación entre satisfacción laboral y grados académicos en los colaboradores.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Estrés

Según Sánchez, González, Marzan y Macías (2006) El estrés es un proceso fisicoquímico emocional que induce a niveles de tensión que el individuo percibe que una situación cuando sus recursos sobrepasan sus posibilidades. Esto implica cambios en el sistema del cuerpo, por lo tanto, se encuentra afectada constantemente por factores internos y externos al mismo organismo que, en condiciones óptimas, prepara al sujeto fisiológico y conductualmente para responder al evento estresante

Según la Revista Internacional de Psicología (R.I.P) (2002), indicaron que el término estrés es tan popular pero que los individuos no tienen claro su definición. Al revisar la amplia literatura lo manifiestan como un estímulo, respuesta o como consecuencia hacia un evento, es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio donde se encuentran. Se considera un evento estresante cuando sobrepasan los recursos que posee el individuo. Es decir, depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él.

Generar estrés es solo una respuesta de nuestro cuerpo a causa de un evento que enfrenta de manera consecutiva, esto no siempre es algo malo, solo dependerá como lo enfrente cada individuo, algunos lo toman de modo que realizaran los trabajos más rápidos y genera en ellos la búsqueda de soluciones mientras que por

otro lado puede llevar a grandes enfermedades degenerativas como pérdida del cabello, cansancio excesivo, insomnio, irritabilidad, etc.

De la Organización Internacional del Trabajo – O.I.T (2016); podemos entender que el término “Estrés” se usa de diferentes formas, desde sentirse enfermo, ansioso, entre otros. Solo se considerará desde un impacto negativo y será tratado desde ese marco.

Para la OIT (2016) el estrés es la respuesta física y emocional causada por un desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos. El estrés está relacionado con el trabajo.

2.2.1.1 Estrés laboral

Según la O.M.S. (2004); indica que “El estrés laboral es la reacción que tiene el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.” (p.03), aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus compañeros o que la carga laboral sobrepase sus habilidades.

Debido a los cambios del entorno laboral de hoy, es inevitable que exista presión, en el trabajo, un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, esto dependerá de los recursos que disponga, el interés que muestre y de sus características personales.

El estrés no es más que resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el trabajador, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro.

Según Luthans (2011), lo caracterizó como negativo y que el problema del estrés es causado, presentándose como una forma de angustia.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2012), nos habla del estrés laboral quien manifiesta que “es una peligrosa enfermedad que se presenta dentro de las instituciones y que afecta al colaborador, el cual cuando no se controla a tiempo afecta psicológicamente y perjudica a la producción de cada organización”, por otro lado, “el estrés afecta a la salud física y mental, a causa de diversos factores fundamentales” (perdida de trabajo laboral ocasionados por exceso de información, intensidad en el trabajo, presión en el trabajo, presión temporal, mayores exigencias y la flexibilidad, el estar continuamente disponible, la tecnología de los teléfonos móviles y el miedo a perder el trabajo) que conllevan a enfermedades graves cuando no se tiene un control adecuado. Asimismo; en “France Telecom las personas se suicidaron dejando notas en donde se quejan de la presión constante que padecían en su centro de labores”, dichos estudios indican que el estrés es la causa principal de las personas debido a las jornadas laborales perdidas (OIT, 2012).

Según Chiavenato (2015), define al estrés como “una condición inherente a la vida moderna”, la cuales son “causadas por diversas necesidades, exigencias, urgencias, atrasos, plazos por cumplir, metas y objetivos”. (p. 378).

Según Robbins y Judge (2013), definen al estrés laboral como “una causa psicológica en forma desagradable el cual acontece como respuesta a factores del

ambiente, debido a incertidumbres económicas, políticas y cambios tecnológicos, factores organizacionales” (p. 597).

2.2.1.2 Tipos de estrés

El estrés es personal, porque sucede de muchas maneras y afecta a cada individuo. Hay acontecimientos que pueden ocasionar mucho estrés en una persona, pero no en otra, esto depende mucho de la actitud con la que el individuo se enfrente.

En este contexto se reconocen dos tipos de estrés:

- Eutrés, también denominado estrés positivo, representa aquel estrés donde el individuo interactúa con su estresor, pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. Manifiesta cuando las condiciones son positivas (armonía, alegría, placer...) de tal manera que individuo se siente motivado para desarrollar sus actividades laborales.
- Distrés o estrés negativo es todo lo contrario del eutrés, es decir es aquel, que es perjudicial, la cual desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción de la productividad de individuo, la aparición de enfermedades sicosomáticas y un envejecimiento acelerado (Instituto del Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2016). Según Wayne & Robert (2006)

Según el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2016). Este tipo de estrés se manifiesta cuando las condiciones son positivas (armonía, alegría, placer...) de tal manera que individuo se siente motivado para desarrollar sus actividades laborales, mientras que el estrés negativo es todo lo contrario, es decir es aquel, que es perjudicial, que produce sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción de la productividad de individuo, la aparición de enfermedades sicosomáticas y un envejecimiento acelerado.

2.2.1.3 Causas del estrés laboral

Chiavenato (2015), menciona las causas del estrés laboral, como son, “la carga laboral, la presión, la baja calidad, supervisión inadecuada, responsabilidades inadecuadas para delegar funciones”, discrepancias en los valores del personal con los de la institución, cambios de la organización, frustración (p. 381).

Según la OIT (2016) los factores que pueden causar estrés son llamados, riesgos psicosociales. Una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos pueden conducir a trastornos emocionales, problemas de conducta, bioquímicos. Y cambios neuro-hormonales, presentando riesgos adicionales de trastornos mentales o enfermedad física. Por el contrario, cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio el trabajo crea una sensación de confianza en sí mismo aumenta la motivación capacidad de trabajo y satisfacción y mejora la salud.

Figueroa, Willy (2017) Estrés laboral y productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos Rico Fort, Huánuco 2017. Universidad de Huánuco Perú

a continuación mostramos una lista con algunas de las causas o factores estresantes más comunes:

- **El volumen y ritmo del trabajo:** Los colaboradores suelen ser sometidos a excesivas cargas laborales y a plazos ajustados debido a una mala planificación por parte de los empleadores.
- **Tareas aburridas y monótonas:** esto se asocia al miedo de perder el trabajo, este temor el miedo hace que el colaborador se encuentre en un continuo estado de estrés.
- **Elevado nivel de responsabilidad:** esto dependerá a la función que desempeñe el colaborador dentro de una organización, por lo que debe mantenerse concentrado por periodos de tiempo ya que un descuido puede tener consecuencias graves.
- **Exposición a tareas insalubres o peligrosas:** Estar expuesto situaciones peligrosas obliga a nuestro organismo a estar en estado de alerta con elevados niveles de cortisol en sangre lo a largo plazo resulta perjudicial para la salud.
- **Falta de apoyo:** muchas veces el colaborador se ve solo ante actividades que son poco conocidas para él.

- **Acoso por parte de sus compañeros o superiores:** No sólo se ve privado de apoyo, sino que es objeto de burlas insultos intimidaciones amenazas e incluso violencia física (lo que se conoce como bullying o acoso laboral).
- **Utilización inadecuada de las posiciones del poder:** Por una inadecuada gestión de nuestros empleadores o supervisores que ostentan las posiciones de poder al momento de repartir las tareas.
- **Falta de reconocimiento:** La carencia de estímulos positivos hacia el colaborador cuando obtiene un logro, el cual no necesariamente tiene que ser de forma económica, una simple felicitación puede hacer que el colaborador se sienta valorado y aumentar su motivación.
- **Condiciones ambientales del lugar de trabajo:** Una inadecuada gestión de recursos que se necesita para sentirse cómodo en su puesto de trabajo.

2.2.1.4 síntomas de estrés laboral

Según Cano A. (2002) el estrés da reacciones complejas a nivel biológico, psicológico y social. Los biológicos son en el organismo, por ejemplo, la falta de apetito, cansancio, cada uno de estos síntomas dependerá del nivel que se encuentre, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados, la reacción más frecuente es la ansiedad y claro que socialmente existe un tema de aislamiento o agresividad.

Según Cano A. (2002) los síntomas de la ansiedad más frecuente son:

-a nivel cognitivo- subjetivo: preocupación, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo y ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, pérdida del control.

-A nivel Fisiológico: sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareos, náuseas, molestias en el estómago, tiritar, entre otros.

-A nivel Motor u Observable: evitación de situaciones tímidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse) ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, entre otros.

2.2.1.5 Consecuencias del estrés laboral

Según Robbins (2004) el estrés se manifiesta en diferentes maneras, por ejemplo, una persona sujeta a mucho estrés puede tener la presión alta, úlceras, ser irritable, tener problemas para tomar decisiones rutinarias, perder el apetito, tener tendencias a sufrir accidentes, etc. Los síntomas se pueden catalogar dentro de tres categorías generales fisiológicas, psicológicos y de comportamiento.

- a) **Síntomas fisiológicos:** el estrés puede provocar cambios que alteran a nuestro cuerpo y su funcionamiento.
- b) **Síntomas psicológicos:** Son los cambios en las actitudes de los individuos.
- c) **Síntomas de comportamiento:** incluyen cambios en la productividad, los hábitos alimenticios, mayor consumo de bebidas alcohólicas, habla acelerada, divagaciones y problemas con respecto a conciliar el sueño o incluso cambios drásticos de humor.

2.2.1.6 Prevención del estrés

Según la O.I.T., (2005). Se propone algunas maneras de abordar los problemas de salud mental en las empresas en los países estudiados, debido fundamentalmente al coste más elevado en salud mental (medica) e incapacidad. Por consiguiente, se están mejorando sus estrategias de dirección, desarrollando y poniendo en práctica programas para favorecer la integración de los problemas de trabajo/familia/vida. Según la organización internacional del trabajo, (2005), Finlandia, ha empezado a abordar activamente las cuestiones de salud mental, tanto a nivel nacional como internacional; por lo que se está promoviendo una cultura de promoción de la salud mental, en organizaciones en las que el trabajo sea saludable.

2.2.2 Productividad

2.2.2.1 Definición

Según Delgado (2014). Considera que la productividad es un objetivo, ya que comprende la principal meta de toda organización, es un indicador pues es medible de acuerdo a lo producido y los recursos impuestos, por ende “es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir” (p.03).

Según Gómez, B. C. (2008), la productividad es una variable comúnmente apreciada por las empresas e instituciones hoy en día, ante ello consideramos que la productividad es la medida del valor que añade el empleado particular a los bienes o servicios que produce la organización. Cuanto mayor es la producción por individuo, mayor será la productividad de la organización”. (p. 22).

Según Gutiérrez, H. (2010), la productividad, muchas veces las organizaciones lo determinan por la cantidad de producción en números por el tiempo empleado, es así que la productividad “tiene que ver con los resultados que se obtiene en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos” (p. 271).

2.2.2.2 Factores del Trabajo

Según Robbins y Judge (2013), mencionan “21 factores, siendo la autonomía e independencia, oportunidades de avance profesional, de desarrollo profesional, prestaciones, remuneraciones/salario, gerencia, comunicación entre los empleados, contribución del trabajo a las metas del negocio de la organización, flexibilidad para equilibrar la vida, sensación de seguridad en el ambiente laboral y la vida personal, seguridad laboral, capacitación específica para el puesto, reconocimiento de la gerencia del desempeño del trabajador en el puesto, significatividad del trabajo, compromiso de la organización con el desarrollo profesional, formación de redes, oportunidades para utilizar aptitudes/ habilidades, cultura corporativa general , relación con los colegas , relación con el supervisor inmediato, variedad de las actividades, trabajo en sí mismo , siendo las principales causas de insatisfacción laboral como : el estrés laboral, salario, trabajo, supervisor, seguridad, compañeros de trabajo. Asimismo; menciona los niveles de satisfacción laboral promedio por faceta en: actividad, salario, ascensos, compañero de trabajo y general” (p 79).

Según Robbins (2004) nos da a conocer que son demandas físicas o psicológicas a las que responde el individuo y que son propiamente del ambiente laboral las cuales son: Factores Ambientales, Factores Organizacionales y Factores Individuales, (p. 578- 580)

Según Moreno (2012) lo determina de la siguiente manera: condiciones a la empresa como estructural, puesto directivo, prestigio relativo del puesto, estructura empresarial poco clara, burocracia organizativa, políticas discriminatorias, estilos gerenciales, como el manejo de la alta tecnología. Aspectos de la jornada laboral y del propio trabajo: horas extra no deseadas o excesivas, realizar actividades que no está sujeta al puesto de trabajo; la variación de carga de trabajo. Contenido de trabajo: trabajo fragmentado repetitivo y monótono con

poca variedad de las tareas o de la aplicación de conocimiento tareas o exigencias o responsabilidad del trabajo (p. 42).

2.2.2.3 Medición de la Productividad

Según Gaither Frazier (2000), define “La productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propuso la siguiente medida”. (p. 24)

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de Recursos utilizados}}$$

Esta medida de desempeño que abarca las metas y proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

2.2.2.4 Indicadores de la Productividad

Según Koontz y Weihrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

- Eficiencia: es la relaciona entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos programados, en qué grado se aprovechan transformándose en productos. Solo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar

a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializan en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los gastos, las horas disponibles y otros.

- Efectividad: es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a que costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.
- Eficacia: valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del texto presente tenemos que considerar que no solo se debe usar un indicador sino tomarlos en conjunto ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

2.2.2.5 Satisfacción laboral

Según Crispín (2012) define “la satisfacción laboral como consecuencia de varias formas que tiene un individuo hacia su trabajo siendo las causas concretas la compañía salarios supervisor compañeros laborales ascensos condición de trabajo etcétera y la vida en general del individuo hacia su trabajo que realiza” (p. 13)

De acuerdo a lo mencionado por Flores (cómo se citó en Pérez y Rivera 2015), lo Define a "la manera de cómo se siente la persona en el trabajo, el cual se presenta como una actitud frente al trabajo que se realiza"(pág. 19). Esto está ligado a las condiciones de trabajo, salario, oportunidades, estilo de supervisión compañeros de labor etc. dependiendo de las necesidades que tiene cada individuo y como él se sienta satisfecho.

Robbins y Judge (2013) lo definen como “el sentimiento positivo en relación al puesto de trabajo del individuo el cual resulta de una evaluación de sus características es por ello que el individuo al ser evaluado debe de sentirse satisfecho en la realización de su trabajo sin estrés con buenas relaciones con sus compañeros en ambientes adecuados y trato agradable para un mejor desempeño.” (p. 74).

De acuerdo a lo citado por Valencia (2014) “ la satisfacción laboral es la relación de los diferentes factores que inciden en la satisfacción del individuo con los supervisores, autoridad o gerencia, satisfacción en las condiciones de trabajo, con el contenido del trabajo, compensaciones satisfacción con los compañeros de trabajo las relaciones humanas y sociales satisfacción con las prácticas y la política de la empresa satisfacción con oportunidades de promoción satisfacción con la participación y autonomía satisfacción con el grupo de trabajo o con la organización satisfacción con el desarrollo del personal “. (p. 22)

Según Chiavenato, I. (2012) “El Talento humano Está compuesto por colaboradores que brindan sus servicios y conocimientos a favor de la empresa o institución, el cual debe ser remunerado, valorado, apreciado y agradecido, esto ocasionara satisfacción en el personal quien desempeñara mejor sus actividades” (p. 04)

Según Castillo F. (2010) menciona que “una buena gestión de personal ha llevado a las organizaciones a que logren alcanzar sus objetivos y el desarrollo, que trae consigo el mejoramiento y superación del personal, brindándole la facilidad de crecer profesionalmente además ofreciéndoles conocimientos mediante las capacitaciones talleres con el fin que mantengan un nivel alto rendimiento” (p. 01).

Para que el colaborador se sienta satisfecho salarialmente debe percibir este sistema como justo.

La satisfacción laboral es un estado de plena armonía con el medio de trabajo y el salario recibido, ya que hay un sentimiento de satisfacción de resolver las necesidades físicas, emocionales y sociales.

2.3 Definición de Términos Básicos

- Rigidez: Capacidad de resistencia, firmeza en el cumplimiento de normas.
- OMS: organización Mundial de la Salud, ofrece liderazgo en temas de salud, produce directrices de salud.
- Gestión educativa: Conjunto de estrategias para dirigir una institución educativa de manera creativa e integral.
- Hastío: Fastidio, repugnancia.
- Ambiente laboral: Factor relevante del desarrollo de una empresa.
- Burnout: Agotamiento físico, emocional o mental a causa del elevado estrés laboral, se pierde interés en la realización de las tareas, así como en el sentido de responsabilidad.

3. Cronograma

Actividades	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación					
1.1 Descripción de la realidad problemática		x			
1.2 Planteamiento del problema		x			
1.2.1 Problema general					
1.2.2 Problemas específicos		x			
1.3 Objetivos de la investigación		x			
1.3.1 Objetivo general					
1.3.2 Objetivos específicos		x			
1.4 Justificación e importancia de la investigación		x			
1.5 Limitaciones		x			
2. Marco teórico					
2.1 Antecedentes			x		
2.1.1 Internacionales					
2.1.2 Nacionales			x		
2.2 Bases teóricas			x		
2.3 Definición de términos básicos			x		
3. Conclusión				x	
4. Recomendaciones				x	
5. Aporte Científico o Socio cultural d la investigación				x	

4. Recursos y Presupuestos

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos				
Bienes y servicios				
Útiles de escritorio				
Mobiliario y equipos				
Pasajes y viáticos				
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)				
Servicios a terceros				
Otros				
Total				

5. Referencias

Álvarez, H. (2015) El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Cano, A. (2002) Síntomas que puede provocar el estrés laboral. Sociedad española para el estudio de la ansiedad y estrés. [En línea]. Disponible en: http://pendientede_migración.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm [2015, 25 de febrero].

Chiavenato, I. (2015), “Comportamiento organizacional”. La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 378. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.

Crespín, A. (2012). “Clima organizacional según las percepciones de los docentes de una institución educativa de la Región Callao”. (Tesis maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/wpcontent/uploads/2014/07/2012_Cresp%C3%ADn_Clima-organizacional-seg%C3%BAAn-lapercepci%C3%B3n-de-losdocentes-de-una-instituci%C3%B3n-

Gaither, N. y Frazier, G. (2000), Administración de producción y operaciones. México: International Thomson Editores.

Garay, S. (2018, 24 de enero) ¿El estrés puede ser positivo cuando se avizoran retos y no obstáculos? Recuperado <https://gestion.pe/amp/tendencias/estres-positivo-avizoranretos-obstaculos-225634>.

Gomes, B. C. (2008). *Gestión de Recursos Humanos (5ª Edición)*. Madrid, España: Pearson Educación.

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y productividad*. (3º ed.). Mc Graw Hill. México. págs. 383

Figueroa, Willy (2017) *Estrés laboral y productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos Rico Fort, Huánuco 2017*. Universidad de Huánuco Perú (28-31)

Flores, M. (2019) *Estrés, incentivo y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto Miguel De Cervantes*. Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.

Instituto del Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (04 de 01 de 2016). [issste.gob.mx](http://www.issste.gob.mx). Obtenido de [issste.gob.mx](http://www.issste.gob.mx): <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencionriesgostrabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>.

Koontz, H y Weihrich, H (2004) *Administración: una perspectiva global*. (12a. ed.). México: McGraw-Hill

Luthans, F. (2011), “Organizational Behavior an Evidence – Bases Approach”. Chapter. Nine. Stress and Conflict. 12th. Edición. Recuperado de: https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizationalbehavior-an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin2010.pdf.

Moreno G. (2012), *Causas de impacto del estrés laboral sobre la salud y desempeño. Propuesta de atención en trabajadores de una institución bancaria*, tesis a nivel maestría, Escuela nacional de medicina y homeopatía, sección de estudios de posgrado e investigación, México D.F.

Organización Internacional del Trabajo (2016) Estrés en el trabajo, artículo Recuperado www.diba.cat/documents/467843/80112821/estres-en-el-trabajo.

OIT (2016) Estrés en el trabajo: Un reto colectivo servicio de administración del trabajo, inspección del trabajo y seguridad y salud en el trabajo – Labadmin/osh. Ginebra.

Organización Mundial de la Salud. (2004) La organización del trabajo y el estrés Volumen 03, recuperado www.who.int/occupational-health/publications/pwh3sp.pdf.

Revista Internacional de Psicología (2002), Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento, volumen 03, recuperado www.revistapsicologica.org/index.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. En S. Robbins, Comportamiento Organizacional. (págs. 576-585). México: Pearson Educación.

Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. (15a. Edición). México: Pearson. Recuperado de [http://ebookbit.com/book?k=Comportamiento+Organizacional+\(15%C2%AA+Ed.\)&isb](http://ebookbit.com/book?k=Comportamiento+Organizacional+(15%C2%AA+Ed.)&isb).

Sapolsky, R. (2008). Por qué las cebras no tienen úlceras. (S.l.) Alianza Editorial

Távora, C. (2015) Grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de Fe y Alegría N°48 de Malingas –Tambogrande. Universidad de Piura, Perú.

Valencia, E. (2014), “Influencia de la satisfacción en el desempeño del personal de laboratorio

Ecua – American”. Tesis maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador. Repositorio institucional UASB-Digital. Recuperado de: <http://T1471violencia-influencia-satisfaccionecuador.pdf>.Adobe.

Ventura, Z. (2012) Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.

Vieco Gómez, G., & Abello Llanos, R. (agosto de 2014). Factores psicosociales de origen laboral. *Psicología desde el Caribe*, XXXI (2), 355 - 380.

Villacis, C. (2018) Estrés y su influencia en la motivación en los docentes del colegio menor Indoamericano. Universidad Tecnológica Interamericana. Ecuador.

Visitación, M. (2016) Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del ministerio de Educación, 2016. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Wayne, M., & Robert, N. (2006). *Administración de recursos humanos* (Novena ed.). México: México: Pearson Educación.

6. Aporte Académico

El presente trabajo de investigación contiene aportes académicos que se podrán utilizar dentro de la empresa educativa del Instituto Superior tecnológico Arzobispo Loayza al igual que de otros establecimientos educativos del mismo rubro tanto privados como nacionales en el aspecto de estrés laboral y su relación con la productividad.

La metodología que se utilizó fue cuantitativa, a lo largo de esta investigación se ha ido definiendo las palabras principales que son estrés laboral y productividad, teniendo como referencia que, en el área de marketing, se mide la productividad por el número de matrículas que hayan realizado durante un determinado periodo de trabajo, generando una data con los clientes que vienen hacer las consultas de los diferentes productos educativos que comercializan, considero que:

Primero

Tener en cuenta que todo colaborador debe de sentirse bien, con el clima organizacional, sentirse valorado dentro de su medio de trabajo, las presiones por campañas deben ser manejadas con actividades que ayuden a eliminar el estrés.

Segundo

Las remuneraciones que se trabajan en el área de marketing según los colaboradores son aceptables, la dificultad que estos presentan, son que, no se les paga en el día establecido, por lo que constantemente realizan reprogramaciones de estos pagos generando así incertidumbre, ansiedad y desgano en el trabajo; es necesario implementar un adecuado sistema de pagos a través de un software en donde se puedan contabilizar mejor las matrículas y no se genere cruces en los pagos que luego deban ser verificados.

Tercero

Las ejecutivas de venta deben manejar tarjetas personales de la institución, en todos los módulos de venta visitados, se observó que solo brindan el folleto con su nombre y número telefónico escrito con lapicero o realizan pequeñas copias con sus datos y lo engrapan, esto no da una buena imagen comercial.

7. Recomendaciones

- Para que el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza tenga una mayor productividad deberá implementar el "**Customer Relationship Management**" (Gestión de la Relación con el Cliente - CRM) ya que las ejecutivas de ventas manejan un cuaderno y no están utilizando adecuadamente este medio digital para realizar el seguimiento correspondiente a los clientes, que ingresan a la página web, Facebook, Instagram, Twitter y wasap, implementar también el uso de checklist de las tareas que realizan, estableciendo prioridades para tener un mejor control de tiempo, así como también organizar adecuadamente su grupo de trabajo.
- El Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza deberá de buscar ingresar a las ferias de Orientación Vocacional dentro de los colegios, agregando el servicio de Post venta, para mejorar la calidad de atención, generando así un sistema de confianza siendo este un factor clave para incrementar la fidelidad y retención de clientes, obteniendo así buenas referencias y mayores recomendaciones.
- Se debe designar los puestos de trabajo de acuerdo a las capacidades que sobresalga de cada colaborador asimismo se debe valorar las propuestas de mejora que surjan por parte de los colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza, con la finalidad que se sientan identificados con la empresa dando lo mejor de sí en sus actividades diarias.

8. Anexos

Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en la productividad de los trabajadores del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018?	Determinar la relación entre el estrés laboral en la productividad de los trabajadores del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018	El estrés laboral tiene relación significativa con la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018.	Estrés Laboral	No experimental	Encuesta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	No experimental	Encuesta
• ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a las competencias del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018?	• Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a las competencias del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018	H1: El estrés laboral tiene relación significativa con la productividad en las competencias en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo	Productividad		
• ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la motivación del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018?	• Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la motivación del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018	H2: El estrés laboral tiene relación significativa con la productividad en la motivación en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018.			

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la eficacia del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la eficacia del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018 	<p>H3: El estrés laboral tiene relación significativa con la productividad a la eficacia en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018.</p>		<p>No experimental</p>	<p>Encuesta</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la eficiencia del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la eficiencia del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018 	<p>H4: El estrés laboral tiene relación significativa con la productividad a la eficiencia en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018.</p>		<p>No experimental</p>	<p>Encuesta</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la efectividad del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad con respecto a la efectividad del área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018 	<p>H5: El estrés laboral tiene relación significativa con la productividad a la efectividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2018.</p>		<p>No experimental</p>	<p>Encuesta</p>