

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Trabajo Social



ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL REPRESENTANTE FINANCIERO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK EN LA SEDE DE AREQUIPA - 2019

Tesis presentada por los Bachilleres:

Maura Ali, Brenda Mayara

Hermoza Vera, Hafid Manuel

Para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Trabajo Social

Asesora:

Mg. Gianni Carol Ortega Paredes.

AREQUIPA-PERÚ

2019



Universidad Católica de Santa María

☎ (51 54) 382038 Fax:(51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado:1350

AREQUIPA - PERÚ

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS


Referencia: Decreto N° 005-EPTS-2019

Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por las docentes: Mtra. Sara Yanina Medina Gordillo y Mgter. Gianni Carol Ortega Paredes, en relación al Borrador de Tesis Titulado **“ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL REPRESENTANTE FINANCIERO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERU S.A.A. - INTERBANK EN LA SEDE AREQUIPA - 2019”** Presentado por la(s) Señorita(s): HAFID MANUEL HERMOZA VERA y BRENDA MAYARA MAURA ALI.

SE DECRETA:

Aprobar el Borrador de tesis, Presentado por (la) (los) (las) señor (es) (itas): HAFID MANUEL HERMOZA VERA y BRENDA MAYARA MAURA ALI, de acuerdo al informe del Jurado Pre-dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, martes 10 de Diciembre del 2019


.....
Mtra. Yanina Medina Gordillo
Directora (e) de la Escuela Profesional de
Trabajo Social
Universidad Católica de Santa María

Dedicatoria

A nuestros padres.

Por su apoyo incondicional quienes fueron y son nuestro soporte para seguir adelante, gracias por su amor sincero, su apoyo, consejos, motivación constante, palabras y acciones que mantuvieron en nosotros el motor encendido y las ganas de no descansar hasta vernos profesionales.

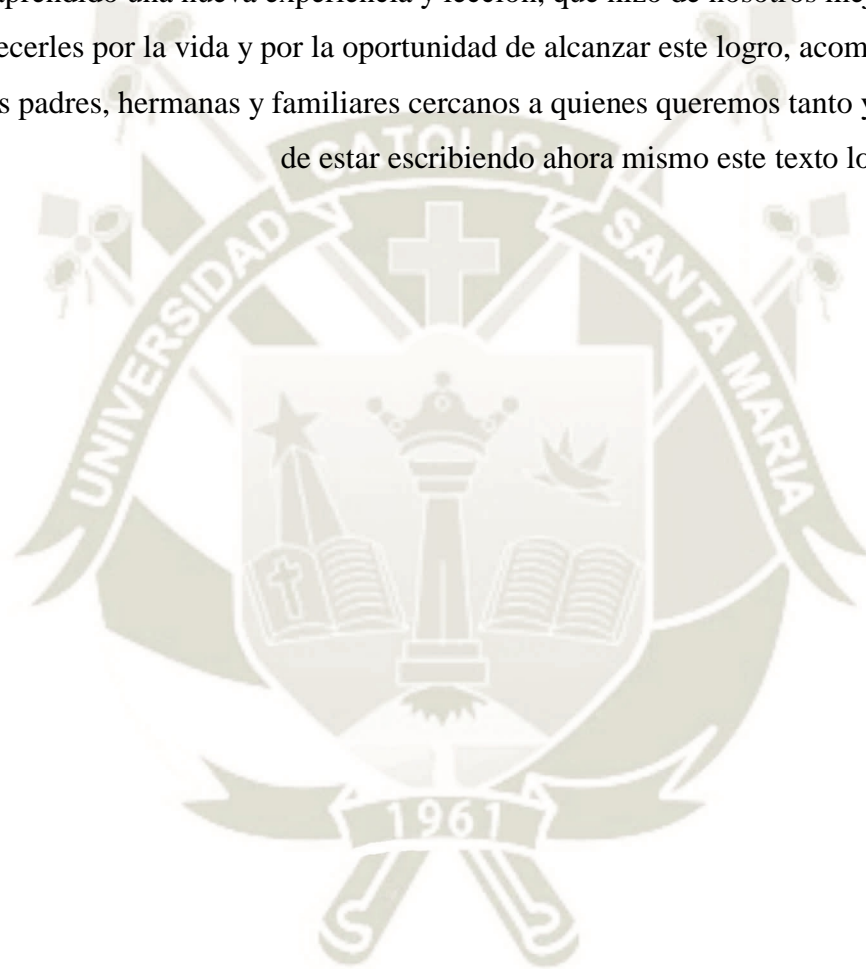
A nuestros docentes.

Durante el tiempo de estudio, hemos tenido la dicha de conocer a personas correctas en muchos aspectos. Nuestros Docentes, distinguidos profesionales, con habilidades y dominio de su profesión que marcaron y marcan notablemente la diferencia. Su persona, actitud, ética profesional y enseñanza, hicieron que tengamos claro el modelo a seguir como futuros profesionales en Trabajo Social. Han sido pieza fundamental para el alcance de nuestro logro.



Agradecimientos

Queremos agradecer en este escrito primero y de corazón a Dios, por todos los buenos y felices momentos que hemos pasado durante nuestras vidas, de los cuales hemos aprendido una nueva experiencia y lección, que hizo de nosotros mejores personas. Agradecerles por la vida y por la oportunidad de alcanzar este logro, acompañado aún de nuestros padres, hermanas y familiares cercanos a quienes queremos tanto y el solo hecho de estar escribiendo ahora mismo este texto lo agradecemos.



Resumen

Objetivo: Es analizar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa - 2019. **Materiales**

y Métodos: Fue una investigación correlacional, no experimental - transversal; se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un test de estrés y desempeño laboral aplicado a los representantes financieros del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa.

Resultados: El 57% de los representantes financieros manifiestan que a menudo su actitud en el trabajo es siempre activa, el 54% señalan que a menudo les agrada trabajar con metas y exigencias; que la objeción por parte de los usuarios la consideran como oportunidad laboral y que a menudo cuándo el usuario realiza un reclamo, logra calmar su incomodidad o iniciar una conversación proactiva, el 51% a menudo asumen asertivamente los problemas que se suscitan durante la jornada laboral sean estos por causas internas o externas, muestran empatía al momento de asesorar al cliente Interbank, y les agrada el clima laboral de su trabajo. En relación a las características que adquieren los colaboradores se denota estrés en los representantes financieros del Banco Internacional del Perú con porcentajes menores por debajo del 50 %, donde la principal característica que dificulta el eficiente desempeño laboral es la incertidumbre con respecto al cumplimiento y logro de las metas establecidas (50%); así como, la presencia de problemas económicos (49%), junto con otros aspectos de gran importancia como el cansancio, debilidad o sueño (43%), presenta dolores de cabeza (cefalea) (38%) y fatiga emocional (32%), lo que determina existencia de estrés en el colaborador.

Conclusión: La relación entre el estrés y el desempeño laboral es muy alta, por el sig. bilateral menor a 0,01, el grado de Correlación de Spearman se da en el 89% de los representantes de la muestra.

Palabras Claves: estrés, desempeño laboral, trabajo social.

Abstract

Objective: It is to analyze the relationship between stress and work performance of the financial representative of the International Bank of Peru - Interbank Arequipa - 2019.

Materials and Methods: It was a correlational research, not experimental - transversal; The survey technique was used and as an instrument a stress test and work performance applied to the financial representatives of the International Bank of Peru - Interbank Sede Arequipa.

Results: 57% of financial representatives state that their attitude at work is often always active, 54% point out that they often like to work with goals and demands; that the objection on the part of the users considers it as a job opportunity and that often when the user makes a complaint, he manages to calm his discomfort or initiate a proactive conversation, 51% often assume the problems that arise during the working day assertively whether these are for internal or external reasons, they show empathy when advising the Interbank client, and they like the work environment of their work. In relation to the characteristics acquired by employees, stress is expressed in the financial representatives of the International Bank of Peru with lower percentages below 50%, where the main characteristic that hinders efficient work performance is uncertainty regarding compliance and achievement of the established goals (50%); as well as the presence of economic problems (49%), along with other aspects of great importance such as fatigue, weakness or sleep (43%), have headaches (headache) (38%) and emotional fatigue (32%) , which determines the existence of stress in the collaborator.

Conclusion: The relationship between stress and work performance is very high, for the sig. Bilateral lower than 0.01, the Spearman Correlation degree is given in 89% of the representatives of the sample.

Keywords: stress, work performance, social work.

Introducción

El estrés es un problema de salud mental que afecta a muchas personas a nivel mundial, en distintos aspectos de su vida sean estos personales, familiares, o a nivel empresarial. El estrés puede percibirse de formas diferentes, de acuerdo a la naturaleza y forma de ser de cada uno, este es implícito al ser humano es algo natural, un componente más de su naturaleza y que necesita de factores motivantes externos que lo activen pudiendo ocasionar daños físicos y emocionales, cuyo impacto disminuye el rendimiento personal y laboral. En la actualidad las empresas u organizaciones tienen mayor expectativa en el desempeño laboral, generando altos niveles de competitividad, esto demanda por parte de los empleadores brindar las condiciones necesarias al personal contratado para su adecuado desempeño laboral. La dinámica de trabajo en las entidades financieras demanda altas metas organizacionales lo que expone a los trabajadores a un desempeño bajo presión, de allí que se afirma que el estrés es multicausal (físicas, emocionales y ambientales) (Guerra, 2016). El desempeño laboral es una exigencia de competitividad y excelencia, lo cual implica un adecuado manejo del estrés, encontrando el eustrés (estrés positivo) y el distrés (estrés negativo) (Boada. & Ficapal, 2012). Un factor importante en el desarrollo del estrés es la personalidad que sumado a factores externos producen estresores que afectan el logro de metas, en este caso las metas organizacionales.

Este trabajo investigativo titulado **“ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL REPRESENTANTE FINANCIERO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK EN LA SEDE DE AREQUIPA - 2019”**, tiene por finalidad conocer la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral, sus manifestaciones en el representante financiero del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa; una

problemática a ser abordada desde la mirada del trabajo social en las perspectiva de desarrollar programas de bienestar social desde el área de gestión del talento humano. Este trabajo investigativo se ha desarrollado en tres capítulos:

En el primer capítulo, se trabajó el planteamiento teórico y operacional de la investigación, considerando el cuerpo teórico que sustenta el proyecto investigativo, un marco teórico desarrollado en función a las variables e indicadores del presente estudio.

En el segundo capítulo se presenta las tablas con el contenido estadístico, esta información ha sido recogida mediante la técnica de la encuesta y analizada a través de la estadística descriptiva, bajo el enfoque y guía del marco teórico que posibilitó su análisis e interpretación. Este proceso permitió elaborar el diagnóstico social, identificando y precisando el problema objeto de intervención, como es: existencia de dolores de cabeza (cefalea) en el representante financiero de INTERBANK.

En el tercer capítulo se presentan las propuestas del Trabajador Social para la solución de la problemática investigada, así como las conclusiones y sugerencias.

ÍNDICE GENERAL

Capítulo I

Diseño de la Investigación	13
1. Planteamiento Teórico.....	13
1.1. Tema o Problema de Investigación.....	13
1.1.1. Enunciado.....	13
1.1.2. Descripción.....	13
1.1.3. Campo y Área.....	15
1.1.4. Variables e Indicadores:.....	15
1.1.5. Interrogantes Básicas.....	16
1.1.6. Justificación.....	16
2. Objetivos de la Investigación.....	18
2.1. Objetivo General.....	18
2.2. Objetivos Específicos.....	18
3. Marco Conceptual.....	18
3.1. Estrés.....	18
3.1.1. Tipos de Estrés	20
3.2. Factores que Influyen en el Estrés	25
3.2.1. Factores Organizacionales.....	26
3.2.2. Factores Individuales.....	30
3.3. Desempeño Laboral	32
3.3.1. Dimensión Eficacia	33
3.3.2. Dimensión Eficiencia	34
3.4. Trabajo Social Empresarial.....	36
3.4.1. Funciones	37
4. Antecedentes Investigativos	38
5. Hipótesis	39
2. Planteamiento Operacional.....	40

2.1. Diseño Metodológico	40
2.2. Técnica e Instrumento.....	40
2.3. Campo de Verificación: Ámbito Geográfico.....	40
2.4. Unidades de Estudio	41
2.5. Temporalidad.....	42
2.6. Estrategia de Recolección de Datos.....	42
2.7. Cronograma	43
Capítulo II	
Presentación y Discusión de Resultados.....	44
6.1. Proceso de Recolección de los Datos.....	44
6.2. Análisis y Presentación de Resultados.....	44
6.3. Análisis de Verificación de Hipótesis.....	85
Capítulo III	
Propuestas de Trabajo Social para la Solución de la Problemática Investigada.....	98
7.1 Proyecto N° 1	99
7.2 Proyecto N° 2	104
Conclusiones.....	109
Sugerencias	111
Bibliografía	112
Anexos	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Le agrada trabajar con metas y exigencias.....	45
Tabla 2	Ha sentido incertidumbre con respecto al cumplimiento de las metas y objetivos.....	47
Tabla 3	La observación /queja de los usuarios la considera como Oportunidad Laboral	49
Tabla 4	Cuando el usuario realiza un reclamo, logra calmar su incomodidad e iniciar una conversación proactiva	51
Tabla 5	Considera que con el solo conocimiento de los diferentes servicios y productos que ofrece la entidad financiera hace que desempeñe eficientemente sus funciones.....	53
Tabla 6	Pregunta 6 Me enojo con facilidad en el trabajo.....	55
Tabla 7	Le genera incomodidad o malestar cuando supervisan la labor que realiza	57
Tabla 8	Cuando termina la jornada laboral, ¿Usted hace otras actividades como deporte, ver películas, bailar, salir de paseo, etc.....	59
Tabla 9	Durante las horas de trabajo presenta cansancio, se siente débil o tiene sueño	61
Tabla 10	Su actitud en el trabajo es siempre activa desde la apertura de tienda hasta el cierre.....	63
Tabla 11	Mi trabajo demanda que me encuentre concentrado por largos periodos de tiempo, por lo que a veces presento dolores de cabeza (cefalea).....	65
Tabla 12	¿Ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas.....	67
Tabla 13		

Consideras que uno de los factores principales del estrés individual son generados por problemas económicos	69
Tabla 14	
Piensa que el tiempo en que debe dar respuesta a sus actividades es insuficiente	71
Tabla 15	
Asume asertivamente los problemas que se suscitan durante la jornada laboral sean estos por causas internas o externas.....	73
Tabla 16	
Está fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.....	75
Tabla 17	
Muestra empatía al momento de asesorar al <i>Cliente Interbank</i>	77
Tabla 18	
Le gusta el clima laboral de su trabajo	79
Tabla 19	
Los recursos materiales, la tecnología y programas que emplea a la hora de realizar sus funciones son los adecuados.....	81
Tabla 20	
La empresa evalúa constantemente sus capacidades, conocimientos y habilidades que emplea a la hora de realizar sus funciones.....	83
Tabla 21	
Correlación entre el Desempeño Laboral y el Estrés	85
Tabla 22	
Correlación entre los Factores Organizacionales y la Eficacia y Eficiencia.....	87
Tabla 23	
Correlación entre los Factores Individuales y la Eficacia y Eficiencia.....	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	
Gráfico 2:	47
Gráfico 3:	49
Gráfico 4:	51
Gráfico 5:	53
Gráfico 6:	55
Gráfico 7:	57
Gráfico 8:	59
Gráfico 9:	61
Gráfico 10:	63
Gráfico 11:	65
Gráfico 12:	67
Gráfico 13:	69
Gráfico 14:	71
Gráfico 15:	73
Gráfico 16:	75
Gráfico 17:	77
Gráfico 18:	79
Gráfico 19:	81
Gráfico 20:	83
Gráfico 21:	86
Gráfico 22:	89
Gráfico 23:	90

Capítulo I

Diseño de la Investigación

1. Planteamiento Teórico

1.1. Tema o Problema de Investigación

1.1.1. Enunciado

Estrés en el Desempeño Laboral del Representante Financiero del Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank en la Sede de Arequipa - 2019

1.1.2. Descripción

Existen muchos estudios a nivel mundial que determinan que el estrés es la enfermedad del siglo XXI y que genera muchas enfermedades afectando no solo a cada persona sino principalmente a sus familias y con serias consecuencias en su productividad o rendimiento laboral. Según datos de la Organización Mundial de la Salud, una de cada cuatro personas, es decir aproximadamente 450 millones en el mundo, sufren al menos un trastorno mental (Organización Mundial de la Salud, 2004).

Algunas investigaciones indican que en el Perú las mujeres sufren más estrés llegando al 63% y los hombres con 52%. Ambos sexos se ven afectados y se debe a que el trabajador posiblemente no tiene la capacidad necesaria para igualar o afrontar las exigencias o demandas laborales que se dan en la actualidad, afectando su salud (Yamamoto, 2017).

El Banco Internacional del Perú – Interbank se enfoca en el cumplimiento de metas a través de la venta de productos y servicios ofrecidos por el representante financiero; y aunque existen estrategias y técnicas que promueven e incentivan el bienestar, comodidad y satisfacción del personal para una mayor efectividad y buen desempeño; siempre se dan factores que pueden estar relacionados a provocar estrés en los trabajadores y estos pueden ser físicos, emocionales y ambientales (relacionados a la productividad) (Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo, 2014).

Todos estos factores y exigencias en el ámbito laboral, obedecen a la modernidad y los cambios en el mercado laboral, ocasionando demandas de personal con perfiles ocupacionales cada vez con estándares más elevados y competitivos, lo que genera no solo factores estresores en las personas sino principalmente factores de riesgo que repercuten directamente en su bienestar o cuidado de su salud (Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo, 2014).

Según el Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) determinaron que la población peruana ha sufrido o sufre estrés en un 80%. Este es un indicador de la repercusión que puede ocasionar el estrés en la salud física y emocional de las personas, siendo necesario la prevención y cuidado de la salud mental y como consecuencia del estrés (La República, 2018).

1.1.3. Campo y Área

- 1.1.3.1. Campo: Ciencias Sociales
- 1.1.3.2. Área: Trabajo Social
- 1.1.3.3. Línea: Estrés y desempeño laboral

1.1.4. Variables e Indicadores:

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADOR	SUB INDICADOR
ESTRÉS (Es parte del desarrollo humano en su forma natural. La forma cómo es percibida por la persona causará daños a nivel físico y/o emocional. (Tver & Rice, 2008))	Factores Organizacionales (Ambiental – entorno)	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia Personal. • Sobrecarga laboral • Cumplimiento de metas • Exigencias del rol • Supervisión de jornada laboral
	Factores Individuales	<ul style="list-style-type: none"> • Desgaste físico • Desgaste emocional • Problemas económicos
VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR	SUB INDICADOR
DESEMPEÑO LABORAL (Señala el cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Robinson, Stephen, & Coulter, 2013))	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Valores • Productividad • Logro de objetivos
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Uso adecuado de recursos • Desarrollo de funciones • Evaluación organizacional

1.1.5. Interrogantes Básicas

- 1.1.5.1. ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los representantes financieros del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa - 2019?
- 1.1.5.2. ¿Cuáles son las características del estrés que presentan los representantes financieros del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa – 2019?
- 1.1.5.3. ¿Cómo es el desempeño laboral de los representantes financieros del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa - 2019?

1.1.6. Justificación

Se justifica teóricamente, porque permitirá conocer y precisar primero las características de cada una de las variables de estudio, para luego establecer la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en el entorno institucional y facilitar información para la toma de decisiones estratégicas en favor de los trabajadores de la organización.

Es de actualidad, porque la investigación representa una oportunidad para la institución donde laboran los representantes financieros, al abordar aspectos del estrés y el desempeño laboral, siendo dos factores de actualidad que la mayoría de las instituciones consideran de importancia para el logro de metas organizacionales; al constituir el estrés un problema laboral y de salud pública que afecta a la gran mayoría de la población,

donde los colaboradores de Interbank no son excluidos, sino que amerita su investigación para proponer alternativas de solución que fortalezcan el desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas financieras del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa.

La investigación es pertinente y coherente en la medida que las variables de estudio son coherentes con los factores organizaciones e individuales para el logro de metas y la satisfacción laboral, determinando la utilidad de la información recogida para hacer propuestas de mejora en las instituciones, y porque además que puede servir de guía para las futuras investigaciones.

Tiene relevancia social, porque el estudio incorpora o propone alternativas para controlar los efectos del estrés en las personas, específicamente en los trabajadores de esta entidad bancaria, proporcionando bienestar y una buena conservación de la salud física y mental (Ruiz, Silva, Vanga 2008).

En igual medida, contribuye a motivar a que puedan realizarse nuevos estudios con los trabajadores de la organización que les permita un adecuado manejo del estrés con la finalidad de potenciar el desempeño laboral de los representantes financieros de INTERBANK.

2. Objetivos de la Investigación

2.1. Objetivo General

Analizar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa - 2019.

2.2 Objetivos Específicos

- 2.2.1. Identificar las características del estrés del representante financiero del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa - 2019.
- 2.2.2. Analizar el desempeño laboral del Representante Financiero del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa - 2019.
- 2.2.3. Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa – 2019

3. Marco Conceptual

3.1. Estrés

Frente a los avances tecnológicos y ante una sociedad de cambios vertiginosos, el mercado laboral demanda personas altamente competitivas con perfiles ocupacionales donde una de las característica principales de este perfil, es que se requiere personal con capacidad de trabajo bajo presión, siendo considerado el

estrés “la respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento del trabajador, para intentar adaptarse a los estímulos que le rodean” (García, 2003).

Otros autores como Tver & Rice, señalan que el estrés es parte del desarrollo humano en su forma natural. El ser humano puede percibir el estrés de formas diferentes, de acuerdo a la naturaleza y forma de ser de cada uno.

El estrés es implícito al ser humano es algo natural, un componente más de su naturaleza y que se necesita de factores motivantes externos que lo activan y puede ocasionar daños físicos y emocionales a las personas disminuyendo su rendimiento personal y laboral (Tver & Rice, 2008).

El estrés en sí no es necesariamente malo, en ocasiones constituye una oportunidad cuando ofrece una ganancia potencial. Al referirnos al desempeño de un atleta o actor, ellos cuando están sometidos en situaciones apremiantes, aprovechan el estrés para sobreponerse a la ocasión y rendir al máximo o casi al máximo.

Lo mismo ocurre en otros profesionales quienes soportan grandes presiones y cargas de trabajo en periodos cortos de tiempo, lo cual se convierte en retos positivos que mejoran la calidad de su trabajo y proporcionándole grandes satisfacciones (Robbins, 2005).

El estrés generalmente es asociado con restricciones, cuando impiden hacer lo que uno desea; también se dice que cuando la persona está estresada causa excesiva demanda al referirse fundamentalmente a la carencia de algo que uno quiere.

Cuando el estudiante se somete a un examen o un trabajador debe pasar por una evaluación de desempeño, aparece el estrés al enfrentar oportunidades, restricciones o demandas, considerando las consecuencias de esta evaluación, las cuales pueden ser positivas y el trabajador puede ser premiado con un ascenso, mayores responsabilidades y un aumento de salario.

Pero una apreciación negativa del desempeño puede impedir que obtenga el ascenso y si es muy negativa evaluación podría dar lugar a que lo despidan (Robbins, 2005).

Neidhardt define el estrés como: “un elevado nivel crónico de agitación mental y tensión corporal, superior al que la capacidad de la persona puede aguantar y que le produce angustia, enfermedades, o una mayor capacidad para superar esas situaciones (Neidhardt et al., 1989).

3.1.1. Tipos de Estrés

Las personas pueden percibir el estrés de diferentes formas, y esto puede estar relacionado a cómo estas personas reciben e interpretan los acontecimientos. Un hecho o situación puede ser percibido de distintas maneras y significar un mal estrés para una persona y un buen estrés para otra; o sea, lo importante es ser consciente de como la persona lo percibe (Ivancevich, 1985).

a. Eustrés

Se utiliza el término eustrés, cuando el cuerpo de la persona utiliza al máximo su potencial y esto no afecta a su buena salud física y el

bienestar mental. El estado de eustrés se asocia con claridad mental y condiciones físicas óptimas.

Cuando hablamos de un estrés positivo o eustrés, hacemos referencia a todo aquello que causa placer, todo lo que la persona quiere o acepta hacer en armonía consigo misma, con su medio y con su propia capacidad de adaptación. Es el estrés de la realización agradable. Ejemplos de buen estrés son la alegría, el éxito, el afecto, el trabajo creador (Beech, 1986).

b. Distrés

Se llama distrés, al estrés excesivo ocasionado por estímulo muy grande que conduce a la angustia; es decir, al distrés.

En este tipo de estrés se rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, lo que impide responder de forma positiva a situaciones cotidianas

El distrés o mal estrés ocasiona disgustos a la persona respecto a lo que hace sintiendo ésta que realiza sus funciones o tareas en contradicción consigo misma, con su ambiente y su propia capacidad de adaptación; lo cual genera tristeza, el fracaso, enfermedad, presiones, frustraciones, la carencia de libertad, desequilibrio, de alteraciones psicósomáticas entre otras todas ellas consideradas como fuentes de desequilibrio y de enfermedades de adaptación (Beech, 1986).

c. Nivel óptimo de Estrés

En cuanto al nivel óptimo de estrés, señala Bensabat que es la dosis necesaria de estrés que biológicamente requiere la persona para un buen desempeño de manera armónica y en condiciones óptimas compatibles con su personalidad y sus posibilidades de adaptación. El estrés es indispensable en la vida, es la consecuencia de las actividades de las personas (Bensabat, 1987).

No obstante, si la dosis de estrés no es la óptima, ya sea por exceso o por carencia, el estrés se convierte en distrés y exige una adaptación particular del organismo por encima de las normas fisiológicas, tanto en el aspecto biológico como en el físico y en el psicológico (Bensabat, 1987).

A cada persona le conviene conocer tanto su nivel de estrés, sus límites y capacidad de adaptación, así como la dosis de presión que puede soportar, para evitar situarse en condiciones que superen su umbral de tolerancia al estrés. Al respecto, Melgosa señala que una cantidad moderada de tensión vital, esto es, de estrés, resulta saludable, por cuanto ayuda a alcanzar metas elevadas y a resolver problemas difíciles (Melgosa, 1995).

Existen otra clasificación o tipo de estrés, así tenemos:

Estrés laboral, que según Robbins tiene efecto en el ámbito laboral, puede manifestarse de forma individual o grupal. Durante la vida laboral es normal que se presenten situaciones de estrés ya que ante cualquier

circunstancia que se presente que altere los parámetros normales de la persona puede desencadenarlo.

Pero la reacción que se tenga ante las distintas situaciones dependerá de cada persona y como esta responda según sus características, su forma de pensar, actuar, reaccionar, su historia, sus enseñanzas, su control emocional u otros (Robbins, 2004).

Es por eso por lo que se puede decir que el estrés laboral, sino se controla o se sabe manejar, puede ser negativo para el organismo frente a las exigencias del entorno y afectar no solo el desempeño de la persona sino de las relaciones que tenga con sus compañeros o jefes inmediatos.

Así mismo hace referencia al estrés laboral como la enfermedad peligrosa de las industrias y países en vía de desarrollo, donde se ve afectada la producción de los trabajadores al verse comprometida su salud física y mental. De igual forma indica que según estos estudios aproximadamente más del quince por ciento de las enfermedades cardiovasculares de los hombres y el veinte por ciento en las mujeres se relaciona al estrés que viven en sus trabajos. Generando grandes costos económicos debido al ausentismo que puede causar en los trabajadores.

Los factores de estrés, tomando en cuenta la perspectiva anterior, se pueden clasificar en diversos grupos tales como estresores del ambiente físico, estresores a causa de situaciones propias de la organización,

estresores a causa del exceso de tareas o asignaciones y los estresores de tipo personal e interpersonal (Peiró, 1993).

El estrés laboral tiene muchas las causas tales como excesiva demanda de trabajo, presión por los tiempos entre cada proceso, lograr las metas propuestas, entre otras. Cuando esto se presenta constantemente puede interrumpir el desarrollo adecuado de las actividades, puede generar frustraciones tanto en la persona como hacia su grupo de trabajo produciendo molestarles físicos y hacia su entorno (Mansilla, 2011).

El estrés laboral, refiere consecuencias del estrés pueden ser graves tanto para la persona como para el ambiente de trabajo, por lo que es de suma importancia considerar los efectos para evitar consecuencias para ambos y en el caso de la organización se genere una baja en la productividad (Mansilla, 2011).

Para los trabajadores el tener estrés en sus labores diarias puede generar patologías, trastornos en el sistema respiratorio, problemas dermatológicos, psicopatológicos y diabetes (García, 2003).

Así mismo puede generar grandes alteraciones en el bienestar, salud mental, pérdida de la autoestima, baja motivación, depresión, repercutiendo en sus conductas y creando baja concentración en sus labores. En el caso de las organizaciones, el estrés dentro del ambiente de trabajo puede causar absentismo, rotación continua, accidentes laborales, gastos financieros excesivos y crecimiento en las huelgas (Mansilla, 2011).

Para poder estudiar el estrés dentro de las organizaciones es importante investigar y detectar que factores afectan de forma individual a los trabajadores y cuales afecta el ambiente de trabajo. McLean indica que lo que genera un grado mayor de estrés en la persona es el contexto, la vulnerabilidad y los factores estresantes del entorno (McLean, 1979).

Según Guízar nos dice que existen dos tipos de estrés laboral, el primero es conocido como el episódico y el segundo es el crónico, que se presentan cuando el personal se encuentra sometido a un ambiente laboral inadecuado, condiciones laborales inadecuadas, exceso de atribuciones, alteraciones en el ritmo biológicos, al momento de presentarse responsabilidades y decisiones importantes, poca estimulación, monotonía, y un ambiente laboral inadecuado que no permite realizar sus tareas de forma efectiva (Guízar, 2004).

Es importante analizar cada uno de los aspectos y las consecuencias que estos tienen en las labores diarias de los trabajadores y como él no detectarlo a tiempo puede generar factores de estrés constantes, que no permiten un buen desempeño en sus funciones (Robbins, 2004).

3.2. Factores que Influyen en el Estrés

El estrés es una características que se presentan en las personas a causas de diversos factores debido a las exigencias laborales sin los recursos adecuados, al limitado tiempo para alcanzar las metas organizacionales, a características de infraestructura – ambiente laboral; así como, recursos económicos o personales.

De allí la importancia de conocer los factores que lo ocasionan para establecer medidas de afrontamiento y superación orientadas al buen desempeño laboral y cumplimiento de las metas organizacionales (Arciniega, 2012).

3.2.1. Factores Organizacionales

Al hablar de factores organizacionales relacionados al estrés se consideran los factores personales y los colectivos asociados al comportamiento en el desempeño laboral (Arciniega, 2012).

a. Competencias Personales

Las competencias personales hacen referencia al conjunto de habilidades, conocimientos y formas de actuar que poseen para cumplir una función o desarrollar acciones encomendadas o hacer un trabajo con un alto nivel de excelencia en gran parte de sus desempeños laborales (Universidad de Sevilla, 2016).

Las empresas en la actualidad buscan profesionales, trabajadores o colaboradores competentes con capacidades y experiencia que proporcione valor agregado no solo al trabajo que realizan sino fundamentalmente a la empresa u organización (Universidad de Sevilla, 2016).

Las personas para cumplir con esta condición necesitan tener habilidades y actitudes para una buena gestión del estrés, siendo esta una competencia

personal junto con la confianza en sí mismo, autocontrol, visión positiva, gestión del estrés y asertividad (Universidad de Sevilla, 2016).

La gestión del estrés está relacionado fundamentalmente a una buena organización del tiempo y de prioridades de las tareas a cumplir. También, un aspecto importante es el autocontrol de las emociones, como recurso que tiene la persona para tomar decisiones adecuadas ante situaciones imprevistas o de mucha presión (Universidad de Sevilla, 2016).

b. Sobre Carga Laboral

En el mundo existen más de mitad de la población que trabaja y que aporta al crecimiento y social de su ciudad o país, siendo importante su estado de salud para un buen rendimiento laboral (Organización Mundial de la Salud, 2006).

Sanders y McCormick, señalan que “la carga de trabajo es la cantidad de trabajo físico y mental que realiza una persona” incluida en ella la carga mental que es la cantidad de información con la que el trabajador cuenta, tiene o percibe al dar cumplimiento a sus funciones o actividades (Sanders & McCormick, 2013).

La cantidad excesiva de tareas, funciones o acciones, requiere de un incremento en el esfuerzo que realiza el trabajador por tanto su esfuerzo físico y mental tiene efecto en su desempeño y rendimiento físico que muchas veces se ve disminuido por este exceso en la carga de trabajo que

además debe cumplirse en tiempo determinado (Greenglass, Burke y Moore, 2003).

Algunas causas de la sobrecarga en el cumplimiento de funciones, tareas o roles son, el incremento de exigencias en el trabajo, circunstancias temporales, poca planificación y organización, o que el trabajador asumen voluntariamente más responsabilidades (Jex, 2000).

Algunos efectos de la sobrecarga de trabajo son el estrés, desgaste físico y emocional, la baja motivación laboral y la baja satisfacción laboral, riesgo de adquirir enfermedades, alteración de los nervios, cansancio, el trabajador o persona se vuelve irritable, no tiene claridad en la toma de decisiones, confusión, des-concentración entre otros (Jex, 2000).

c. Cumplimiento de Metas

Existen metas personales y laborales cuando una persona se encuentra laborando y ejerciendo determinada función en un centro de trabajo, organización u empresa. En América Latina se realizó un estudio donde se evaluó que situaciones estresaba a los operadores telefónicos; un 53% opinaron que no podían cumplir con las metas propuestas por la organización, además un 69% reportó que el sistema de llamadas causa estrés y un 56% han experimentado sentimientos de aburrimiento (Feinberg, Benzaken, Kowszyk & Covarrubias, 2012).

Las metas que una organización o empresa imponen, muchas veces son consideradas como estresores en la medida que someten al trabajador a altos niveles de exigencia, como por ejemplo el tiempo de las llamadas

debe ser corto en combinación con un buen servicio al usuario, muchas veces el trabajo puede tornarse monótono al ser repetitivo. Este estudio además reportó estadísticas como que los trabajadores presentaban dolores de cabeza en un 100%, el 77% sintieron desgaste mental y el 54% presentó trastornos digestivos por lo menos dos veces al año (Feinberg, Benzaken, Kowszyk & Covarrubias, 2012).

d. Exigencias del rol

Las expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad y funciones constituyen exigencias del rol que puede cumplir un trabajador. “El estrés de rol es específicamente el que se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol” (Mansilla, 2011).

Según el estudio realizado por Masilla el 20% de la muestra de estudio que tomó percibía ambigüedad y conflicto de rol en su trabajo (Mansilla, 2011).

El personal que labora en una empresa u organización que no tiene claridad y percibe ambigüedad de su rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él (Mansilla, 2011)

e. Supervisión de jornada laboral

La supervisión de una jornada de trabajo en ocasiones puede ser causa de estrés cuando esta se torna abusiva según la investigación empírica siendo percibida por los trabajadores o colaboradores de distintas maneras y se encuentra también relacionado con factores individuales y situacionales (Tepper, 2007).

La supervisión tiene sus efectos fundamentalmente en las relaciones interpersonales, la supervisión debe estar estrictamente planificada y sustentadas en las normas institucionales para que el trabajador las perciba como algo natural y parte del proceso para el logro de metas organizacionales, de lo contrario el trabajador puede percibir a la supervisión como algo inadecuado, siendo importante que el trabajador o colaborador sea consciente de las normas de la empresa u organización (Tepper, 2007).

3.2.2. Factores Individuales

Los factores individuales hace referencia a la experiencia subjetiva de la persona y de su percepción sobre los recursos que posee si son suficientes, son limitados o insuficientes para responder a las exigencias laborales (Arciniega, 2012)

a. Desgaste Físico

La jornada de trabajo está directamente relacionada el rendimiento en el trabajo. Una jornada de trabajo muy larga y una excesiva carga laboral produce desgaste físico ocasionando el colaborador o la persona un abaja en la productividad y la aparición de situaciones estresantes que pueden afectar su salud. Por lo tanto, el colaborador o trabajador va a disponer de menor tiempo para actividades recreativas muy necesarias para conservar un buen estado de salud en el trabajo (Del Hoyo, 2004).

b. Desgaste emocional

El bienestar emocional es muy relevante para el colaborador o trabajador. Al estar sometido a presiones laborales por el cargo que desempeña, las tareas que tiene que cumplir y por alcanzar la metas estratégicas diarias, semanales o mensuales; somete al colaborador a un gran desgaste emocional que muchas ocasiones determina el surgimiento de estrés. (Duran, 2010)

Así lo menciona Duran cuando señala que “la presión organizacional consecuente, se traslada a los trabajadores, potenciado la aparición y desarrollo de una pandemia del mundo actual: el estrés laboral, que impacta en su bienestar emocional y calidad de vida”. (Duran, 2010)

c. Problemas Económicos

El ser humano a lo largo de la vida asume retos y desafíos, el más grande de ellos es mantener y conservar una economía que le permita la satisfacción de necesidades básicas y suntuarias. La remuneración adecuada es uno de los principales estresores según Oswaldo, Días, se convierte en estresor en la medida que el colaborador percibe que su remuneración no es la suficiente para satisfacer sus necesidades y que el tiempo que trabajo es demasiado, sintiendo un desequilibrio o inequidad, por tanto, no cumple con sus expectativas (Cirera et al, 2012).

3.3. Desempeño Laboral

Según Bohórquez desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Bohórquez & Vázquez, 2002).

Otra definición importante es la que usa Chiavenato, quien expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (Chiavenato, 2002).

3.3.1. Dimensión Eficacia

Eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos" (Rojas, Jaimes & Valencia, 2017).

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Rojas, Jaimes & Valencia, 2017).

La eficacia "es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva". Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (Rojas, Jaimes & Valencia, 2017).

La eficacia "es una medida del logro de resultados" (Thompson, 2008).

La es "el cumplimiento de objetivos" (Koontz & Weihrich, 2004).

a. Valores

Es un atributo que forma parte del componente actitudinal de una competencia, aspecto muy importante para la resolución de problemas y toma de decisiones durante el cumplimiento de actividades o funciones y gestionar el estrés.

b. Productividad

Relacionado a la capacidad del trabajador o colaborador para realizar multitareas y cumplir con las metas organizacionales. Una persona que gestiona adecuadamente el estrés logra una alta productividad en situaciones límites de presión, siendo capaz de plantear estrategias nuevas y cumpliendo finalmente sus objetivos pese a los cambios.

c. Logro de Objetivos,

Los trabajadores cumplen sus funciones direccionando las acciones hacia las metas organizacionales, de allí la importancia que el colaborador utilice la habilidad de toma de decisiones para actuar enfocándose en el logro de los objetivos y resultados marcados por la empresa gestionando los recursos y esfuerzos necesarios (Koontz & Weihrich, 2004).

3.3.2. Dimensión Eficiencia

Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos medios de producción disponibles. (Chiavenato, 2002). La eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (Koontz & Weihrich, 2004).

La eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión" (Rojas, Jaimes & Valencia, 2017).

La eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada" (Rojas, Jaimes & Valencia, 2017).

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos

estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos (Werther & Davis (2008).

Efectividad es el grado en que se logran los objetivos. En otras palabras, la forma en que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia (Rojas, Jaimes & Valencia, 2017).

a. Uso adecuado de recursos

Rreferido al buen uso que realiza el trabajador o colaborador de los recursos sean de la empresa para el logro de las metas o sean recursos personales para afrontar las presiones del trabajo.

b. Desarrollo de funciones

El colaborador mientras tenga mayor claridad sobre la tarea o función a desempeñar, y está sea adecuadamente definida se sentirá satisfecho de realizarlas evitando o disminuyendo la presencia del estrés.

c. Evaluación organizacional y de clientes

Las organizaciones a través de las evaluaciones que realizan logran conocer y estar al tanto del desempeño laboral de los trabajadores, y esta información puede ser la fuente principal para trabajar o plantear estrategias que permitan mejorar las debilidades o amenazas presentadas afectando la producción de la empresa.

3.4 Trabajo Social Empresarial

"El Trabajo Social empresarial debe orientar su trabajo tanto a la obtención de relaciones humanas satisfactorias en la comunidad laboral como a la satisfacción de las necesidades de bienestar y de motivación del personal, a fin de impulsar un comportamiento más productivo y de generar una actitud favorable hacia el trabajo y la organización" (Grant, 1992).

El trabajo social es una profesión que se basa en una práctica fundamentada en teorías sociales que se orienta a la atención de necesidades y problemas sociales.

Pretende rescatar y promover al ser humano en los procesos productivos en que se desarrolla el trabajo, a fin de que en estos espacios se proporcionen posibilidades de realización personal y social y se promuevan los medios que contribuyan a mejorar el nivel de vida de las personas a través de la construcción de condiciones que favorezcan, de un lado, el desarrollo de las organizaciones - como espacio donde se ejecuta el trabajo - y de otro, el desarrollo de las central de la vida de las personas sometida a un principio de racionalidad económica (Grant, 1992).

En este campo, los profesionales en Trabajo Social pueden apoyar de forma satisfactoria los procesos mencionados, dados sus conocimientos y experiencia en la interacción con personas y con el entorno, promoviendo el desarrollo de potencialidades para la resolución de problemas y conflictos, así como la generación de programas dirigidos a los trabajadores de forma que propicie una mayor motivación y preparación que los hagan más eficientes y eficaces (Grant, 1992).

Atención y prestaciones sociales a los trabajadores de determinadas empresas que cuentan con este servicio.

El recurso más valioso con el que cuenta toda organización es el recurso humano, ya que a partir de su trabajo se generan los bienes y servicios que ofrecen las instituciones y empresas.

Reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo humano, evaluación del desempeño, administración de salarios, deben hacerse a cabalidad para potenciar al máximo las capacidades del recurso humano lo cual evidentemente beneficiará a la organización, haciéndola más productiva (Grant, 1992).

3.4.1. Funciones

(Mesén, R. 1998) plantea los siguientes objetivos de la intervención de Trabajo Social en Recursos Humanos:

- a. Proporcionar a la institución el personal idóneo para el logro de sus objetivos.
- b. Promover un clima organizacional adecuado en el que los trabajadores (as) puedan tener cierto grado de satisfacción.
- c. Asesorar y capacitar a los y las trabajadores (as) en aquellas áreas que le permitan aumentar su desempeño y favorecer su autorrealización.
- d. Recomendar en equipo interdisciplinario o multidisciplinario, las medidas pertinentes para evitar conflictos individuales o colectivos.
- e. Atender en equipo interdisciplinario o multidisciplinario, aquellas situaciones que han propiciado la disminución de la productividad laboral, o bien que exista la posibilidad de que esto suceda tanto a nivel individual como grupal.

4. Antecedentes Investigativos

Balladares Méndez, Christian Martin y Vergara Cabrera, Yuleisy Karol Desiree, tesis de pregrado “Diagnóstico y Estrategias para Reducir el Estrés Laboral en los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito la Esperanza – Provincia Trujillo – Año 2016. Este estudio presenta la siguiente **conclusión**, el nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto por las metas comerciales que son excesivamente altas; estas metas requieren con el tiempo el cumplimiento de nuevos indicadores que exige el banco, lo cual genera mayor presión laboral.

Alvaro Morales, Ruth Mery, tesis de Pre grado; El Estrés y la Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Red de Salud Melgar Ayaviri. 2017. Esta investigación tiene como **conclusión**, las reacciones físicas tiene relación significativa con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar en un 60% manifiestan que tiene dolores de cabeza o migraña, estas reacciones afectan en la concentración al realizar las tareas delegadas reduciendo el nivel de productividad, asimismo la correlación de “r” de Pearson indica que es una correlación negativa alta $-0,733^{**}$ con nivel de confianza de 95%. Precizando que una de las reacciones físicas que predominan son los dolores de cabeza o migraña.

Muguruza Vicente, Julisa Yesenia; tesis de pre grado, El Estrés Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional de la Empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017. Presenta como **conclusión**, según la hipótesis general, donde se obtiene una Sig.

Asintótica (bilateral) de 0.022 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde el estrés influye en el clima organizacional con una correlación positiva media del 57.9 %, entre la variable estrés laboral y la variable clima organizacional. Una empresa con niveles de estrés puede ser deficiente en cuanto al clima laboral hace que decaiga ya que los colaboradores se sobrecargan tanto física como psicológicamente por las funciones o por los cambios generando como consecuencia no solo un desgaste en su salud sino también en la empresa en general como por ejemplo ineficiencia en el servicio que presta.

5. Hipótesis

Hipótesis Alternativa: Es posible que haya correlación entre el desempeño laboral y el estrés.

2. Planteamiento Operacional

2.1 Diseño Metodológico

Es una investigación correlacional, no experimental - transversal; es correlacional por que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular, no experimental debido a que es una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y transversal por que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

2.2. Técnica e Instrumento

Se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento se aplicará el test de estrés y desempeño laboral para recoger la información, el mismo que ha sido elaborado de acuerdo a las variables e indicadores para su posterior análisis porcentual de respuestas favorables o desfavorables, con la debida interpretación de resultados.

2.3 Campo de Verificación: Ámbito Geográfico

El Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank de la sede Arequipa, es el ámbito geográfico donde se realizará la investigación. Cuenta con varias agencias ubicadas en la calle Mercaderes, Av. La marina Plaza Vea, Av. Alcides Carreón, Mall Aventura Plaza, Real Plaza, Mall Plaza, Ovalo Quiñones, Parque Industrial, Centro Comercial la Negrita, Ovalo de los Bomberos y Cayma.

2.4 Unidades de Estudio

En el departamento de Arequipa, el total de colaboradores es el 2,5 % del total nacional, lo que corresponde a 169 colaboradores, constituyendo el universo poblacional para el presente estudio.

Para elegir la muestra se ha utilizado el muestreo no probabilístico, porque la selección de la muestra se ha orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización (Hernández, Fernández, & Baptista; 2010).

Dentro de este procedimiento no probabilístico, se ha tomado la muestra a criterio de los investigadores o muestra por conveniencia, debido a la disponibilidad y accesibilidad de los encuestados (Hernández, Fernández, & Baptista; 2010; Arias, 2012). La muestra elegida corresponde a 76 colaboradores, que trabajan en el área de atención al cliente (Ventanilla) y se ha considerado los siguientes criterios de inclusión:

- ✓ Que se este laborando con 3 meses de antigüedad
- ✓ Que desempeñe su trabajo en ventanilla y plataforma

Como criterios de exclusión, se ha tomado en cuenta:

- ✓ No participan del estudio los colaboradores con menos de 3 meses de antigüedad.
- ✓ Los colaboradores que laboran en áreas de banca empresa (oficina sin contacto directo con el cliente)
- ✓ Los colaboradores MYPES que solo se relacionan con microempresarios (clientes fijos).

2.5 Temporalidad

Este estudio se realizará entre los meses de abril a diciembre del 2019, siendo una investigación transversal y coyuntural, debido a que el análisis de las variables corresponde a un momento dado y a una realidad concreta.

2.6 Estrategia de Recolección de Datos

Para la viabilidad del presente estudio, se ha coordinado con el gerente de la entidad financiera dándole a conocer que el desarrollo de este trabajo de investigación, contribuirá primero a conocer si los trabajadores de la entidad bancaria presentan estrés en el desempeño laboral; y segundo se brindará propuestas para un adecuado manejo del estrés.

Para asegurar la validez del instrumento, ha realizado la aplicación de una prueba piloto a 15 representantes financieros. Se ha considerado el anonimato del instrumento facilitando la sinceridad al momento de brindar las respuestas y la confiabilidad en la información.

2.7. Cronograma

ACTIVIDAD	2019									
	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1. Diseño del Proyecto										
Elección del problema	X									
Planteamiento del Problema		X								
Planteamiento Operacional			X							
Elaboración del Instrumento				X						
2. Desarrollo del proyecto										
Recojo de información					X					
Procesamiento de datos					X					
Análisis de Información					X					
Conclusiones y recomendaciones						X				
3. Elaboración de Informe						X				
4. Presentación de Tesis						X				
5. Obtener Dictámenes							X			
6. Levantamiento de observaciones								X	X	



Capítulo II

Presentación y Discusión de Resultados

1. Proceso de Recolección de los Datos

El proceso de recolección de datos, se desarrolló mediante la aplicación del Test de Estrés y Desempeño Laboral que se aplicó a los representantes financieros mediante la técnica de la encuesta. Esta información permitió desarrollar el proceso de análisis para la respectiva presentación de resultados.

2. Análisis y Presentación de Resultados

Para la presentación de resultados, se ha utilizado la estadística descriptiva, lo que ha facilitado la elaboración de tablas estadísticas y gráficas circulares, facilitando el análisis y sistematización de la información.

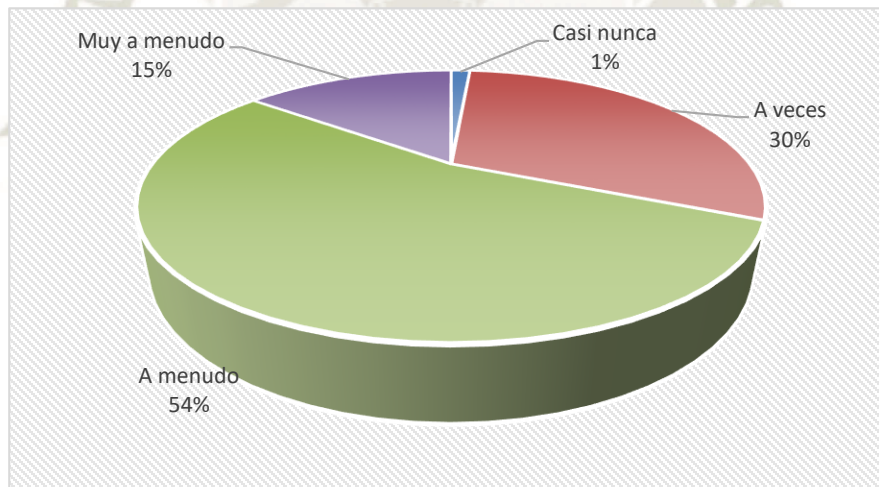
Tabla 1:

Le agrada trabajar con metas y exigencias

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	1%
A veces	23	30%
A menudo	41	54%
Muy a menudo	11	15%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019.

Gráfico 1:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019.

Interpretación:

El 54% de los encuestados que equivale a 41 representantes financieros, manifiestan que a menudo les agrada trabajar con metas y exigencias y únicamente el 1% indica que casi nunca le agrada trabajar con metas. La tendencia a nivel mundial, es que en todas las organizaciones se trabaja de acuerdo a la productividad o resultados, todos ellos consideran para su medición las metas y exigencias; para el representante financiero son dos aspectos muy importantes en su desempeño y continuidad laboral, asumiendo asertivamente las exigencias de la Institución (Beech, 198).

En el Banco Internacional del Perú, se establece el cumplimiento de metas y objetivos, los cuales se miden a través de la venta de productos y el buen servicio ofrecido a los clientes, y cada representante financiero debe cumplir con la cantidad estimada de ventas, la cual les exige esfuerzo, dedicación y tiempo para las metas diarias.

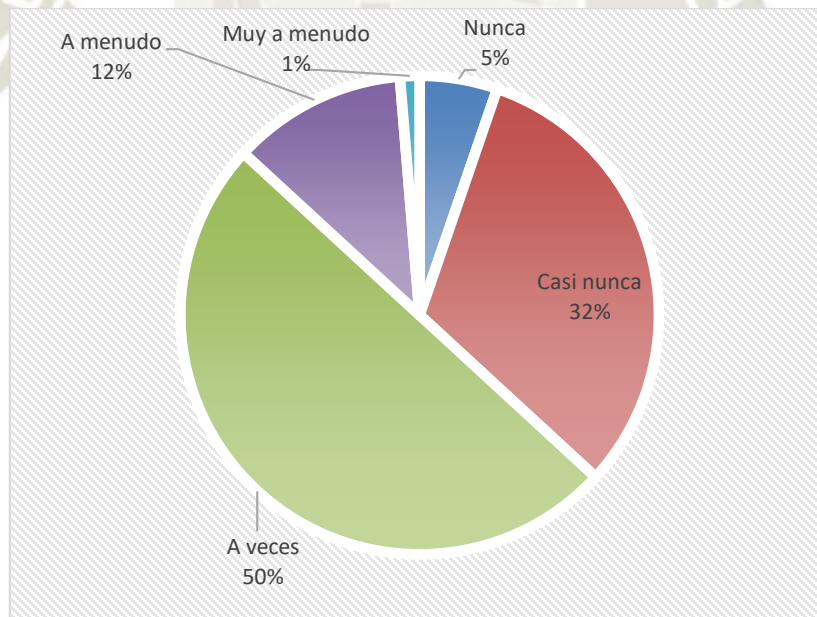
Tabla 2:

Ha sentido incertidumbre con respecto al cumplimiento de las metas y objetivos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5%
Casi nunca	24	32%
A veces	38	50%
A menudo	9	12%
Muy a menudo	1	1%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 2:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

Del total de la población, 38 representantes financieros correspondiente a 50% manifiestan que a veces han sentido incertidumbre con respecto a asumir metas y únicamente el 5% que representa a 4 colaboradores indican que nunca sienten incertidumbre por la función realizada. Según estudios, se ha demostrado que convivir con niveles elevados de incertidumbre se asocia con una mayor probabilidad de aparición de las consecuencias fisiológicas y psicológicas negativas del estrés, y con mayor ansiedad, depresión y menor calidad de vida (Arce, 2012; Stuckler y Basu, 2013).

En Interbank S.A.A., los colaboradores asumen diferentes funciones a realizar durante la jornada laboral; como una atención proactiva al usuario, rápida realización de la transacción, ofrecer el producto al cliente y todo esto desarrollarlo en un tiempo oportuno; siendo un requisito para ascender y ocupar un mejor puesto. Es por esta situación que el colaborador percibe el sentimiento de incertidumbre al pensar si al final de cada trimestre habrá logrado cumplir con las exigencias del puesto.

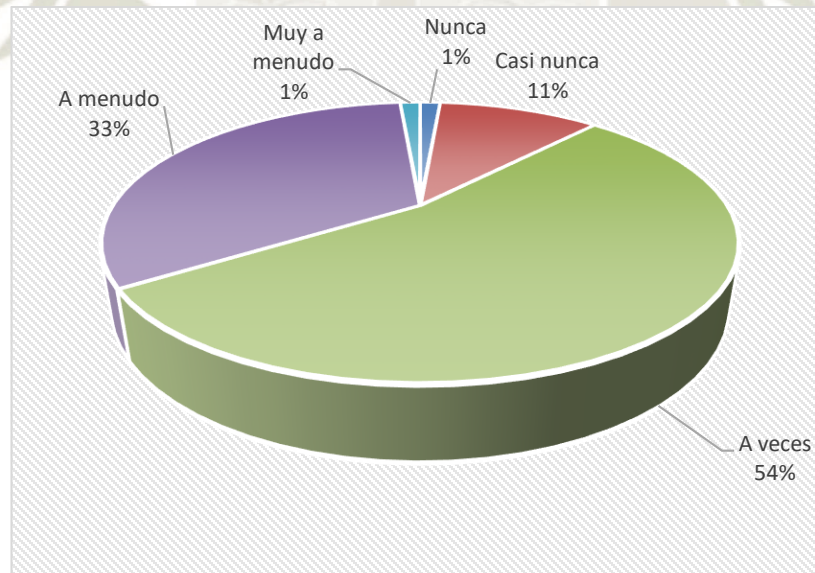
Tabla 3:

**La observación /queja de los usuarios la considera como
Oportunidad Laboral**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi nunca	8	11%
A veces	41	54%
A menudo	25	33%
Muy a menudo	1	1%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK,
Arequipa 2019

Gráfico 3:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK,
Arequipa 2019

Interpretación:

El 54% de los representantes financieros indicaron que a veces la objeción por parte de los usuarios la consideran como oportunidad laboral y el 11% que representa a 08 colaboradores respondieron casi nunca; lo que denota que asumen positivamente la situación, presentando eutrés debido a que existe armonía entre el cuerpo y la mente (Arrogante, 2014); es decir que las objeciones de los usuarios los motivan o se convierte en retos laborales que les permite acceder aún mejor puesto.

Los representantes financieros entienden que la fidelidad del usuario Interbank, se asegura brindando una atención oportuna a través del buen servicio.

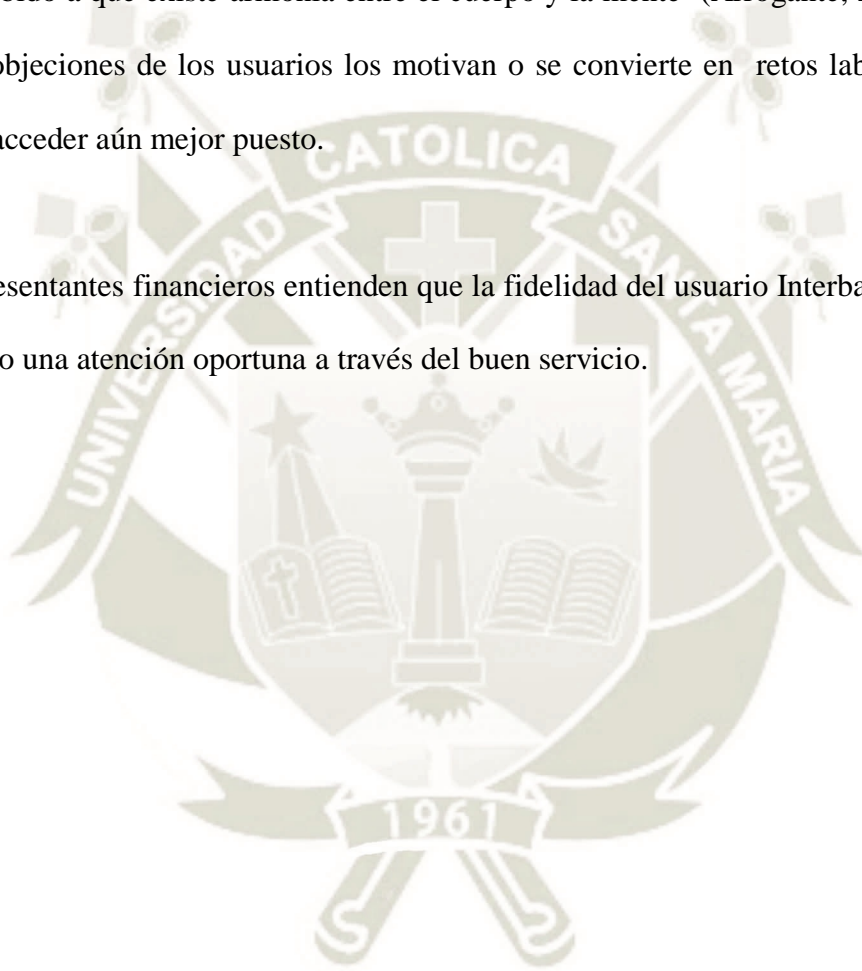


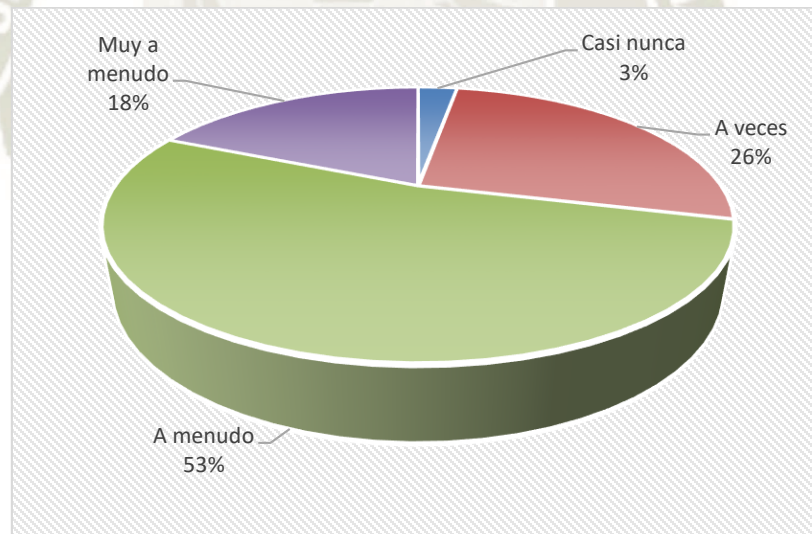
Tabla 4:

Cuando el usuario realiza un reclamo, logra calmar su incomodidad e iniciar una conversación proactiva

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	3%
A veces	20	26%
A menudo	40	53%
Muy a menudo	14	18%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 4:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

El 53% de encuestados manifiestan que a menudo cuándo el usuario realiza un reclamo, logra calmar la incomodidad del usuario e inicia una conversación proactiva; por otro lado el 18% que representa a 14 representantes financieros respondieron muy a menudo y únicamente el 3 % indica casi nunca; esta reacción puede ser considerado como una estrategia (Arrogante, 2014). En el cuadro N° 3 el colaborador indica que las objeciones por parte de los clientes las consideran como una oportunidad, por lo que es prioridad calmar el enojo del usuario, con la finalidad de generar una conversación amical y de confianza, lo que puede traer consigo un eficiente cierre de venta, de allí que se considere una estrategia que redunde en el logro de metas personales y organizacionales.

Interbank prioriza que los colaboradores se identifiquen con los valores de la organización (integridad, honestidad, coraje, sentido del humor, trabajo en equipo, innovación), puesto que el que los adquiera logrará asumir las exigencias del rol de manera proactiva; sabrá escoger una estrategia adecuada que reduzca el enojo, dudas o consultas realizadas por el cliente, e incluso lograr una nueva venta con mayor rapidez y confianza.

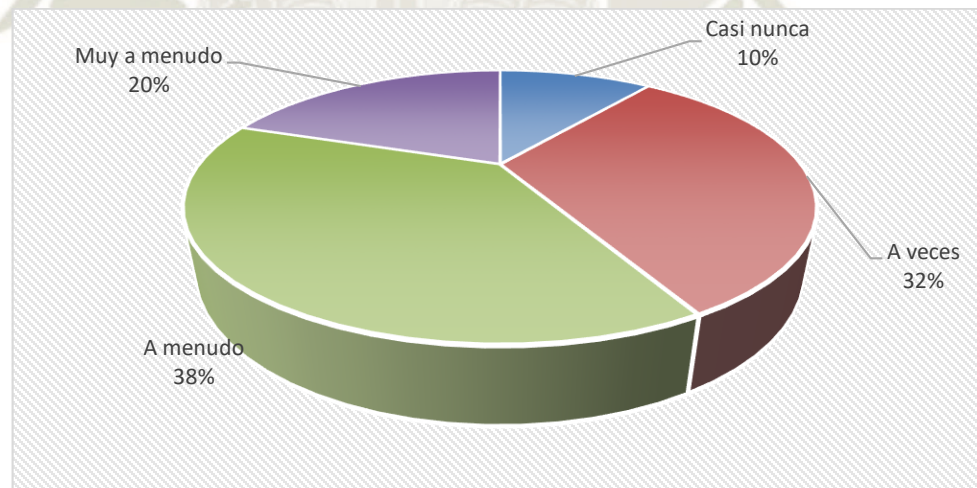
Tabla 5:

Considera que con el solo conocimiento de los diferentes servicios y productos que ofrece la entidad financiera hace que desempeñe eficientemente sus funciones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	8	10%
A veces	24	32%
A menudo	29	38%
Muy a menudo	15	20%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 5:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

29 representantes financieros representado por el 38% manifiestan que a menudo con el solo conocimiento de los diferentes servicios y productos que ofrece la entidad financiera hace que desempeñe eficientemente sus funciones y el 10% restante que equivale a 8 colaboradores respondieron casi nunca. Según Garcés (2011) existe relación entre conocimiento y desempeño eficiente de funciones; en el cuadro N° 1 los colaboradores indican que les agrada trabajar con metas y exigencias este dominio de conocimiento les permite desenvolverse mejor y ser más productivos.

El Banco Internacional del Perú, constantemente capacita a su personal con diferentes plataformas virtuales, las cuales son dinámicas y de buen aprendizaje. Estos programas inicialmente presentan conceptos acompañados de imágenes y divididos en capítulos, al final debe realizarse un examen el que únicamente es aprobado y válido con nota mayor o igual a 18. Esto genera en el colaborador un mayor dominio y aprendizaje de los productos del Banco, el mismo que posteriormente es ofrecido al cliente y se indica lo el beneficio y riesgo de adquirir o no el producto.

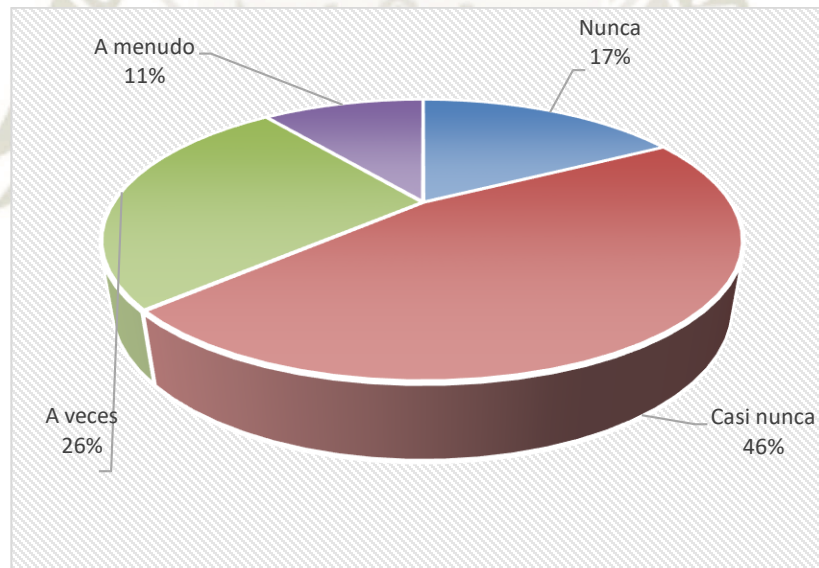
Tabla 6:

Me enojo con facilidad en el trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	17%
Casi nunca	35	46%
A veces	20	26%
A menudo	8	11%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 6:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

Respecto a que si el representante financiero se enoja con facilidad, el 46% manifiestan que casi nunca se enoja (35 representantes financieros), por otro lado el 11% que equivale a 8 representante financiero respondieron a menudo. El estrés es indispensable en la vida, es la consecuencia de las actividades de las personas (Bensabat, 1987).

A pesar de todas las funciones y exigencias del rol que asumen, los representantes financieros en el día a día, indican que no se enojan con facilidad; esto se debe a que es prioridad de Interbank lograr que todos los colaboradores se identifiquen con la misión del Banco, la que se enfoca en mejorar la calidad de vida de los clientes, brindando un servicio ágil y amigable en todo momento y en todo lugar.

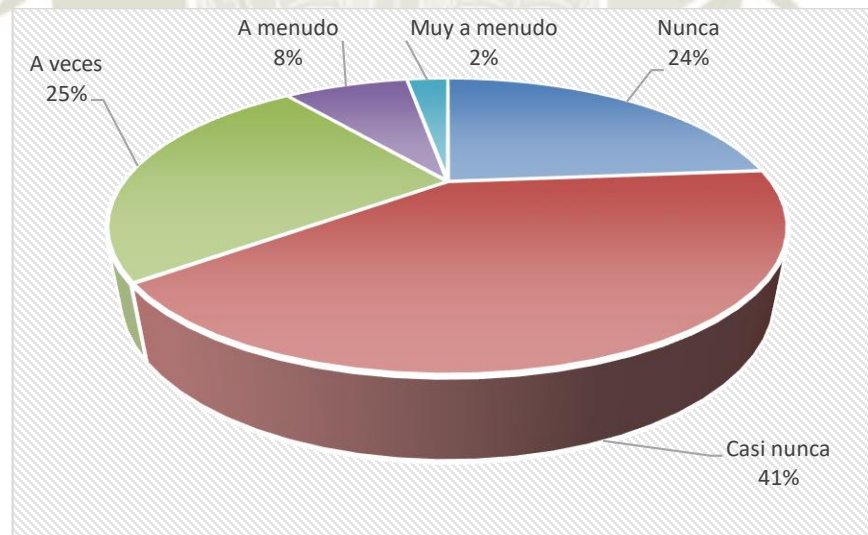
Tabla 7:

Le genera incomodidad o malestar cuando supervisan la labor que realiza

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	24%
Casi nunca	31	41%
A veces	19	25%
A menudo	6	8%
Muy a menudo	2	2%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 7:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

31 representantes financieros representado por 41% manifiestan que casi nunca les genera incomodidad o malestar cuando supervisan la labor que realizan, por otro lado 06 colaboradores respondieron a menudo los cuales representan el 8%. Algunos estudios indican y consideran a las supervisiones realizadas como un detonante de estrés en el trabajo (Carmona, Carreño, Luque y Sánchez, 2010).

La supervisión de las tareas o cumplimiento de funciones en cualquier empresa, organización e institución es una labor cotidiana que se practica para el cumplimiento de las metas organizacionales. Para el caso de los representantes financieros de Interbank según los resultados obtenidos no les causa incomodidad ni malestar, esta repuesta sin lugar a duda, se debe a que en el interior del Banco se prioriza también forjar un ambiente laboral de amistad entre representantes financieros, gerentes asistentes y gerentes de tienda, no existiendo barrera de trato o una conversación directa entre ellos.

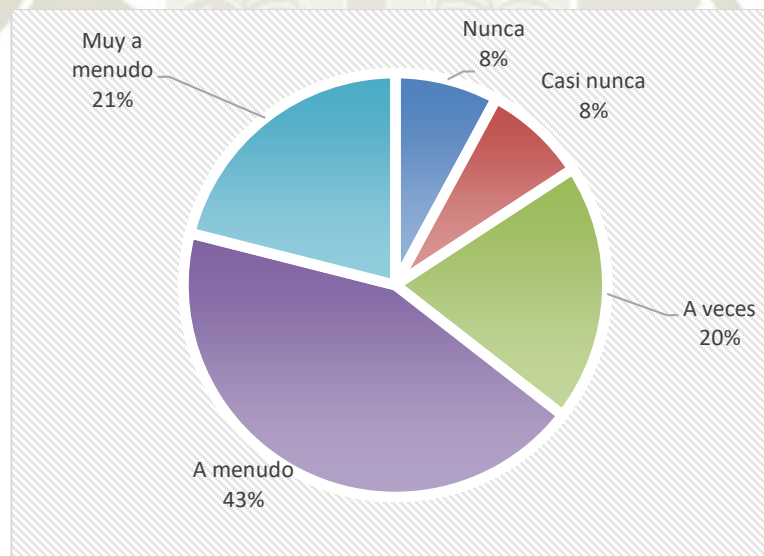
Tabla 8:

Cuando termina la jornada laboral, Usted hace otras actividades como deporte, ver películas, bailar, salir de paseo, etc.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	8%
Casi nunca	6	8%
A veces	15	20%
A menudo	33	43%
Muy a menudo	16	21%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 8:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

El 43% de los encuestados manifiestan que a menudo hace otras actividades como deporte, ver películas, bailar, salir de paseo, etc., por otro lado el 8% restante que equivale a 06 representante financiero respondieron que nunca. . Para algunos investigadores, el estrés puede surgir de una inadecuada distribución del tiempo para atender las tareas del trabajo, y otras lo que repercute negativamente en la salud física y mental de la persona, presentando mecanismos como las actividades recreativas para un adecuado manejo del estrés (Carazo & Chaves, 2015).

La jornada laboral del día para los representantes financieros de Interbank, termina aproximadamente a las 19:30 horas. El Banco cierra las puertas de la entidad a las 18:00 horas, y una vez que se ha cumplido con atención de todos los clientes en espera se procede a realizar el cuadro y cierre de caja. Hoy en día el que menos decide darse tiempo para recrearse y dejar la carga o tensión laboral que se presentó durante el tiempo trabajado, por lo que deciden asistir a un gimnasio, salidas en grupo, cine, o salida familiar, etc.; puesto que se entiende que no es sano para la salud dedicarse únicamente a trabajar.

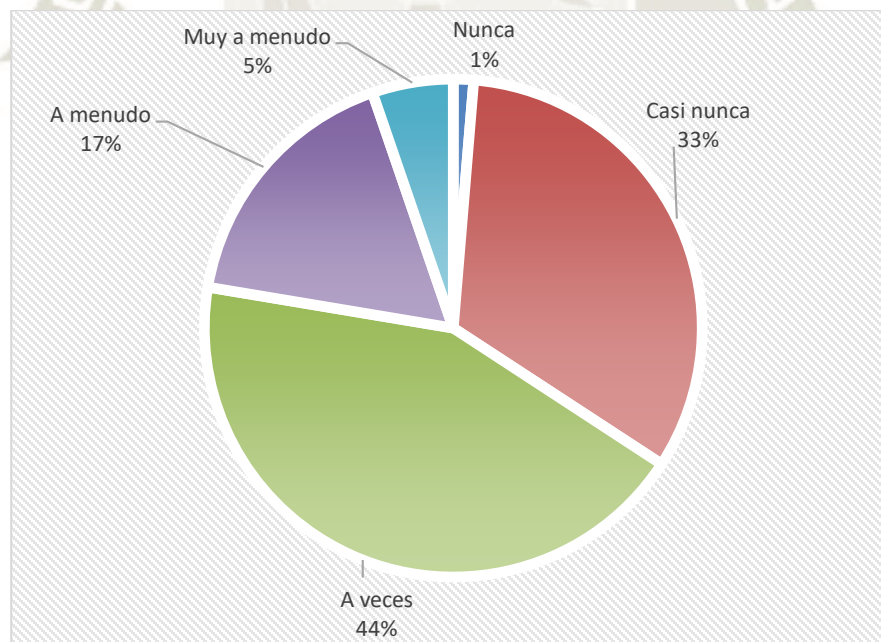
Tabla 9:

Durante las horas de trabajo presenta cansancio, se siente débil o tiene sueño

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi nunca	25	33%
A veces	33	44%
A menudo	13	17%
Muy a menudo	4	5%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 9:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

El 44% manifiestan que a veces durante las horas de trabajo presentan cansancio, se sienten débiles o tienen sueño, por otro lado el 1% restante que equivale a 01 representante financiero respondió que nunca. Autores como Segura (2014), señala que el cansancio en el trabajo es un problema potencial de salud pública y por tanto afecta al desempeño laboral, para lo cual en su ensayo propone que debe ser considerado como enfermedad en función de las condiciones y los entornos que favorecen su aparición.

El colaborador durante la jornada laboral puede verse cansado y agotado por el mismo desgaste físico, mental y emocional que le demanda a la hora de dar cumplimiento a sus responsabilidades, como lo es el realizar la transacción, estar atentos a los riesgos de estafa en el dinero, a la venta del producto, a lidiar con el enojo del cliente, al mantenerse en el adecuado tiempo de atención; por lo que, por momentos puede presentar cansancio, debilidad o sueño lo que puede generar algún error en la entrega de dinero, en la venta el producto, en la operación realizada en el sistema, etc.

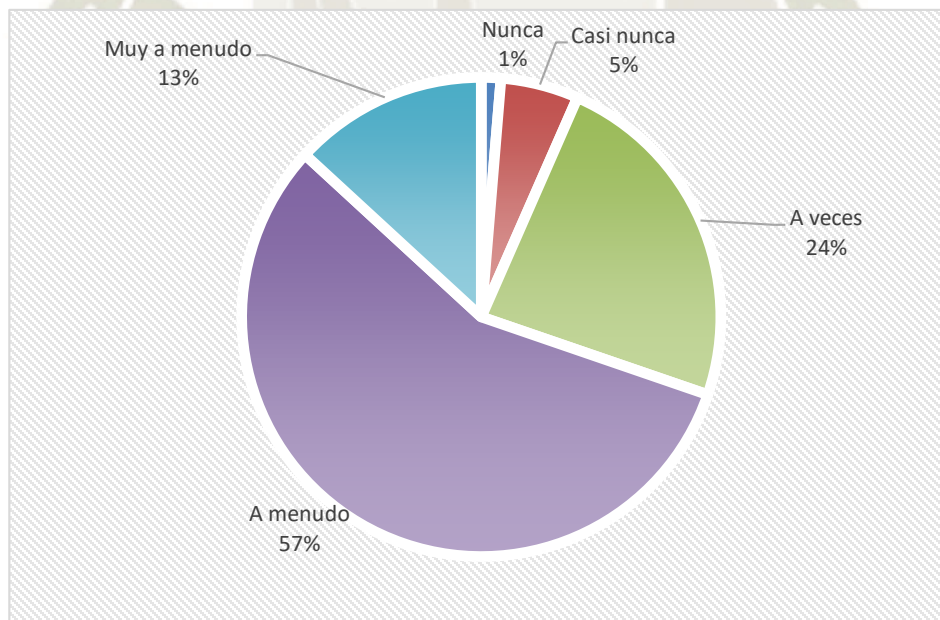
Tabla 10:

Su actitud en el trabajo es siempre activa desde la apertura de tienda hasta el cierre

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi nunca	4	5%
A veces	18	24%
A menudo	43	57%
Muy a menudo	10	13%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 10:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

El 57% manifiestan que a menudo su actitud en el trabajo es siempre activa en la institución, por otro lado el 5% y el 1% restante que equivale a 01 representante financiero respondieron que nunca. Existe relación entre la actitud del trabajador, la forma como realiza su trabajo y el desempeño laboral; al mismo tiempo esta actitud activa se vincula con su actitud personal frente a sí mismo, frente a su familia, etc. (Gonzales, 2014).

Para desempeñar la función de representante financiero debes estar en todo momento activo; en el sentido que debes mantener una actitud despierta que te permita ser estratégico durante toda la atención al cliente; puesto que esto te ayuda también a tener confianza, a mostrarte amigable, a estar atento a la transacción que realizas, evitar errores con la recepción y entrega del dinero, a ofrecer un producto con las palabras precisas que puedan ganar el interés del usuario por adquirir el producto.

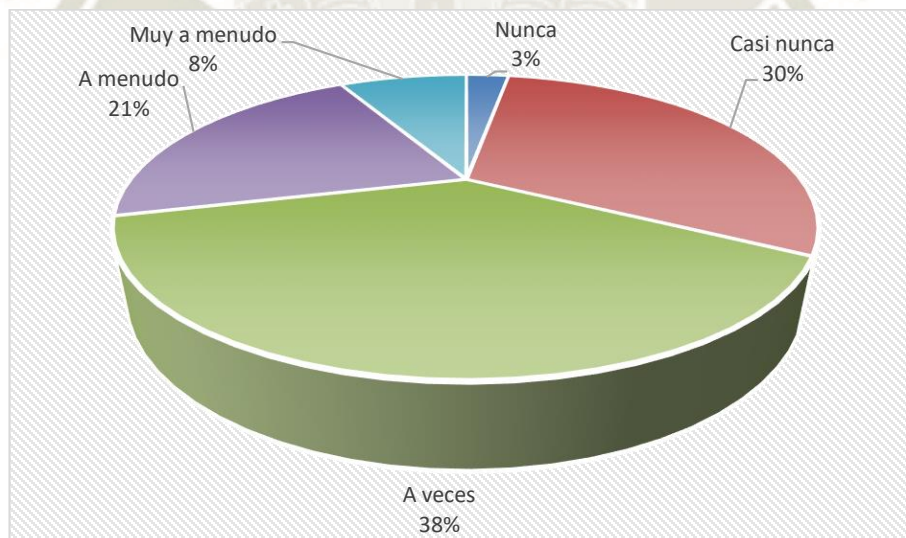
Tabla 11:

Mi trabajo demanda que me encuentre concentrado por largos periodos de tiempo, por lo que a veces presento dolores de cabeza (cefalea)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3%
Casi nunca	23	30%
A veces	29	38%
A menudo	16	21%
Muy a menudo	6	8%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 11:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

El 38% de encuestados manifiestan que a veces se encuentran concentrados por largos periodos de tiempo, por lo que presentan dolores de cabeza (cefalea), por otro lado el 3% que equivale a 02 representante financiero respondieron que nunca. Según estudios desde el campo de la salud, en algunos casos, el estrés es uno de los factores que ocasionan las cefaleas o dolores de cabeza, pero no es el único, por lo que este aspecto debe ser diagnosticado por un equipo multidisciplinario (Redón, 2015).

Los representantes financieros deben cumplir determinada cantidad de ventas, las que son evaluadas y recompensadas trimestralmente. Durante este tiempo el colaborador es supervisado por gerentes asistentes y tienda, quienes motivan para que puedan alcanzar las metas en ventas; ya que los beneficios que interbank da a sus colaboradores solo se adquieren si todo el equipo por tienda logran cumplir las metas establecidas, si solo un colaborador falla, nadie del equipo recibe el BONO de pago.

Esta tensión de llegar o no a la meta propuesta, en un momento determinado genera malestar en el representante financiero como son los dolores de cabeza (cefalea), pues la presión de no quedarse atrás, de continuar trabajando, de posiblemente calificar en ranking para obtener algún incentivo, genera el malestar en el cuerpo.

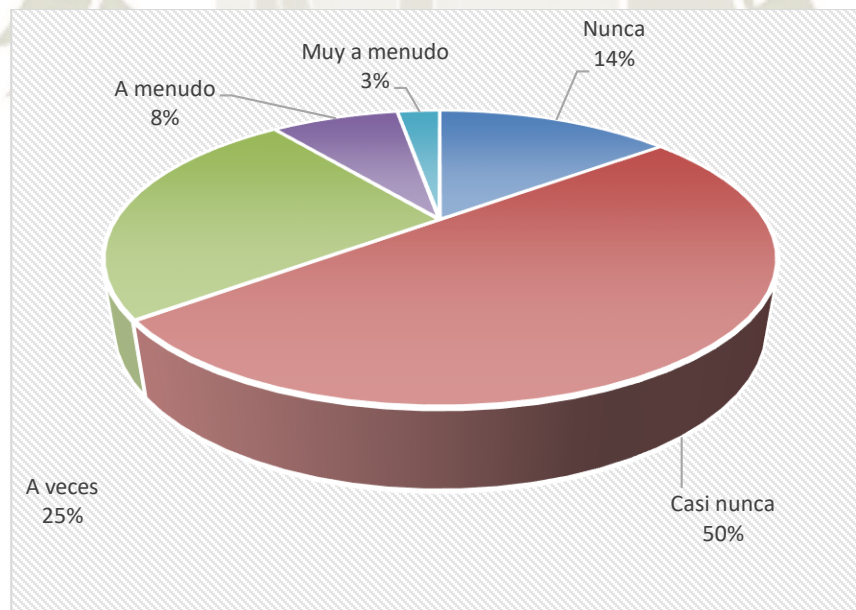
Tabla 12:

Ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	14%
Casi nunca	38	50%
A veces	19	25%
A menudo	6	8%
Muy a menudo	2	3%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 12:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

El 50% manifiestan que casi nunca han sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas, por otro lado el 3% que equivale a 02 representante financiero respondieron que muy a menudo. La superación de las dificultades tienen que ver con las habilidades sociales y una buena gestión de las emociones lo cual nos hace competentes para desempeñar una función; esto implica, tomar decisiones acertadas para actuar de manera oportuna frente a las dificultades (Universidad de Sevilla, 2016).

Los colaboradores a pesar de asumir diferentes funciones, afrontan de manera positiva la sobrecarga laboral, tratan de adaptarse a las exigencias que demanda el rol asumido, con la finalidad de ser eficiente y mostrarse proactivo en todo momento.

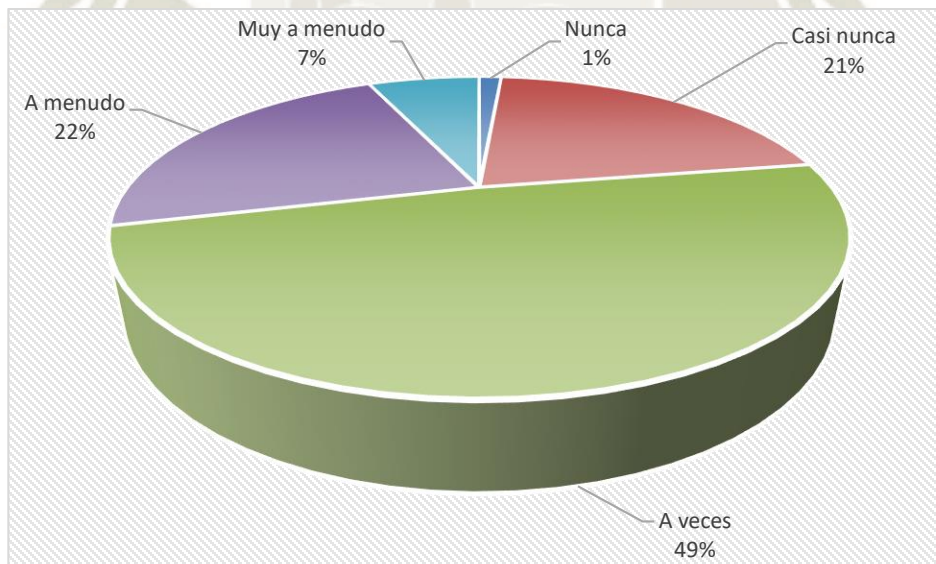
Tabla 13:

Consideras que uno de los factores principales del estrés individual son generados por problemas económicos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi nunca	16	21%
A veces	37	49%
A menudo	17	22%
Muy a menudo	5	7%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 13:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

Del total de la población, 37 representantes financieros correspondientes al 49% manifiestan que a veces uno de los factores principales del estrés individual son generados por problemas económicos, por otro lado el 1% restante que equivale a 01 representante financiero respondieron que nunca. Este estudio pone en evidencia que el factor económico, hoy es uno de los factores que ocasiona problemas como el estrés, y este hecho se traduce en consecuencias somáticas o en las relaciones interpersonales tanto en el campo laboral como familiar (Sánchez, 2011).

Las personas necesitan satisfacer diferentes necesidades y para obtenerlas en su mayoría es necesario contar con una economía estable, los representantes financieros no son ajenos a esta realidad; deben asumir diferentes gastos sean estos familiares, universitarios, deudas, etc.

La tensión también para el representante financiero y como principal riesgo de asumir este cargo es la posibilidad de terminar el día con faltante de dinero en caja, lo que si sucede el banco descuenta el 70% del pago mensual en la quincena, generando preocupación, miedo en el colaborador.

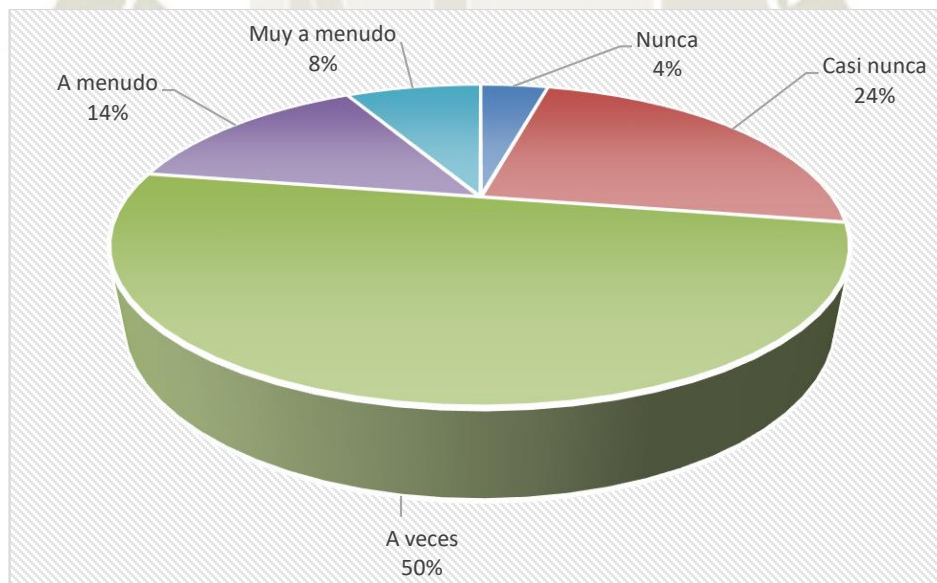
Tabla 14:

Piensa que el tiempo en que debe dar respuesta a sus actividades es insuficiente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	4%
Casi nunca	18	24%
A veces	38	50%
A menudo	11	14%
Muy a menudo	6	8%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 11:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

El 50 % de los encuestados manifiestan que a veces piensan que el tiempo que deben dar a sus actividades es insuficiente, por otro lado el 4% que equivale a 03 representante financiero respondieron que nunca, es decir que les parece que disponen del tiempo oportuno para hacer frente a sus funciones. Esta competencia está vinculada a la productividad personal y la excelencia de trabajo, la valoración se da por los resultados conseguidos en el trabajo (Universidad de Sevilla, 2016).

Los colaboradores tienen tres meses para cumplir con las metas establecidas; sin embargo indican que no siempre los clientes desean adquirir el producto en especial las tarjetas de crédito, siendo este el producto prioritario del banco Interbank, por lo que en tres meses les resulta muchas veces complicado cumplir con las ventas, las que tienen que lograrse para adquirir los beneficios.

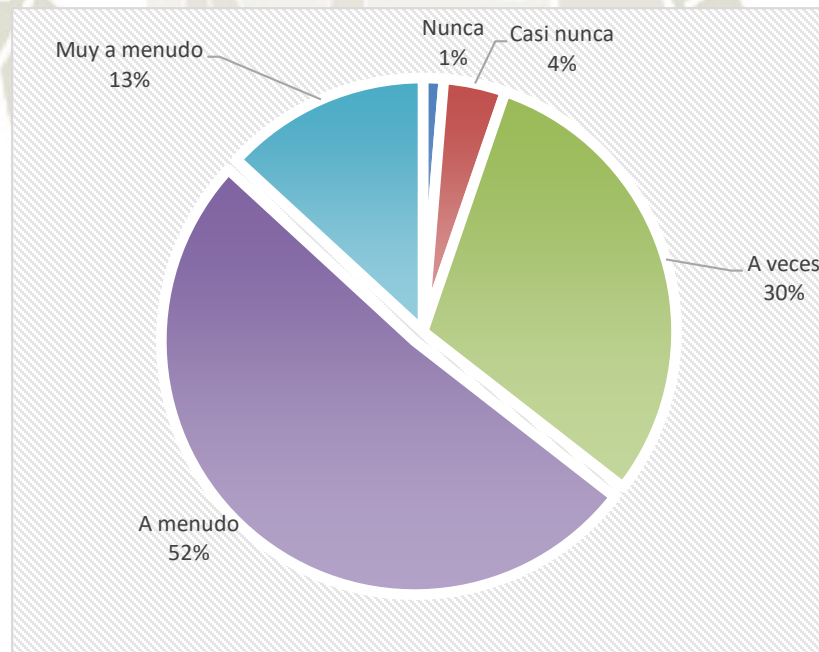
Tabla 15:

Asume asertivamente los problemas que se suscitan durante la jornada laboral sean estos por causas internas o externas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi nunca	3	4%
A veces	23	30%
A menudo	39	52%
Muy a menudo	10	13%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 12:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

39 representantes financieros correspondiente al 51% manifiestan que a menudo asumen asertivamente los problemas que se suscitan durante la jornada laboral sean estos por causas internas o externas, por otro lado el 1% que equivale a 01 representante financiero respondieron que nunca. Utilizar la asertividad para resolver conflictos o problemas en el ámbito laboral implica un buen dominio de la comunicación por medio del cual se pone en manifiesto un buen manejo del estrés (Gaeta & Galvanovskis, 2009).

Los problemas que puedan suscitarse con algunos clientes ofuscados, pérdidas económicas por errores en la operación, diferencias con algunos compañeros de trabajos, la falta de conocimientos de algunos productos, el dominio del sistema con el que trabaja el Banco Interbank, el no cumplir con las metas establecidas, el riesgo de robos y otros, situaciones que puede suceder durante la jornada laboral, son asumidos de manera asertiva, puesto que atender en ventanilla es un puesto que demanda concentración.

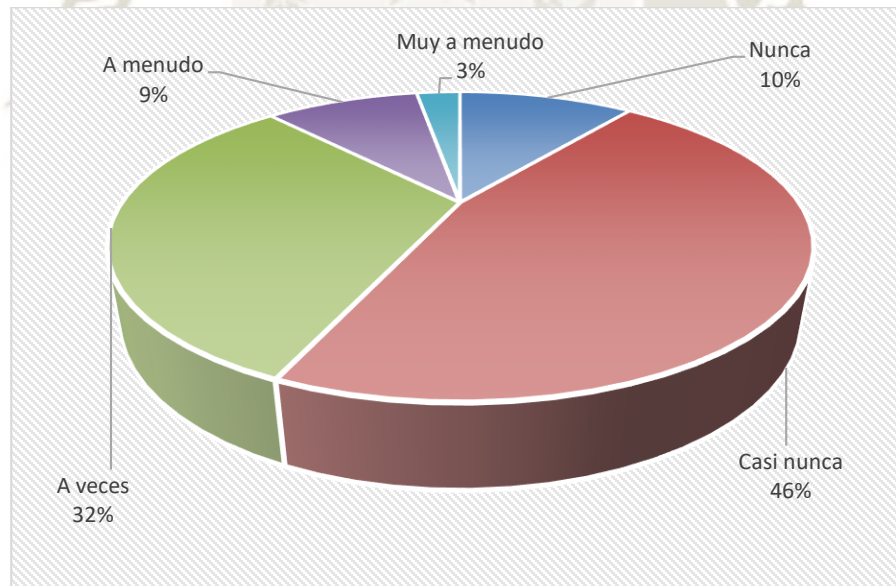
Tabla 16:

Está fatigado emocionalmente debido a mi trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	10%
Casi nunca	35	46%
A veces	24	32%
A menudo	7	9%
Muy a menudo	2	3%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 16:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

El 46 % de representantes financieros manifiestan que casi nunca están fatigados emocionalmente debido al trabajo, por otro lado el 3% que equivale a 02 representantes financieros respondieron muy a menudo. El estrés laboral, sino se controla o se sabe manejar, puede ser negativo para la salud (Beech, 1986). Si recordamos en el cuadro N° 10 los colaboradores indican que su actitud en el trabajo es activa, lo que coincide con esta respuesta.

Sin embargo es necesario prevenir el surgimiento de esta dicha expresión, puesto que puede repercutir con mayor impacto y de forma negativa en un futuro, gran cantidad de colaboradores pueden verse afectados emocionalmente por las funciones que realizan en algún transcurso del día, y esto se debe a la exigencia del rol que desempeñan.

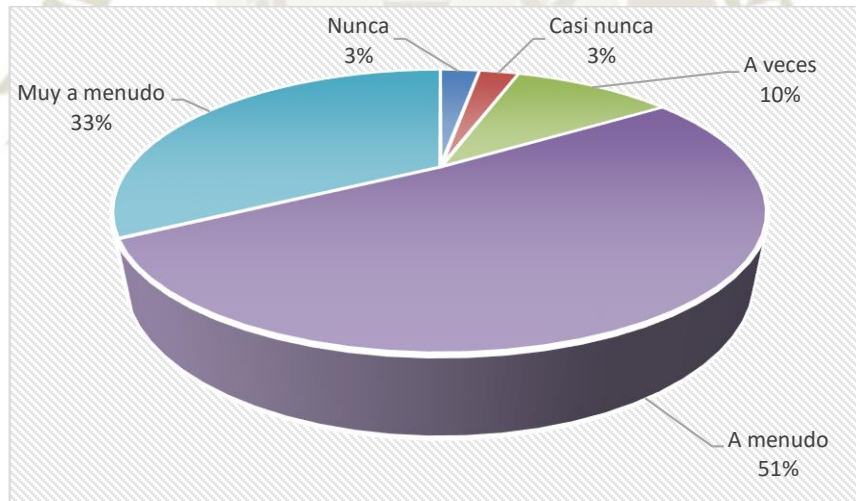
Tabla 17:

Muestra empatía al momento de asesorar al *Cliente Interbank*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3%
Casi nunca	2	3%
A veces	8	10%
A menudo	39	51%
Muy a menudo	25	33%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 17:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

La empatía es una habilidad social blanda cuya orientación se relaciona fundamentalmente con la atención al cliente. En este sentido el 51% de representantes financieros manifiestan que a menudo muestran empatía al momento de asesorar al cliente Interbank, por otro lado el 3% que equivale a 02 representantes financieros respondieron nunca. La empatía generalmente es asociada a una estrategia de afrontamiento y de colaboración (Gustems & Calderón, 2014), y como vimos en el cuadro N° 15 los representantes indican que asumen asertivamente los problemas que puedan suscitarse, el mismo que no influye a la hora de atender amablemente al usuario y darle una solución a su objeción o pedido.

Interbank prioriza que el representante financiero adquiera y se identifique con la misión, visión y valores de la organización; los que asumidos generan el buen servicio al cliente, el saber escuchar, el entender la necesidad del usuario, el comprender la situación sea que este se encuentre enojado o preocupado, el ponerse en la misma situación del cliente.

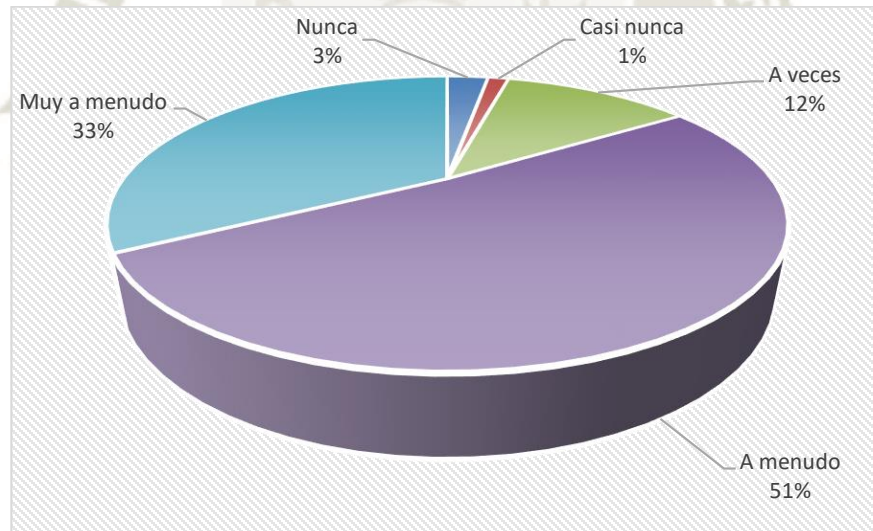
Tabla 18:

Le gusta el clima laboral de su trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3%
Casi nunca	1	1%
A veces	9	12%
A menudo	39	51%
Muy a menudo	25	33%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 18:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

39 representantes financieros correspondiente al 51 % manifiestan que a menudo les gusta el clima laboral de su trabajo, 02 representantes financieros respondieron nunca los cuales representan el 3% y el 1% que equivale a 01 representante financiero respondió casi nunca. “Las empresas deben preocuparse por mantener un buen clima organizacional ya que influye en el compromiso y satisfacción de los colaboradores” (Muguruza, 2018).

En interbank realizan constantemente actividades de integración, la amistad entre gerentes de tienda, gerentes asistentes y representantes financieras es de confianza, los colaboradores de tienda cada cierto tiempo son enviados a otras tiendas, con la finalidad de generar mayor confianza al representante y logren sentirse integrados.

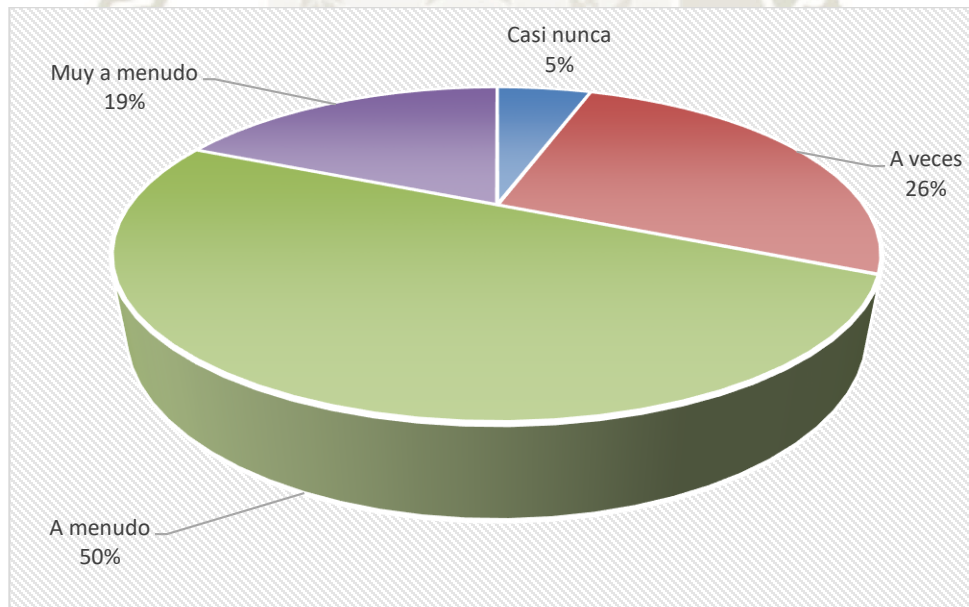
Tabla 19:

Los recursos materiales, la tecnología y programas que emplea a la hora de realizar sus funciones son los adecuados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	5%
A veces	20	26%
A menudo	38	50%
Muy a menudo	14	19%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 19:



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

El 50% de los encuestados manifiestan que a menudo los recursos materiales, la tecnología y programas que emplean a la hora de realizar sus funciones son los adecuados, por otro lado el 5% restante que equivale a 04 representante financiero respondió casi nunca.

Los colaboradores de Interbank, indican que cuentan con el recurso material y tecnológico adecuado para desempeñar sus funciones, las computadoras y sistemas son constantemente actualizadas, las recontadoras (Maquinas) no les ha generado problemas a la hora de recibir o entregar el dinero, las sillas y otros materiales se encuentran en buen estado.



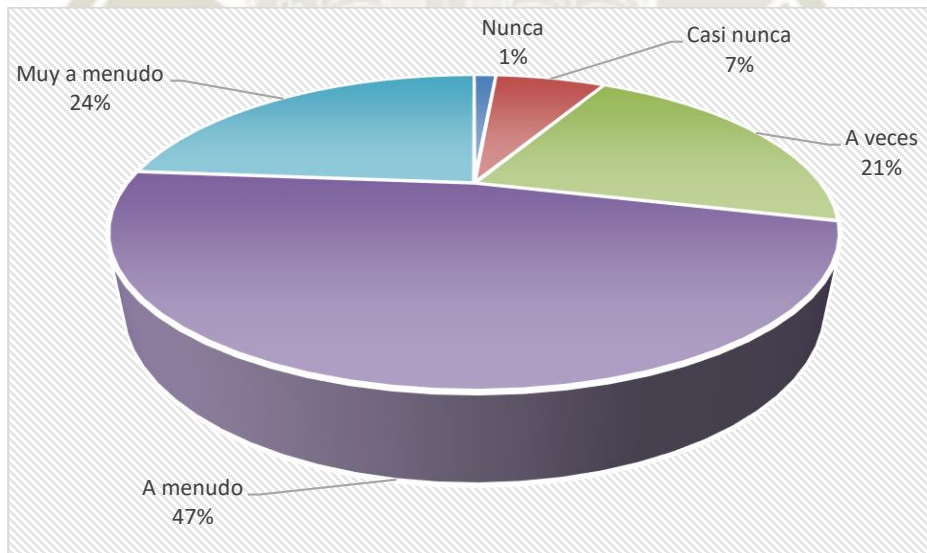
Tabla 20:

La empresa evalúa constantemente sus capacidades, conocimientos y habilidades que emplea a la hora de realizar sus funciones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1%
Casi nunca	5	7%
A veces	16	21%
A menudo	36	47%
Muy a menudo	18	24%
Total	76	100,00%

Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Gráfico 20:



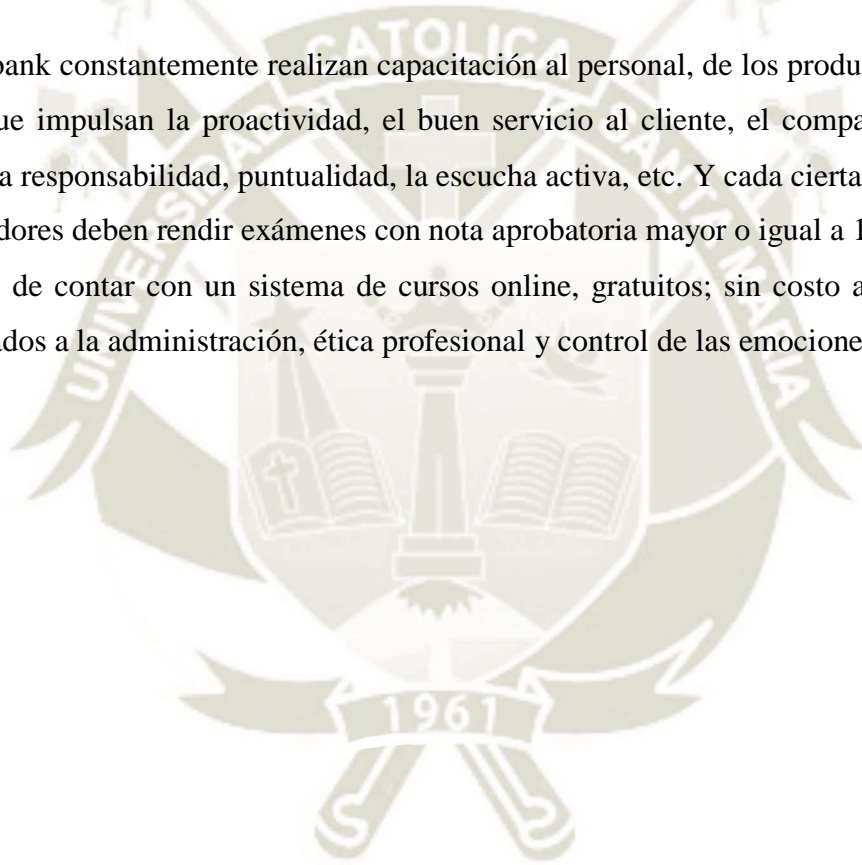
Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Interpretación:

El 47% de encuestados manifiestan que a menudo la empresa evalúa constantemente las capacidades, conocimientos, y habilidades, por otro lado 05 representantes financieros respondieron casi nunca los cuales representan el 7% y el 1% que equivale a 01 representante financiero respondió nunca. En general toda organización en el contexto actual está evaluando constantemente las capacidades y desempeño de sus colaboradores; con la finalidad de potenciar a su recurso humano (Santizo, 2014).

En Interbank constantemente realizan capacitación al personal, de los productos ofrecidos, cursos que impulsan la proactividad, el buen servicio al cliente, el compañerismo en el trabajo, la responsabilidad, puntualidad, la escucha activa, etc. Y cada cierta temporada los colaboradores deben rendir exámenes con nota aprobatoria mayor o igual a 18.

Además de contar con un sistema de cursos online, gratuitos; sin costo alguno y todos relacionados a la administración, ética profesional y control de las emociones.



3. Análisis de Verificación de Hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se ha aplicado la Correlación de Spearman, la que nos ha permitido conocer que existe relación entre el estrés y desempeño laboral, y este es significativo.

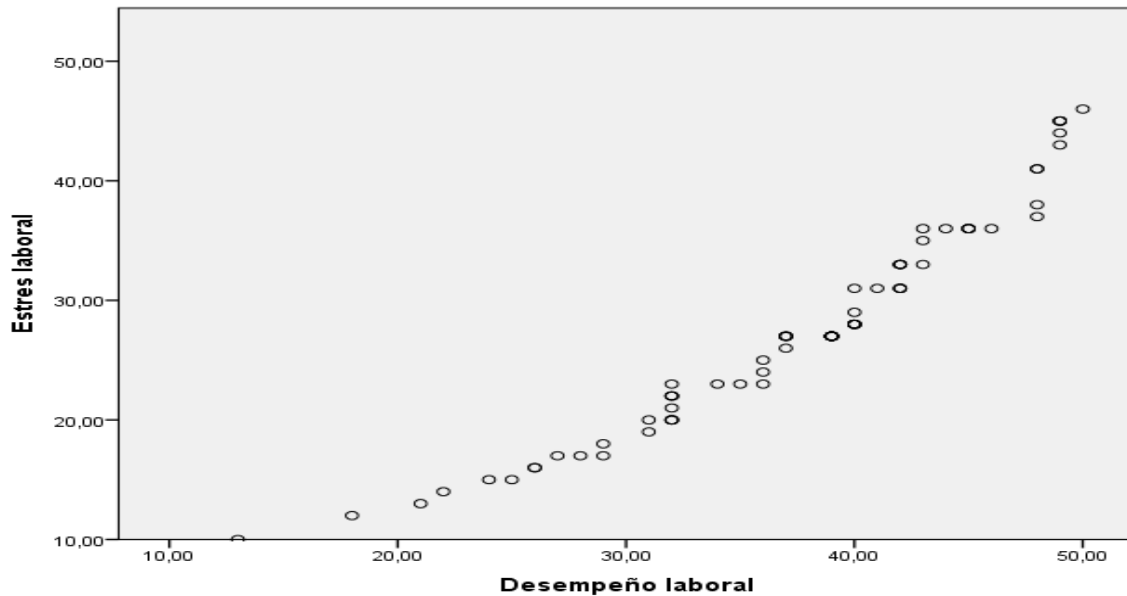
Tabla 21: Correlación entre el Desempeño Laboral y el Estrés

Correlaciones			Estrés	Desempeño
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,895**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,895**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se ha comprobado que hay correlación entre el estrés y el desempeño laboral por el sig. bilateral menor a 0.01, y que a medida que el estrés aumente en los representantes del Banco Internacional del Perú su desempeño laboral va a ser mejor y esta se da en el 89% de los representantes de la muestra. La relación es muy alta entre el estrés y el desempeño laboral, esto determina que los representantes financieros afrontan positivamente el estrés que les genera el cumplimiento de sus tareas y funciones utilizando al máximo su potencial para su trabajo en armonía con su medio y capacidades personales (Beech, 1986).

Gráfico 21: Diagrama de Dispersión entre el Estrés y el Desempeño Laboral



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

En el diagrama de dispersión se identifica que los puntos forman una recta casi perfecta y que el estrés en este tipo de ambiente de trabajo es afrontado, generando Eutrés en el representante financiero del Banco Internacional del Perú.

Tabla 22: Correlación entre los Factores Organizacionales y la Eficacia y Eficiencia

Correlaciones		Factores			
		Organizacionales	Eficacia	Eficiencia	
Rho de	Factores	Coeficiente de correlación	1,000	,773**	,880**
Spearman	Organizacionales	Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	76	76	76
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,773**	1,000	,974**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	76	76	76
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,880**	,974**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	76	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se demostró que los factores organizacionales se relacionan con la eficacia y eficiencia al ser menor a 0.01 y que el ambiente en el trabajo contribuye a que mejore bastante (R de Spearman de 0.773) los objetivos (eficacia), y se optimice los objetivos y recursos con el (R de Spearman de 0.88), lo cual está relacionado al afrontamiento positivo del estrés evidenciado en el desempeño de los trabajadores en efecto de Eutrés en la eficacia y la eficiencia.

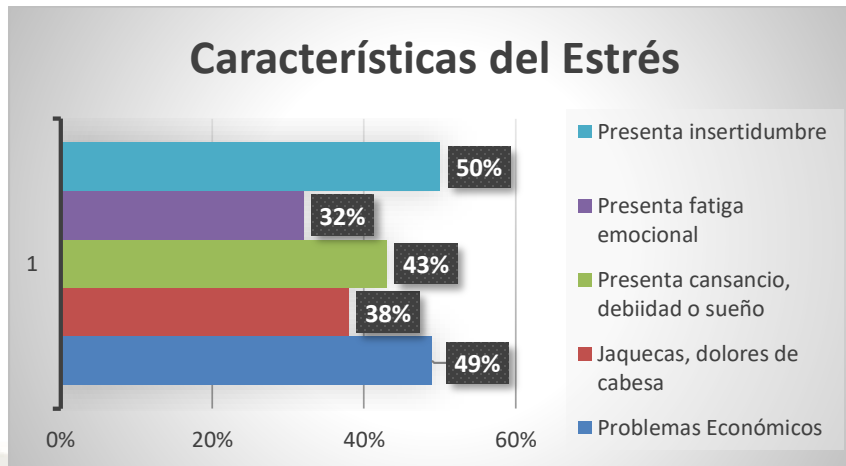
Tabla 23: Correlación entre los Factores Individuales y la Eficacia y Eficiencia

Correlaciones			Factores		
			Individuales	Eficacia	Eficiencia
Rho de Spearman	Factores Individuales	Coeficiente de correlación	1,000	,643**	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	76	76	76
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,643**	1,000	,974**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	76	76	76
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,723**	,974**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	76	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los factores individuales (desgaste emocional, físico) se comprobó que afectan regularmente para al logro de objetivos según el (R de Spearman de 0.643). Correlacionando la eficiencia con los factores individuales si hay relación (sig<0.01) con el (R de Spearman 0.723) y esta correlación es moderada, puesto que hay trabajadores que tienen desgaste y se ven afectados.

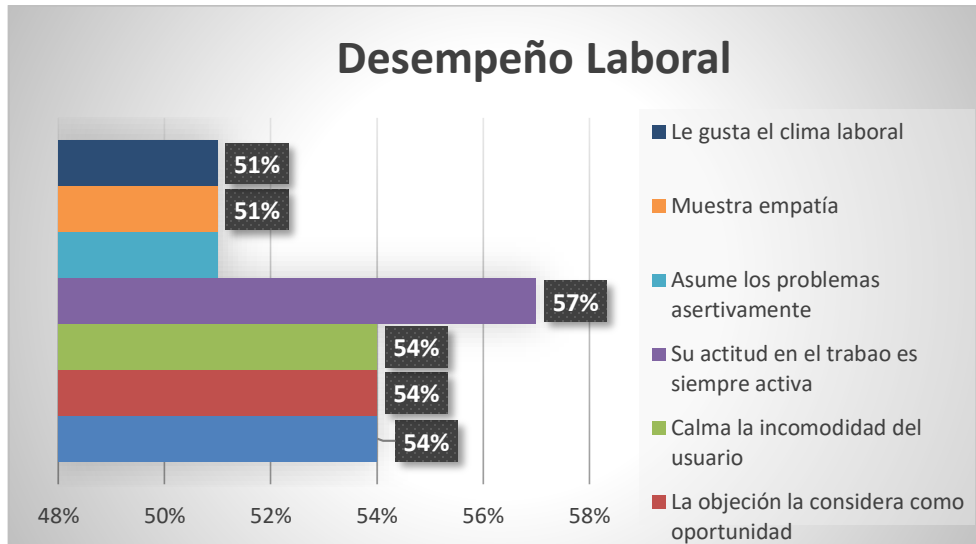
Gráfico 22: Características del Estrés



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

En cuanto a las características del estrés, en el gráfico N° 22 se presentan porcentajes menores al 50%; lo que evidencia que los representantes financieros en su mayoría realizan un afrontamiento oportuno a las exigencias que demanda su rol a desempeñar; la mitad de colaboradores se ven afectados por la presión, el estrés y otros factores al que se encuentran sometidos, adquiriendo dichas características.

Grafico 23: Desempeño Laboral



Fuente: Test de Estrés aplicado a representantes financieros de INTERBANK, Arequipa 2019

Respeto al desempeño laboral los porcentajes se muestran por encima del 50%, lo cual determina que el representante financiero afronta el estrés asumiendo eficientemente sus funciones alcanzando las metas organizacionales y mostrando una actitud activa durante su jornada laboral.

4. **Diagnostico Social**

El Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank, se encuentra ubicado en distintos departamentos y Provincias del Perú.

En la ciudad de Arequipa la sede principal se encuentra ubicada en el distrito de Arequipa, cito en la Calle Mercaderes N° 04001. Es una de las principales instituciones financieras del Perú y el segundo banco más rentable del sistema bancario peruano y mantiene una creciente participación en créditos personales, vehiculares, hipotecarios, depósitos de personas y banca comercial (Interbank, 2018).

4.1 **Reseña Histórica**

El Banco Internacional del Perú S.A.A. fue fundado el 1 de mayo de 1897, iniciando sus operaciones el 17 del mismo mes en su primer local ubicado en la ciudad de Lima. En 1934 comenzó su descentralización administrativa, inaugurando su primera oficina de provincias en la ciudad de Chiclayo. En 1944, International Petroleum Company asumió el control mayoritario del Banco hasta 1967, cuando firmó una alianza estratégica con Chemical Bank New York Trust & Co.

En 1970, el Banco fue transferido al Estado con la reforma financiera del gobierno militar. La denominación de Interbank o (Interbanc, como se denominaba anteriormente) fue utilizada desde 1980.

El 23 de agosto de 1994, aproximadamente el 91% de las acciones comunes del Banco fue adquirido por la Corporación Interbanc (un vehículo de inversión de Intercorp) en una subasta de privatización. Durante 1995, Interbank consolidó su posición en el sector financiero adquiriendo

Interinvest, cuya principal actividad era la banca de inversión y otras actividades relacionadas. Desde su privatización, la alta dirección de Interbank ha orientado sus esfuerzos a transformar el Banco, con el objetivo de establecer una cultura de ventas en la que el servicio al cliente sea la principal prioridad.

A partir de este punto, se inició un fuerte proceso de expansión, el cual implicó: La reorganización de las empresas del grupo, una estrategia de crecimiento tanto orgánico como inorgánico y la creación de alianzas comerciales estratégicas.

En 2018, la estrategia del Banco continuó enfocándose en el desarrollo de su plataforma digital, tanto para el segmento de personas como para el comercial. En otro logro refleja la idea de ser exitoso en atraer el talento necesario para el desarrollo de su estrategia, Interbank fue reconocido como el tercer mejor lugar para trabajar para millennials en Perú, encabezando la lista de instituciones financieras en dicho ranking. Sumando otro premio destacable de orden internacional, Interbank fue reconocido como “Banco del Año 2018 en Perú” por la publicación británica Euromoney. Asimismo, fue reconocido una vez más en el ranking elaborado por Pricewaterhouse-Coopers y G de Gestión entre las diez empresas más admiradas del Perú. Finalmente, se posicionó segundo entre las empresas con mejor reputación en 2018, de acuerdo con Merco y Gestión (Interbank, 2018).

4.2 Misión y Visión

Visión

Ser el mejor banco, a partir de las mejores personas (Interbank, 2018).

Misión

Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, brindando un servicio ágil y amigable en todo momento y en todo lugar (Interbank, 2018).

4.2.Principales Valores

a. Integridad:

Una persona íntegra es aquella que se guía por sólidos principios los que defenderá ante cualquier circunstancia, actuando con transparencia y honestidad.

b. Coraje:

Aquel que es valiente para atreverse a hacer que las cosas pasen.

c. Vocación de servicio:

Es aquel que tiene la auténtica predisposición y entrega para servir a los demás regalándole una experiencia extraordinaria.

d. Sentido del humor:

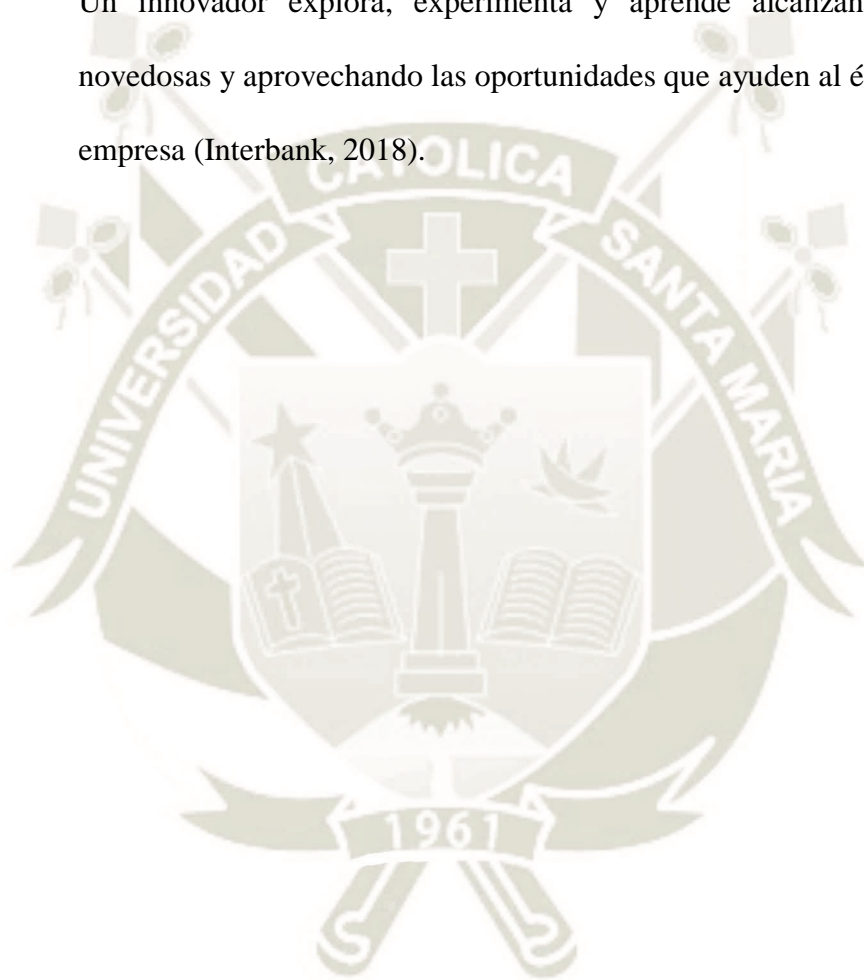
El sentido del humor ilumina a quienes lo transmiten, permite disfrutar lo que hacemos, contagia bienestar a los demás, riéndonos de nosotros mismos.

e. Trabajo en equipo:

Aquel que trabaja en equipo busca alcanzar el objetivo común que nos une y está convencido de que juntos lograremos resultados extraordinarios.

f. Innovación:

Un innovador explora, experimenta y aprende alcanzando soluciones novedosas y aprovechando las oportunidades que ayuden al éxito de nuestra empresa (Interbank, 2018).



Principales Objetivos

- a. Construir una relación transparente y de mucha confianza que asegure su predilección, permanencia y lealtad.
- b. Brindar productos y servicios financieros que satisfagan sus expectativas.
- c. Brindar un servicio de alta calidad, eficiente y cordial para facilitarles la vida.
- d. Desarrollar continuamente las habilidades de los colaboradores basándose en los valores Interbank, trabajando en equipo para lograr la mejora de los procesos, productos y servicios (Interbank, 2018).

5. Identificación de la problemática.

Los graduandos han elegido y aplicado la técnica del iceberg; según esta técnica, solo se aprecia la punta del iceberg que este caso es el buen desempeño de los representantes financieros, sin embargo; por debajo del agua se encuentran otras problemáticas que afecta a la persona; y es precisamente con esta problemática que se ha hecho la identificación de la problemática (Ballesteros & Cordero, 2012):

- Presenta cansancio, se siente débil o tiene sueño
- Siente incertidumbre al momento de asumir las metas establecidas
- Presenta dolores de cabeza (cefalea)
- Piensa que el tiempo es insuficiente para da respuesta a las actividades.
- Considera como factor principal del estrés los problemas económicos

5.1. Descripción de los problemas

- **Presenta cansancio, se siente débil o tiene sueño**

Este problema en el representante financieros se presenta cuando realiza demasiada actividad laboral y por sobre exigencia.

- **Siente incertidumbre**

Respecto a la satisfactoria realización y cumplimiento de metas y objetivos planteados por la organización, los cuales se miden cada tres meses.

- **Presenta dolores de cabeza (cefalea)**

Los dolores de cabeza generalmente puede ser síntoma de una enfermedad, se dice que al estar muchas horas expuestos a la tecnología puede ocasionar este tipo de problemas.

- **Piensa que el tiempo es insuficiente para da respuesta a las actividades.**

Los Representantes Financieros tienen determinada meta de servicio, con respecto a la venta colocaciones de los productos Interbank, y a veces el tiempo que tienen para alcanzar sus objetivos los consideran reducidos, sin embargo se esfuerzan por cumplir continuamente con las metas de trabajo.

- **Considera como factor principal del estrés los problemas económicos.**

Para todas las personas el tener calidad de vida va de la mano con el

dinero, por tanto este es necesario para vivir, al no tener lo suficiente, puede ocasionar dificultades emocionales que afectan inclusive en las relaciones interpersonales.

5.2. Selección y Análisis del Problema Objeto de Intervención

5.2.1 Categorización de problemas.

a. Problema Esencial

- Factor principal del estrés los problemas económicos

b. Problemas Fundamentales

- Presenta cansancio, se siente débil o tiene sueño
- Siente incertidumbre al momento de asumir las metas establecidas
- Piensa que el tiempo es insuficiente para da respuesta a las actividades.

c. Problemas incidentales (Factores de riesgo)

- Presenta dolores de cabeza (cefalea)

5.2.2. Pronóstico.

El desempeño laboral toma en cuenta múltiples variables y estas influyen en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. Por tanto, si las diversas problemáticas descritas continúan afectando a los representantes financieros, pueden ocasionar estrés que afecta su bienestar personal y por ende el bienestar laboral.

5.2.3. Problema Objeto de Intervención.

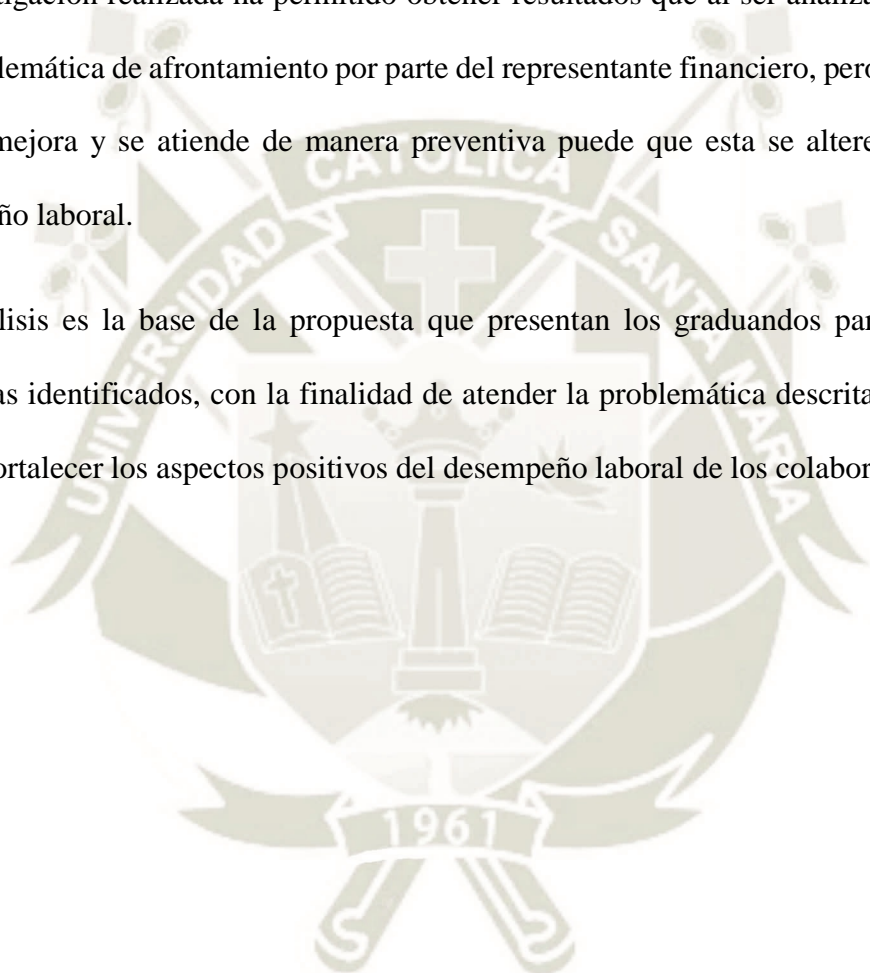
- Presenta dolores de cabeza (cefalea)

Capítulo III

Propuestas de Trabajo Social para la Solución de la Problemática Investigada

La investigación realizada ha permitido obtener resultados que al ser analizados muestran una problemática de afrontamiento por parte del representante financiero, pero que a su vez, sino se mejora y se atiende de manera preventiva puede que esta se altere afectando el desempeño laboral.

Este análisis es la base de la propuesta que presentan los graduandos para atender los problemas identificados, con la finalidad de atender la problemática descrita y priorizada; junto a fortalecer los aspectos positivos del desempeño laboral de los colaboradores.



Proyecto N° 1 “La Vida es mejor Bailando”

1. Fundamentación

Existen diferentes estudios que confirman que el estrés, es una enfermedad que impacta directamente sobre el bienestar de las personas en diferentes ámbitos de su vida, creando circunstancias y momentos complicados en el ámbito familiar y personal pero sobre y con mayor impacto en el ámbito laboral.

Las personas realizan diferentes actividades, tareas y funciones, que se ejecutan en un momento dado o deben concluir en un tiempo determinado; si dichas acciones son complicadas o difíciles de resolver, genera en el mismo un sentimiento de preocupación, desconfianza, miedo, etc.; debido a que la habilidad y conocimiento de este frente a la situación es menor que la tarea a realizar.

Las personas desarrollan dichas funciones como una rutina diaria, asumiendo quizá con normalidad la sobre carga laboral en la que pueden encontrarse inmersos. Sin embargo, al adoptar con normalidad esta situación, pueden verse perjudicados en su salud tanto física, mental como emocionalmente. La Bailoterapia, busca que la persona asuma con responsabilidad el adecuado cuidado de su salud, desconectarse de toda la presión laboral, familiar y personal; y tomar un tiempo libre para distraerse a través, de la música, del ejercicio físico, del baile, lo que al realizar va a generarle un buen estado de ánimo.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Generar bienestar físico, mental y emocional en los representantes financieros del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa.

2.2. Objetivos Específicos

- a. Incentivar a los representantes financieros a incorporarse en la práctica de la bailoterapia adoptando hábitos saludables para el cuidado de la salud.
- b. Promover el buen ánimo y eficiente desarrollo de actividades a través de la Bailoterapia.

3. Estrategia

- Conseguir la autorización del Gerente General del Banco Internacional del Perú Interbank – Sede Arequipa.
- Motivar la participación activa de los representantes financieros del Banco Internacional del Perú, con la finalidad de mejorar su bienestar físico, mental y emocional.
- Incluir una técnica, que promueva en el representante financiero el interés por terminar una jornada laboral con buenos ánimos.

4. Meta

- El 100 % de representantes financieros participan en el desarrollo del proyecto.
- El 100 % de gerentes de tienda y gerentes asistentes participan de las acciones del proyecto.

5. Programación de Acciones

5.1. Acciones de Coordinación

- Se programa reuniones de coordinación con el gerente general del Banco Interbank Sede Arequipa, para la aprobación y ejecución del proyecto.
- Se solicita, una reunión general con los gerentes y gerentes asistentes de las diferentes tiendas de Interbank, para poder coordinar fecha de invitación e inscripción de los Representantes Financieros de Interbank.
- Se solicita autorización para poder contar con el espacio correspondiente donde se realizará el ensayo, así como poder contar con energía eléctrica para el equipo de sonido.
- Coordinar los días y horarios que se darán los ensayos.

5.2. Acciones de Motivación

- Visitar las diferentes tiendas de Interbank, previa coordinación, y a través de videos motivacionales, captar el interés de los representantes financieros de participar del Proyecto presentado.
- Reunión, con los diferentes representante financieros, formar un ambiente de confianza en el puedan expresar sus pensamientos sin reserva o miedo alguno.
- Diseño y elaboración de material de difusión, para las diferentes reuniones programadas.
- Selección de técnicas de motivación.

5.3. Acciones de Organización

- Convocar a reuniones de planificación, inicialmente con los gerentes de tienda y luego junto con los representantes financieros.
- Diseño y elaboración de cronograma de trabajo.
- Diseño y planificación de los ensayos a realizar según cronograma de trabajo.

5.4. Acciones de Capacitación

- Ejecución de 4 talleres de baile de sensibilización y motivación previos a la ejecución general del proyecto.

5.5. Acciones de Evaluación

- Uso de la técnica diálogo directo
- Elección y presentación de indicadores de evaluación:
 - Ensayos realizados.
 - Participantes
 - Logros cualitativos recogidos mediante grabación de ensayos realizados desde el inicio hasta la fecha de término programada.

6. Recursos

6.1. Humanos

- Gerente General de Interbank Sede Arequipa.
- Gerentes y Gerentes Asistentes de tiendas Interbank Sede Arequipa.
- Representantes Financieros de tiendas Interbank Sede Arequipa.
- Trabajadora Social (Practicante)
- Profesora de Baile y Danza

6.2. Materiales

- Bifoleados
- Afiches
- Fotocopias
- Otros

6.3. Tecnológicos

- Equipo de Sonido

- Parlante (1 pieza)
- Extensión de electricidad.
- Laptop
- USB
- Proyector
- Panel Blanco

6.4. Institucionales

- Tienda 300 de Interbank – Mercaderes –Sede Arequipa

6.5. Recursos Financieros

- Aporte de los graduandos.

7. Responsables

- Hafid Vera Hermosa
- Brenda Maura Alí

8. Cronograma

El tiempo previsto para la ejecución del proyecto es aproximadamente seis meses.

Proyecto N° 2

“Risoterapia: Promoviendo tu bienestar y estabilidad emocional con una sonrisa”

1. Fundamentación

En la actualidad el estrés está teniendo repercusiones perjudiciales en contra de la salud, bienestar y desempeño de las personas en la sociedad.

Las personas que a traviesan una situación o más de una, las cuales le generan malestar el cual repercute en estrés, tienden a ver menguada su capacidad de desempeño laboral.

Al verse afectada la capacidad de desempeño laboral de las personas que padecen de estrés. Esto tiene repercusiones negativas no sólo para la Institución en la cual se desempeñan laboralmente, sino también en la salud integral y bienestar del ser humano.

Para combatir el estrés el cual perturba el bienestar de las personas, la Risoterapia busca que la persona libere gran cantidad de endorfinas las cuales son responsables de la sensación de bienestar, generan beneficios físicos, psicológicos y mentales en beneficio de cada persona y consecuentemente en beneficio de la sociedad lo que no ayuda a enfrentar los problemas con mejor asertividad amenguando los conflictos.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Promover el adecuado afrontamiento del estrés en los representantes financieros del Banco Internacional del Perú – Interbank Sede Arequipa.

2.2 Objetivos Específicos

- a. Generar que la práctica de la risoterapia sea parte de la cultura del representante financiero en su vida diaria.
- b. Implementar hábitos los cuales, a través de la práctica de la risoterapia, los representantes financieros mejoren su salud y en consecuencia, tengan un mayor nivel de productividad.

3. Estrategia

- Conseguir la autorización del gerente general del Banco Internacional del Perú Interbank – Sede Arequipa.
- Promover en la cultura del representante financiero, la práctica de la risoterapia para la mejora de su salud y bienestar.
- Hacer de la práctica de la risoterapia un hábito en el representante financiero tanto en el trabajo como fuera del mismo, mediante la ejecución de una técnica de forma constante.

4. Meta

- El 100 % de representantes financieros participan en el desarrollo del proyecto.
- El 100 % de gerentes de tienda y gerentes asistentes participan de las acciones del proyecto.

5. Programación de Acciones

5.1 Acciones de Coordinación

- Se programa reuniones de coordinación con el gerente general del Banco Interbank Sede Arequipa, para la aprobación y ejecución del proyecto.
- Se solicita, una reunión general con los gerentes y gerentes asistentes de las diferentes tiendas de Interbank, para poder coordinar fecha de invitación e inscripción de los representantes financieros de Interbank.
- Coordinar con un animador de profesión para la ejecución de los talleres.
- Coordinar los días y horarios en que se llevarán a cabo los talleres de Risoterapia.

5.2 Acciones de Motivación

- Visitar las diferentes tiendas de Interbank, previa coordinación, y a través de videos motivacionales, captar el interés de los representantes financieros de participar del proyecto presentado.
- Reunión, con los diferentes representante financieros, formar un ambiente de confianza en el puedan expresar sus pensamientos sin reserva o miedo alguno.
- Diseño y elaboración de material de difusión, para las diferentes reuniones programadas.
- Ejecución de técnicas de motivación grupales.

5.3 Acciones de Organización

- Convocar a reuniones de planificación, inicialmente con los gerentes de tienda y luego junto con los representantes financieros.
- Diseño y elaboración de cronograma de trabajo.
- Diseño y planificación de los talleres de Risoterapia a realizar según cronograma de trabajo.

5.4 Acciones de Capacitación

- Ejecución de 1 taller de risoterapia previo a la ejecución general del proyecto.

5.5 Acciones de Evaluación

- Uso de la técnica diálogo directo.
- Elección y presentación de indicadores de evaluación:
 - Talleres realizados.
 - Participantes.
 - Logros cualitativos recogidos mediante grabación de ensayos realizados desde el inicio hasta la fecha de término programada.

6. Recursos

6.1 Humanos

- Gerente General de Interbank Sede Arequipa.
- Gerentes y Gerentes Asistentes de tiendas Interbank Sede Arequipa.
- Representantes Financieros de tiendas Interbank Sede Arequipa.
- Trabajador Social (Practicante).
- Animador e incentivador de profesión.

6.2 Materiales

- Bifoleados
- Afiches
- Fotocopias
- Otros

6.3 Tecnológicos

- Equipo de Sonido
- Parlante (1 pieza)
- Extensión de electricidad.
- Laptop / USB
- Proyector
- Panel blanco

6.3 Institucionales

- Tienda 300 de Interbank – Mercaderes –Sede Arequipa

6.4 Recursos Financieros

- Aporte de los graduandos.

Responsables

- Hafid Vera Hermosa
- Brenda Maura Alí

8. Cronograma

El tiempo previsto para la ejecución del proyecto es aproximadamente seis meses.

Conclusiones

PRIMERA: Se ha comprobado que hay relación entre el estrés y el desempeño laboral, y este es significativo; y a medida que el colaborador asuma mayor responsabilidad y se encuentre presionado a cumplir con el logro de las metas establecidas desempeñará de mejor manera su trabajo, percibiendo el estrés de manera positiva el que se conoce con el término de eutrés, el cual genera que exista mayor armonía entre el cuerpo y la mente; por ende el trabajo desarrollado denota mayor eficiencia y eficacia.

SEGUNDA: Se denota estrés en los representantes financieros del Banco Internacional del Perú con porcentajes menores por debajo del 50 %, donde la principal característica que dificulta el eficiente desempeño laboral es la incertidumbre con respecto al cumplimiento y logro de las metas establecidas; así como, la presencia de problemas económicos, junto con otros aspectos de gran importancia como el cansancio, debilidad, sueño, dolores de cabeza (cefalea) y fatiga emocional que determinan existencia del estrés en el colaborador y por ende un inadecuado desempeño laboral.

TERCERA: El desempeño del representante financiero alcanzan porcentajes mayores al 50%, lo que indica que a los colaboradores les agrada trabajar con metas, cuando los clientes tienen problemas y se encuentran enojados las objeciones la consideran como oportunidades y calman la incomodidad del usuario,

asumiendo los problemas internos y externos de manera positiva, demuestra empatía y con mayor porcentaje el colaborador muestra siempre actitud activa; lo que denota que los representantes financieros afrontan el estrés permitiéndoles el desarrollo eficiente de sus funciones, acorde a las exigencia que demanda la organización.

CUARTA: Se ha comprobado que la relación entre el estrés y el desempeño laboral es muy alto por el sig. bilateral menor a 0.01, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, puesto que existe una correlación positiva del 89% entre la variable estrés y la variable desempeño laboral; así como también existe relación entre los factores organizacionales con la eficacia y la eficiencia (Rho de 0,773) el mismo que favorece el cumplimiento de las metas y una adecuada administración de los recursos (Rho de 0.88); al relacionar los factores individuales (desgaste físico e individual) con la eficacia se comprobó que el trabajador es afectado regularmente (Rho de 0.643) y con respecto a la eficiencia existe relación moderada (Rho de 0,723) debido a que hay trabajadores que presentan desgaste y se ven afectados.

Sugerencias

- PRIMERA:** Las entidades bancarias deben institucionalizar los programas de bienestar establecidos, para aumentar el desempeño laboral y desarrollar acciones para el adecuado manejo del estrés fortaleciendo los aspectos personales de los representantes financieros.
- SEGUNDA:** Desde el área de trabajo social en el campo privado, como son las entidades bancarias impulsar programas orientados a mejorar los estilos de vida saludables, en cuanto a acciones que contribuyan a mitigar el estrés; por lo que se sugiere entonces que estos resultados aporten y sean considerados en las políticas de gestión organizacional de las entidades bancarias.
- TERCERA:** Promover internamente; a través del área de recursos humanos, la elaboración de proyectos a corto plazo que tengan un enfoque en impulsar el cumplimiento de los valores Interbank; los que ejecutados de manera correcta permitirán mantener al grupo Interbank unido, alcanzar las metas y objetivos en equipo, lograr que cada colaborador aporte lo mejor de sí, asumiendo con compromiso su cargo, desarrollando sus funciones con creatividad e innovación, ofreciendo un servicio de calidad, logrando la fidelidad del cliente, generando mayor productividad al Banco Interbank.

Bibliografía

- Arciniega, R. (2012). Factores Organizacionales Causantes del Estrés en el Trabajo y Estrategias para Afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 17, núm. 60, pp. 611-634.
- Alvaro, R. (2017). *El Estrés Y La Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Red De Salud Melgar Ayaviri*. (Tesis de Pre grado). Universidad Nacional del Altiplano. Facultad de Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social.
- Arce, R. (2012). Factores Organizacionales Causantes del Estrés en el Trabajo y Estrategias para Afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611-634.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación- Introducción a la Metodología Científica*. Venezuela: Editorial Episteme, 6ta. Edición.
- Arrogante, O. (2014). *Estudio del Bienestar en Personal Sanitario: Relaciones con Resiliencia, Apoyo Social, Estrés Laboral y Afrontamiento*. Tesis Doctoral de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Recuperada de <http://espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:PsicologiaOarrogante&dsID=Documento.pdf>
- Banco Internacional del Perú. (2016). *Memoria Anual 2016*. Recuperado de <https://www.bvl.com.pe/eeff/B80020/20170327182502/MEB800202016AIA01.PDF>
- Banco Internacional del Perú - Interbank. (2017). *Nosotros*. Recuperado de: <https://interbank.pe/nosotros>

- Beech, B. (1986). Tratamiento del Estrés: Un Enfoque Comportamental. . Alhambra, Madrid.
- Bensabat, S. (1987). Definición y Teoría del Nivel Óptimo de Estrés. Grandes Especialistas Responden. Bilbao: Mensajero.
- Boada, J. & Ficapal, P. (2012). Salud y Trabajo: Los Nuevos y Emergentes Riesgos Psicosociales. Barcelona: UOC.
- Bohórquez, B. y Vázquez, D. (2002): Estudio Comparativo de la Satisfacción del Cliente Interno con Respecto a la Calidad del Servicio de la Gestión de Recursos Humanos en dos Empresas de Trabajo Temporal, ubicadas en el Área Metropolitana de Caracas. Relaciones Industriales. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Carazo, P. & Chaves, K. (2015). Recreación como Estrategia para el Afrontamiento del Estrés en Ambientes Laborales, EmasF. Revista Digital de Educación Física 36:45-55
- Carmona, F.; Carreño, J.; Luque, M. & Sánchez, C. (2010). La Supervisión como Detonador de Estrés en la Práctica Médica: Recomendaciones para su manejo, Perinatol Reprod Hum 2010; 24 (3): 187-193
- Centro Universitario EUSA (2016). Manual de Desarrollo de Competencias. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Chiavetano, I. (2002). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. Segunda edición.
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., & Ferraz, O. (2012). Impacto de los Estresores Laborales en los Profesionales y en las Organizaciones de Análisis de

- Investigaciones Publicadas. Invenio, 15(29), 67–80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Del Hoyo, A. (2004). Estrés Laboral. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid
- Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico. El Estrés y la Calidad de Vida en el Contexto Laboral, Revista Nacional de Administración. Costa Rica. 1 (1). Pp.71-84
- Duran, M (2010). Degaste Psicológico. Presión Laboral. Revista Nacional de Administración. Costa Rica. 1(1). Pp.71-84.
- Elliot, J. (2004). Influencias de Problemas Familiares en el Trabajo. Desempeño laboral. Ciencia Ergo Sum ISSN 1405-0269 .Universidad Autónoma del Estado de México. México. Recuperado de; <https://www.redalyc.org/jatsRepo/104/10448076005/10448076005.pdf>
- Feinberg, R., Benzaken, T., Kowszyk, Y. & Covarrubias, A. (2012). Sostenibilidad y CallCenters en América Latina. http://www.mapeors.info/sites/default/files/Sostenibilidad_y_call_centers_en_America_rica.pdf
- Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo, (2014). La Banca de Desarrollo y la Creación de Productos para la Inclusión Financiera. Recuperado de: <https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-la-banca-de-desarrollo-y-la-creacion-de-productos-para-la-inclusion-financiera-2-2014.pdf>
- Gaeta, L. & Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: Un Análisis Teórico-Empírico, Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 14, núm. 2, pp. 403-425.
- García, C. (2003). El Estrés y el Riesgo para la Salud. España: EDITA: MAZ.

- Garcés, R. (2011). “Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa Muebles Garzón de la ciudad de Ambato”. Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Ecuador. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1083/1/433%20Ing.pdf>
- Gómez, L. (2017). Análisis del Estrés Laboral en las Instituciones Financieras. Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de: Especialista en Alta Gerencia. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Estudios a Distancia Especialización en Alta Gerencia; Bogotá, Colombia
- Gonzales, R. (2014). “Estrés y Desempeño Laboral” Tesis de Pre grago. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Grant, S. (1992). Trabajo social empresarial. Definición y factores. Madrid: Civitas.
- Graves, L. M., Ohlott, P. J. y Ruderman, M. N. (2007). Commitment to Family Roles: Effects on Managers’ Attitudes and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 44-56
- Greenglass, E., Burke, R. & Moore, K. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology: An International Review*, 52, 580-597
- Guízar. R. (2004). Tipos de Estrés Laboral. México, D.F. :McGrawHill
- Guerra, J. (2016). Diseño de un Programa de Prevención del Estrés Laboral para Asesores Comerciales. (Trabajo de Grado). Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología. Colombia

- Gustems, J. & Calderón, C. (2014). Empatía y Estrategias de Afrontamiento Como Predictores del Bienestar en Estudiantes Universitarios Españoles *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, vol. 12, núm. 1, pp. 129-146
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2004). *Administración Un Perspectiva Global*. México: McGraw-Hill Interamericana 12a. Edición.
- Thompson, I. (2008). Definición de Eficacia. Recuperado: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- Interbank, R. f. (2014-2017). Reporte Anual Interbank, Memorias. Recuperado de <https://interbank.pe/documents/20182/2263274/memoria-anual-2017.pdf/bf59dc45-ed54-426e-a469-b72aa02a3fc5>
- Ivancevich, J. (1985). *Estrés y trabajo*. Trillas. 2a. ed., México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional
- Jex, S. (2000). "Claridad y Sobrecarga de Roles Asignados". En: OIT (2000). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores psicosociales y de organización*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- La República. (2018, 28 marzo). El Estrés, Ese Enemigo Silencioso que Afecta al 80% de peruanos. La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>
- Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para Empresarios y Empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.

- Mansilla, F. (2011). Consecuencias del Estrés de Rol. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(225), 361-370. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000400010>
- Sanders, M. & McCormick, E. (2013). Efecto del Burnout y la Sobrecarga en la Calidad de Vida en el Trabajo. *Estudios Gerenciales*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- McLean, P. (1979). *Estudio del Estrés en Organizaciones*. Mass.: Adisson Wesley.USA.
- Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Empresas*. México: McGraw-Hill
- Melgosa, J. (1995). *Salud y tensión vital. ¡Sin estrés!* Madrid: Safeliz.
- Mesén, R. (1998). Trabajo Social y Recursos Humanos. *Revista de Trabajo Social*. Caja Costarricense de Seguro Social. Recuperado de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v23n531998/art3.pdf>
- Muguruza, J. (2018). *El Estrés Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional de la Empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017*. Tesis de pre grado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración
- Naranjo, M. (2009). *Una Revisión Teórica Sobre el Estrés y Algunos Aspectos Relevantes de Éste en el Ámbito Educativo*. *Revista Educación*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Neidhardt, J. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Madrid: Deusto.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. y McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.

- Organización Internacional del Trabajo [OIT] (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2004). Invertir en Salud Mental. Recuperado de: https://www.who.int/mental_health/advocacy/en/spanish_final.pdf
- Organización Mundial de la Salud. [OMS] (2006). Estadísticas Sanitarias Mundiales. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/131953/9789240692695_spa.pdf;jsessionid=B50F8E6E25Dhttps://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2691/4/S2001704_es.pdfA5418E481DF294B8A6183?sequence=1
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2006). Declaration on workers' health. Italia: Organización Mundial de la Salud.
- Platán, J. (2013). Efecto del Burnout y la Sobrecarga en la Calidad de Vida en el Trabajo. *Estudios Gerenciales* 29 (2013) 445-455
- Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Eudema.
- Rojas, M.; Jaimes, L.; & Valencia, (2017). Efectividad, Eficacia y Eficiencia en Equipos de Trabajo. *Revista Espacios*. Vol. 39 (Nº 06) Año 2018. Pág. 11 - 33
- Redón, Y. (2015). *Estrés Laboral en el Área de Trabajo Social en la Corporación Pan, Oferente del Programa Buen Comienzo de la Ciudad de Medellín en el Año 2015*. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Corporación Universtaria Minuto De Dios Bello. Recuperado de:

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5016/TTS_RendonFlorezYudyAndrea_2016.pdf?sequence=1

Mansilla, F. (2011, octubre). Consecuencias del Estrés del Rol. Medicina y Seguridad del Trabajo. Recuperado de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000400010

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional (Décima ed.). (E. Quintanar Duarte, Ed., & R. Pescador Guzmán, Trad.) California, San Diego, EE.UU.: Pearson.

Robbins, S. & Coulter, M. (2005). Administración (8ª ed.). Recuperado de https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter

Santizo, A. (2014). Estrés Laboral en los Empleados de las Instituciones Bancarias. (Estudio Realizado en las Instituciones Bancarias del Municipio de Tacaná, Departamento de San Marcos). Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, México.

Ruiz, J. Silva, V. Vanga, A. (2008). Ética Empresarial y El Desempeño Laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). Revista Venezolana de Gerencia v13 n.43.

Stuckler, D. y Basu, S. (2013). Por qué la Austeridad Mata. El Coste Humano de las Políticas de Recorte. Madrid: Santillana Ediciones.

Tepper. B. (2007). Supervisión de Jornada Laboral. Journal of Management, 33 pp. 261-289

Tver, J. & Rice, P. (2008). Bienestar en el Trabajo. México: Trillas.

Yamamoto, J. (10 de Febrero de 2017). El estrés: Un problema para casi el 60 % de los peruanos. Noticias: Universia.

<https://noticias.universia.edu.pe/cultura/noticia/2017/02/06/1149136/estres-problema-casi-60--peruanos.html>



Anexos

Test de Estrés y Desempeño Laboral

INSTRUCCIONES:

La finalidad es conocer cómo influye el estrés en el desempeño laboral. Esta información permitirá conocer esta realidad y su correspondencia con las propuestas para mejorar el rendimiento en su centro laboral. La información es anónima, por favor conteste con sinceridad. Y donde corresponda marque con una “X” en la opción elegida.

PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo	Muy a menudo
1. Le agrada trabajar con metas y exigencias.					
2. Ha sentido incertidumbre con respecto a su satisfactoria realización al momento de asumir las metas establecidas.					
3. La objeción por parte de los usuarios la considera como oportunidad laboral.					
4. Cuando el usuario realiza un reclamo, logra calmar su incomodidad e iniciar una conversación proactiva.					
5. Considera que con el solo conocimiento de los diferentes servicios y productos que ofrece la entidad financiera hace que desempeñe eficientemente sus funciones.					
6. Me enojo con facilidad en el trabajo					
7. Le genera incomodidad o malestar cuando supervisan la labor que realiza.					
8. Cuando termina la jornada laboral, usted hace otras actividades como deporte, ver películas, bailar, salir de paseo, etc.					
9. Durante las horas de trabajo presenta cansancio, se siente débil o tiene sueño.					

10. Su actitud en el trabajo es siempre activa desde la apertura de tienda hasta el cierre.					
11. Mi trabajo demanda que me encuentre concentrado por largos periodos de tiempo, por lo que a veces presento dolores de cabeza (cefalea)					
12. Ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas.					
13. Consideras que uno de los factores principales del estrés individual son generados por problemas económicos.					
14. Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.					
15. Asumo asertivamente los problemas que se suscitan durante la jornada laboral sean estos por causas internas o externas.					
16. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.					
17. Muestra empatía al momento de asesorar al <i>Cliente Interbank</i> .					
18. Le gusta el clima laboral de su trabajo					
19. Los recursos materiales, la tecnología y programas que emplea a la hora de realizar sus funciones son los adecuados.					
20. La empresa evalúa constantemente sus capacidades, conocimientos y habilidades que emplea a la hora de realizar sus funciones.					