

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**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**

Tesis para obtener el título Profesional de
Licenciado en Administración

AUTORES:

BR. BALLADARES MENDEZ CHRISTIAN MARTIN
BR. VERGARA CABRERA YULEISY KAROL DESIREE

ASESOR:

DR. HEYNER YULIANO MARQUEZ YAURI

**Trujillo – Perú
2017**

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“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”** luego de haber culminado nuestra investigación en esta Superior Casa de Estudios donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación ardua y constante que pretende desarrollar estrategias para reducir el estrés en los colaboradores del Área de Consultas Generales del Banco de Crédito del Perú.

Trujillo, Setiembre del 2017

Br. Christian Martin Balladares Méndez

Br. Yuleisy Karol Vergara Cabrera

DEDICATORIA

A Dios, por permitirnos llegar a este momento especial en nuestras vidas, por los triunfos y los momentos difíciles que nos han enseñado a valorar cada día, A nuestros padres por ser las personas que nos han acompañado durante todo nuestro trayecto estudiantil y han velado nuestro arduo camino para convertirnos en grandes profesionales. A nuestros profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que nos transmitieron en el desarrollo de la formación profesional.

Br. Christian Martin Balladares Méndez

Br. Yuleisy Karol Vergara Cabrera

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque sin él nada de esto hubiera sido posible.

A nuestros padres, los cuales se han preocupado por nosotros en todo momento y nos han impulsado a seguir adelante en la formación académica para terminar con éxito

A nuestras abuelitas, pilares fundamentales en nuestras vidas, con mucho amor y cariño nos inspiraron a lograr los resultados obtenidos como mucho esfuerzo y sacrificio.

Finalmente, A nuestros Profesores, que marcaron con sus enseñanzas nuestro futuro competitivo no solo como los mejores profesionales sino también como mejores personas.

Br. Christian Martin Balladares Méndez

Br. Yuleisy Karol Vergara Cabrera

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo tiene como objetivo diagnosticar y proponer estrategias para reducir el nivel de estrés laboral alcanzado por los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP – distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016

Han participado en la investigación 64 colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP, se utilizó el diseño de investigación de una sola casilla, descriptivo de corte transversal, se utilizó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario, para el análisis de la información se utilizó la estadística descriptiva.

Los resultados de la investigación demostraron que el nivel de estrés laboral de los colaboradores del área de consultas generales de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú de manera general son; el 6.1% presentaron un Estrés BAJO, el 3.1% un Estrés MEDIO y el 90.6% de los colaboradores presentaron un ESTRÉS ALTO, por lo que se ha elaborado a nivel de propuesta un programa de pausas activas o recreación laboral, que son momentos durante la jornada laboral, que se dedican a realizar ejercicios de movilidad, estiramiento, tonificación muscular y ejercicios aeróbicos leves y moderados, como estrategia para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área .

PALABRAS CLAVES: Diagnóstico y estrategia, estrés laboral

ABSTRACT

The development of the present work aims to diagnose and propose strategies to reduce the level of work stress reached by the collaborators of the area of general telephone banking consultations of the BCP - district of La Esperanza province of Trujillo in the year 2016

A total of 64 collaborators participated in the research in the area of general telephone banking consultations of the BCP, the research design was used in a single box, descriptive cross-sectional, the survey technique was used, using as an instrument the questionnaire to The analysis of the information was used descriptive statistics.

The results of the investigation showed that the level of work stress of the collaborators of the area of general consultation of Banking by telephone of the Bank of Credit of Peru of general way are; 6.1% had a LOW Stress, 3.1% a MEDIUM Stress and 90.6% of the collaborators presented a HIGH STRESS, reason why a program of active pauses or labor recreation has been elaborated at the proposal level, which are moments during the Working hours, which are dedicated to perform mobility exercises, stretching, muscle toning and mild and moderate aerobic exercises, As a strategy to reduce labor stress in the area's employees

KEY WORDS: Diagnosis and strategy, work stress

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
LISTA DE CUADROS	ix
LISTA DE GRÁFICOS	xi
CAPÍTULO I:	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. Realidad Problemática	2
1.1.2. Enunciado del problema:.....	7
1.1.3. Antecedentes:	7
1.1.4. Justificación.....	10
1.1.5. Hipótesis:	11
1.1.6. Objetivos:	11
1.1.6.1. Objetivo General:	11
1.1.6.2. Objetivos Específicos.....	11
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	13
2.1 Marco Teórico:.....	14
2.2 Marco conceptual.	29
CAPÍTULO III:	33
MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS	33
3.1 Material:.....	34
3.1.1 Población:	34
3.1.2 Marco de Muestreo	34
3.1.3 Muestra:	34
3.1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34

3.2	Procedimientos.....	35
3.2.1	Tipo de Investigación	35
3.2.2	Diseño de Contrastación de Hipótesis	35
3.2.3	Procesamiento y análisis de la información:	36
3.2.4	Análisis de variables:.....	36
3.2.5	VARIABLES	37
3.2.5.1.	OPERALIZACIÓN DE VARIABLES	37
	CAPÍTULO IV:.....	38
	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	38
4.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	39
4.1.1.	Resultados de la encuesta para evaluar el nivel de estrés en los colaboradores del área de consultas generales del BCP (Aplicado en la ciudad de Trujillo Distrito de la Esperanza del 10 de setiembre al 10 de octubre del 2016)	39
4.1.2.	Resultados de la entrevista al supervisor para para conocer las causas y consecuencias del estrés en los colaboradores del área de consultas generales del BCP (Aplicado en la ciudad de Trujillo Distrito de la Esperanza del 10 de setiembre al 10 de octubre del 2016)	58
4.1.3.	Estrategias para reducir el nivel de estrés laboral alcanzado por los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP – distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016	61
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
	CONCLUSIONES	80
	RECOMENDACIONES.....	81
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
	ANEXOS	87

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1 Frecuencia absoluta y porcentual de algunas variables sociodemográficas de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	40
Cuadro 1 Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Clima Organizacional de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	42
Cuadro 3 Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Estructura Organizacional de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016	44
Cuadro 4 Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Territorio Organizacional de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016	46
Cuadro 5 Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Tecnología de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016	48
Cuadro 6 Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Influencia del Líder de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	50

Cuadro 7 Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Falta de Cohesión de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	52
Cuadro 8 Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Respaldo de Grupo de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	54
Cuadro 9 Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016	56

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Frecuencia porcentual del sexo y estado civil de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	41
Gráfico 2 Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Clima Organizacional de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	43
Gráfico 3 Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Estructura Organizacional de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	45
Gráfico 4 Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Territorio Organizacional de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	47
Gráfico 5 Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Tecnología de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	49
Gráfico 6 Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Influencia del Líder de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	51
Gráfico 7 Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Falta de Cohesión de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	53

_Gráfico 8 Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Respaldo de Grupo de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016	55
Gráfico 9 Frecuencia porcentual del Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016.....	57

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1. Realidad Problemática

Las exigencias en el mercado laboral respecto de las empresas en la actualidad hace que en el ser humano de hoy se generen un conjunto de emociones fuertes y estas pueden ser negativas, originadas en el cerebro de cada individuo, lo que suele afectar la vida diaria, el organismo y cada una de las labores que realiza dentro de las empresas, haciendo que el desempeño no sea el deseado y viviendo diariamente un estado de tensión del que resulta difícil escapar. Estos inconvenientes procedentes de la exigencia laboral se resumen en una sola palabra: estrés.

Las empresas requieren atención y se constituyen en factores críticos de éxito o fracaso de las mismas como por ejemplo el estrés laboral, clima laboral, la satisfacción laboral, el estilo de liderazgo, el desempeño laboral, los sistemas de control y supervisión, entre otros que tienen un impacto significativo en los resultados de la empresa. En ese contexto, el Banco de Crédito del Perú pone en marcha la propuesta de realizar la banca por teléfono del BCP, que inició sus actividades el 2011 capacitando a la primera promoción hasta el mes de octubre y en el mes de noviembre se iniciaron las actividades de contestar las llamadas y atender a los clientes como consultas generales.

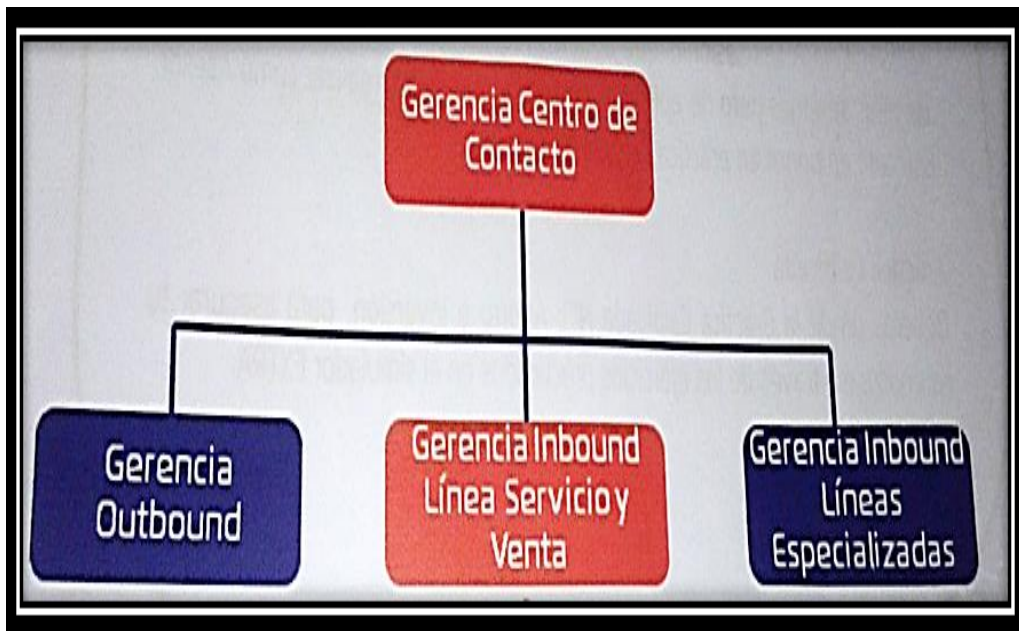
- El centro de contacto se encarga de brindar servicio de información vía teléfono o internet a personas naturales y

jurídicas, clientes y no clientes todos los días del año y las 24 horas del día y en promedio se atiende alrededor de 900,000 clientes mensualmente de los cuales lo convierte en el centro de contacto más grande del Perú a nivel de instituciones financieras.

- Los colaboradores de banca por teléfono están expuestos a un estrés que se ven reflejados a corto y mediano plazo por distintas actividades teniendo como síntomas agotamiento cansancio, irritabilidad, tensión, ansiedad, ausentismo, etc.

En la actualidad el centro de contacto está conformado por las áreas que se describen en la Figura N° 01: Gerencia Outbound, Gerencia Inbound líneas Servicio y Venta y Gerencia Inbound Líneas Especializadas.

FIGURA N° 1 ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO



Fuente: BCP

Lo que verificamos en la Figura N° 1, el banco busca tener un nuevo enfoque, en donde se reconoce que sin un buen capital humano el desempeño y crecimiento es deficiente. El eje de Colaboradores motivados, busca mantener un equilibrio empresarial.

Gerencia Outbound

También llamada telemarketing – Es la encargada de gestionar y realizar las campañas de ventas telefónicas ofreciendo diversos productos del BCP a clientes y no clientes.

Gerencia Inbound Líneas Especializadas

En esta gerencia existen equipos de trabajo especializados que atienden clientes persona natural y jurídica. La atención es telefónica y vía la web del BCP.

Gerencia Inbound Líneas de Servicio y Ventas

También llamadas consultas generales. En esta gerencia el colaborador atiende consultas telefónicas de los clientes y en base a sus necesidades, le ofrece alguno de nuestros productos del BCP.

En las dos últimas décadas el estrés laboral es objeto de interés creciente tanto por parte de los profesionales como de los propios trabajadores. Y es que ha habido grandes cambios tanto en el mercado de trabajo como fuera de él que apuntan a un protagonismo cada vez mayor de éste como

uno de los principales problemas de salud laboral. El estrés de origen ocupacional es producto de la interacción entre múltiples factores de riesgo, incluyendo aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales. Entre éstos se ha descrito: el contexto macrosocial y el estrato socioeconómico; el tipo de trabajo; el apoyo social, dentro y fuera del trabajo; los sentimientos de autoestima y de control; tipo de personalidad; la edad y el género. El estrés laboral no sólo desencadena problemas en el ámbito de la salud mental y física de los individuos, sino que también tiene repercusiones económicas para las organizaciones donde éstos trabajan. En Perú no se han realizado estudios para evaluar el costo del estrés ocupacional, pero trabajos realizados en otros países, como Estados Unidos de América e Inglaterra, muestran que el estrés ocupacional tiene un alto costo tanto individual como organizacional. Se ha estimado que el estrés causa la mitad del ausentismo, 40% de la rotación y tiene consecuencias significativas en la productividad laboral. Todos estos efectos debido a problemas de salud prevenibles, relacionados al estrés laboral se pueden enfrentar a través programas de prevención y evitar los problemas de salud, es importante disponer de instrumentos que permitan evaluar los componentes individuales, sociales y organizacionales del proceso de estrés.

Nuestro interés en este trabajo, se centra en la medición del estrés ocupacional a nivel de los colaboradores del Área de Consultas Generales

de banca por teléfono del Banco de Crédito ubicado en el distrito de La Esperanza. Ésta es una población en riesgo de padecer los efectos del estrés ocupacional, que en nuestro medio no ha sido adecuadamente estudiada. Esta condición es relevante para orientar medidas preventivas, dada la naturaleza de las operaciones de la empresa puesto que los servicios que ofrece se desarrollan vía telefónica e internet es que se requiere de estrategias adecuadas para mantener alto el buen desempeño laboral y los resultados de empresa, ya que, en la actualidad, estos aspectos se ven afectados por la sobrecarga de trabajo, deficiente comunicación y trato hostil entre colaboradores por lo que se requiere la urgente implementación de medidas que contrarresten el alto índice de estrés y sus consecuencias negativas en el trabajo.

Por estas consideraciones es que emprendemos el presente trabajo de investigación cuyo propósito es diagnosticar los niveles de estrés que se genera en los colaboradores del Área de Consultas Generales y plantear estrategias para reducirlos.

1.1.2. Enunciado del problema:

¿Cuál es el nivel de estrés laboral alcanzado por los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP – distrito de La Esperanza de la provincia de Trujillo en el año 2016?

¿Qué estrategias se pueden utilizar para reducir el estrés laboral alcanzado por los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP – distrito de La Esperanza de la provincia de Trujillo en el año 2016?

1.1.3. Antecedentes:

Internacionales:

García, (2007), en su tesis “Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira-Colombia”. El autor concluye lo siguiente.

“En esta época hay una inclinación irresistible al estrés, se buscan las emociones fuertes, los estímulos excitantes, la gente corresponde rápidamente con agresividad hay que pasar por encima del otro hay que mostrar poder, fortaleza, mantener la imagen de la sociedad quiere aun a costa de nuestro organismo físico y mental. En el trabajo también abundan los estímulos provocadores de estrés a corto y a largo plazo que afectan igualmente a administrativos y a trabajadores.

Sánchez, (2011), en su tesis “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera - Argentina” para obtener el Título profesional de Licenciada en Psicología, El autor concluye lo siguiente:

“Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento”.

Nacionales:

Gómez, (2011), en su tesis “Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso de estudio” para optar el Grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP.

Llego a las siguientes conclusiones:

La hipótesis, señala que los factores intrínsecos al trabajo tienen una mayor influencia en el grado de satisfacción que los factores extrínsecos al trabajo en los empleados del área comercial del banco líder. Los resultados del análisis de varianza de los datos de los encuestados muestran que no existen diferencias significativas ($p \geq 0.05$), en base a estos resultados, esta hipótesis es rechazada. Se agrupan los niveles de satisfacción laboral en: (a) factores intrínsecos, y (b) factores extrínsecos. En el presente estudio se observó que, en todas las categorías analizadas, la media de los factores intrínsecos y extrínsecos es muy similares, lo cual nos indica que

ningún tipo de factor ejerce una mayor influencia en el nivel de satisfacción laboral. Este resultado, en comparación con otros estudios revisados para esta investigación, es totalmente atípico debido que existía una diferencia significativa entre factores intrínsecos y extrínsecos.

Locales:

Salirrosas y Rodríguez (2015), en su tesis titulada “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de La Esperanza – año 2015” para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

Llego a las siguientes conclusiones:

Existe una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral lo que implica que existe un alto nivel de estrés laboral lo que repercute en un deficiente desempeño laboral. Los factores que influyen en el alto nivel de estrés son la sobrecarga de trabajo, deficiente comunicación entre Jefe-subordinado y trato hostil entre los asesores. Frente a esta situación se sugiere implementar estrategias tales como Trabajo en equipo, mejor relacionamiento entre asesores, escuchar a los asesores frente a dificultades y problemas en el Centro de Contacto de Banca por teléfono BCP. Así como fortalecer de manera permanente los lazos de integración e identificación del centro de contacto con sus colaboradores.

Torres, (2014), en su tesis “La influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera asociación de mujeres en acción (AMA) en el periodo 2014, La libertad-Trujillo “para obtener el grado de Licenciado en Administración El autor concluye lo siguiente: El estrés influye de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera asociación de mujeres en acción (AMA) en el año 2014.

1.1.4. Justificación

Teórica:

El presente estudio va permitir revisar y ampliar la teoría sobre el estrés laboral, sus causas y consecuencias, aspectos que se sigue debatiendo en las organizaciones para explicar su impacto en el rendimiento, la productividad o simplemente el clima organizacional.

Práctica:

El desarrollo de la investigación permitió determinar los niveles de estrés alcanzados por los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP, sus causas, consecuencias y su impacto en el servicio y en la productividad laboral

Además, se podrá mejorar el servicio y dirigirlo óptimamente enfocado a lo que busca el cliente para estar debidamente atendido.

Así mismo la presente investigación servirá de guía y facilitará el uso de herramientas que permitirán conocer los niveles de estrés laboral y las estrategias para reducirlas.

Metodológica:

El diagnóstico del estrés laboral y las técnicas y procedimientos para reducirlas tienen sus propias particularidades y metodología de aplicación, la misma que será puesta en práctica en el presente trabajo conjuntamente con el método científico el cual aborda de manera holística el desarrollo del presente trabajo de investigación.

1.1.5. Hipótesis:

Según Hernández, S. Fernández, C. & Baptista, P. (2010), “(...) No en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis (...). En ese sentido, para nuestro trabajo no hemos considerado la hipótesis de trabajo, pues ésta, lo advertiremos al final de la investigación.

1.1.6. Objetivos:

1.1.6.1. Objetivo General:

Diagnosticar y proponer estrategias para reducir el nivel de estrés laboral alcanzado por los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP – distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016

1.1.6.2. Objetivos Específicos.

- a) Identificar los principales factores que originan estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP.

- b) Evaluar el nivel de estrés laboral alcanzado por los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP
- c) Describir las consecuencias que origina estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP.
- d) Elaborar una propuesta de estrategias para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Y CONCEPTUAL

2.1 Marco Teórico:

❖ Estrés

La existencia del estrés data del surgimiento mismo de la humanidad. En el hombre primitivo se presentaba en dos alternativas, luchar o huir, cualquiera de estas dos le permitía liberar la energía para responder al peligro. El término estrés se ha convertido en un vocablo habitual de nuestra sociedad actual. El estrés es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna y prácticamente en todos los grupos poblacionales se está produciendo un aumento del estrés. Una mala adecuación entre las capacidades personales y las demandas genera insatisfacción y sentimientos de estrés.

Definición

Román G. Gelpi M. & Romero C. (2009), definen estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas. Existen varios aspectos de la definición científica acerca del estrés laboral, que es importante tener en cuenta para lograr alcanzar una adecuada comprensión del mismo.

El estrés tiene un componente situacional. En primer lugar, se señala

que el estrés laboral tiene un carácter situacional. Es decir, este nivel depende de las condiciones de trabajo. Ellas redundan en escalas distintas de estrés.

- Diferencias individuales. Existe otro elemento importante como lo son las diferencias individuales. Existen características singulares asociadas con mayores posiciones de estrés y variables de la persona que nos protegen de él. El nivel de estrés experimentado depende de manera decisiva de los recursos psicológicos disponibles para hacerle frente.
- Inestabilidad temporal. El nivel de estrés laboral que se experimenta cambia a lo largo del tiempo. Es el resultado de la continua interacción entre el individuo y la situación, y por lo tanto puede variar de un momento a otro.
- Dimensionalidad. Desde esta perspectiva se entiende el nivel de estrés laboral al que se está sometido en cada momento como una dimensión. La posición donde se sitúa cada persona en esa posición se encuentran diferencias individuales y variaría a lo largo del tiempo.

Origen del estrés

Robbins (2004), menciona que existen dos categorías causantes potenciales de estrés, ambientales y organizacionales.

Factores ambientales. Se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la organización, tendrá así una gran influencia en el estrés. En el momento de haber cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en el trabajador. Esto afecta significativamente el acoplamiento laboral y se ve como una amenaza preocupante para el colaborador, ya que si se toca la economía o la estabilidad laboral seguramente se verá afectado y definitivamente las causas de estrés se elevarán por no saber qué pasará con él en la empresa. Los cambios en las políticas también son un factor ambiental significativo, donde se tiene en cuenta las leyes que amparan a los trabajadores pueden cambiar, o si se trabaja en una institución gubernamental seguramente los cambios generados pueden perjudicar su estabilidad laboral. Por último, se señala las innovaciones tecnológicas, mayor aun si se tiene ya un buen tiempo con un mismo sistema y se siente la amenaza sí se desconocen nuevas estrategias.

Factores organizacionales. Existe en el momento de una exigencia de la empresa puede ser seria y basarse en el cumplimiento de tareas e incluso las metas que se fijan en determinados periodos de tiempo, esto causa un estrés significativo en el empleado porque si no se realiza lo requerido corre el riesgo de abandonar la organización por no cumplir con los parámetros designados. También se menciona el trabajo en equipo el cual puede perjudicar, lo jefes inmediatos o el liderazgo ejercido sobre alguien más seguramente afecta la forma de llevar una estabilidad en el

trabajo. El liderazgo organizacional representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización. Algunos directores generales crean una cultura caracterizada por tensión, miedo y ansiedad. Ejercen presiones poco realistas para desempeñar el trabajo en plazos breves, imponen unos controles demasiado rígidos y despiden por rutina a los empleados que no dan el ancho. Las organizaciones recorren un ciclo donde se fundan, crecen, maduran y al final declinan. La vida de la empresa, se encuentra en este ciclo de cuatro fases, crea problemas diferentes y presiones para los empleados. Las etapas de fundación y declinación son particularmente estresantes. La primera se caracteriza por mucha excitación e incertidumbre, mientras que la segunda impone recortes, despidos y otra clase de incógnitas. El estrés es menor al existir madurez, durante la cual los dilemas son menores.

Factores estresores.

Solas (2005), comenta que existen varias situaciones desencadenantes del estrés y una de ellas puede ser la resistencia al cambio en las empresas, ya sea por el avance tecnológico implementado, o una nueva forma de trabajar que no esté acostumbrado, incluso se vea como una amenaza para el trabajador. Hay algunas veces donde estos cambios no sean aceptados por el personal y en el momento de brindar una capacitación estén renuentes a recibirla, y cuando se pone en práctica no saben cómo llevar a cabo el nuevo programa porque no sintieron la necesidad de conocerlo. El estrés dentro del trabajo aumenta y esto tiene

una estrecha relación con lo estudiado anteriormente, se identifica en varias situaciones con la falta de modernidad mayormente en los colaboradores que tienen varios años de trabajar dentro de la empresa y sienten la amenaza de parte de los nuevos empleados por el conocimiento de ellos al entender el avance de la educación y llegan con nuevas ideas a la institución, el cual causa temor por sentirse desplazados por las innovación que se introduzcan inclusive pueden ser mejores. Una razón más de la causa del estrés es el escaso número de intervenciones para evaluar los riesgos psicosociales en el centro laboral, al detectar entre otros riesgos este factor y así poder actuar con las medidas preventivas necesarias, como el nuevo diseño del trabajo o del asesoramiento al personal, para de esta manera eliminar o reducir el estrés laboral.

Principios de estrés.

Muller (2011), comenta que se verán las principales y más comunes fuentes de estrés en la vida de la mayoría de las personas, las cuales afectan el entorno donde estas se desenvuelven y puede no lograr los objetivos trazados, o no ser llevados de la manera correcta.

Estrés en el trabajo. Cerca del sesenta por ciento de la población adulta pasa por muchas dificultades en el manejo de su estrés en el ámbito laboral. Esto se puede citar como una de las principales fuentes de estrés en la vida de las personas. Muller (2011) menciona que el estrés laboral implica varios escenarios relacionados, donde se encuentran varios factores.

- Ser despedido, o perder el trabajo, donde exista un desajuste económico personal, familiar y social.
- Reajuste o reubicación del puesto de trabajo, ya que muchas veces se está acostumbrado a su lugar de trabajo o tienen miedo a enfrentar el nuevo.
- Cambio en los horarios de trabajo o turnos nocturnos, siendo este un factor importante porque la costumbre o la organización del tiempo ya está estipulado.
- Problemas con superiores y colegas por ser parte del entorno en el trabajo y se vuelve muy incómodo laborar con discordias.
- Discriminación en el lugar de trabajo no se sienten parte de la organización e incluso se vuelve muy problemático trabajar con una dificultad de este tipo.
- Acoso sexual siendo este mayormente un inconveniente para las mujeres ya que no se sienten cómodas en su lugar de trabajo, aunque algún hombre no está exento de esta situación.
- Condiciones hostiles de trabajo, ya que para ser productivos se debe tener un clima laboral agradable.
- Problemas con las compensaciones e incentivos monetarios donde este es uno de los mayores generadores de estrés ya que se trabaja en base a un presupuesto y si no se alcanza se sienten amenazados e inclusive llegar a pensar en ser despedidos.
- Trabajos relacionados con constantes viajes estos causan estrés por tanta carga que se sienta al viajar.

- Jubilación, porque se han acostumbrado y se sienten cómodos en el trabajo realizado y ahora se deben de enfrentar a una nueva etapa de su vida, donde deben de dejar lo que se hizo por mucho tiempo.

Actualmente, todas esas situaciones son vividas por muchas personas que laboran en una y otra institución. Con los constantes cambios de la economía y la rápida evolución del entorno empresarial, las personas cada vez encuentran más complicado lograr manejar su estrés laboral.

Estrés financiero. Muller (2011), menciona que la recesión y la desaceleración añaden varias complicaciones más a las personas trabajadoras endeudadas. El aumento de la utilización de tarjetas de crédito y la fácil accesibilidad a préstamos personales ha hecho que las personas gasten más de lo debido, y luego es difícil terminar con créditos y deudas enormes. Esto se convierte cada vez en una mayor fuente de estrés para las personas, donde comúnmente existe mucha falta de conocimiento financiero, lo cual agrava aún más sus situaciones. Debido a todo ello, en cuanto las necesidades van más allá de los medios, no es muy difícil adivinar que no pasará mucho tiempo antes de terminar con deudas hasta el cuello. Muchas personas aprenden de sus errores financieros, sin embargo, hay algunas que vuelven a cometerlos una vez tras otra, y por eso siempre se encuentren estresadas.

Estrés en las relaciones personales. En muchos casos una mala relación en el matrimonio, el divorcio, o un noviazgo son principales fuentes de estrés tanto hombres como mujeres. Para la mayoría, es muy difícil lidiar con los dolores y problemas emocionales debido a sus propias relaciones. El estrés provocado por una separación conduce a menudo a la depresión y otros problemas, si no se manejan adecuadamente. Hay varios factores que son las principales causas de estrés en las relaciones personales. La mayoría de las relaciones de pareja siempre se mueven como un péndulo, entre el amor y el odio, con peleas frecuentes y periodos de paz. Este tipo de relaciones con el tiempo se vuelven extremadamente estresantes y pueden llegar a implicar problemas en otras áreas como el trabajo.

Estrés familiar. Padres, hermanos y parientes cercanos tienen tendencia a producir estrés con bastante frecuencia. La mayoría de hijos hombres y mujeres en etapa de juventud tienen problemas con sus padres, lo que actúa como una fuente de estrés en la familia completa. Los familiares también pueden considerarse como una causa importante de estrés familiar, especialmente durante la época de fiestas. La diferencia de edad es una causa de discusiones y peleas entre padres e hijos, mientras que la competencia y la comparación pueden causar serios problemas psicológicos entre los hermanos. Un hogar donde se presentan esas condiciones es generalmente la principal causa de estrés en los niños y por consiguiente, también en la familia completa.

Estrés relacionado con la salud. La hospitalización personal o de algún familiar siempre será una causa importante del estrés cirugías y fracturas incluso muy dolorosas, las cuales causan estrés físico y emocional. Las personas mayores por lo general tienden a preocuparse de su estado de salud, los hacen reflexionar por lo que les pasa, también es una de las principales causas del estrés en estas personas. Existen personas que llegan a tener pesadillas a causa de la posibilidad de poder padecer alguna enfermedad grave como el cáncer, cuando realmente no se trata de algo así. Esta constante preocupación acerca de su condición, irónicamente los lleva a estados de salud deplorables, a causa del estrés manifestado.

Consecuencias del estrés.

Robbins (2005), menciona que el estrés se manifiesta de varias maneras. Por ejemplo, un individuo al experimentar niveles altos de estrés puede presentar hipertensión arterial, úlceras, irritabilidad, dificultades para tomar decisiones rutinarias, pérdida de apetito, proclividad a los accidentes, entre otros. Estos aspectos se resumen en tres categorías, síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales.

Síntomas fisiológicos. La mayor parte del interés anterior es cuando el estrés se dirige a la salud del individuo. La razón se debe básicamente al hecho cuando los especialistas en ciencias médicas abordaban la materia. Sus investigaciones concluyeron en que el estrés podría producir

cambios en el metabolismo, aceleraba el ritmo cardiorrespiratorio, aumentaba la tensión arterial, provocaba jaquecas e inducía ataques al corazón. No está claro cuál es el vínculo entre el estrés y síntomas fisiológicos particulares. Hay pocas relaciones constantes, lo que se atribuye a la complejidad de los síntomas y la dificultad de medirlos objetivamente. Pero, es de la mayor relevancia el hecho cuando los síntomas fisiológicos tienen la menor pertinencia para los estudiantes del comportamiento organizacional.

Síntomas psicológicos. Uno de los síntomas significativos del estrés es la insatisfacción, por ende, si existe estrés laboral esta causa poco interés en el trabajo, por lo tanto, esta respuesta es la más evidente en el momento de existir estrés, cuando el empleado ya no está satisfecho con lo que realiza y por ende reduce su desempeño en la empresa, y se ve afectada donde causa así tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y demoras de parte del trabajador. Las evidencias indican si las personas ocupan puestos donde les imponen demandas numerosas y contradictorias o en las que falta claridad sobre los deberes, autoridad y responsabilidades del trabajo, aumentan el estrés y la insatisfacción. Del mismo modo, cuanto menos control tienen las personas sobre el ritmo de su trabajo, mayor es su poca satisfacción y aumenta el estrés. Se necesitan más investigaciones para aclarar la relación, pero las pruebas señalan que al crear variedad, importancia, autonomía, retroalimentación e identidad estas generan estrés y reducen la satisfacción y la participación.

Síntomas conductuales. Sí existe estrés se verá reflejado en las conductas presentadas por el individuo, estas pueden ser los cambios en la productividad, ya que antes de verse afectado por esta situación su desempeño era mayor y ahora disminuye por no sentirse capaz de realizarlo. También su alimentación es inadecuada, incluso inicia con algunas adicciones las cuales no eran presentes, y lo más importante de señalar en este tema son las consecuencias surgidas por estas conductas a la empresa.

Niveles de estrés: Escala de estrés de Holmes y Rahe:

En 1967, Holmes y Rahe inventaron una escala de estimación del reajuste social a través del cual media el estrés. La cual fue adaptada a la población de estudiantes, siendo modificada y aprobada por el psicólogo clínico del "Centro de Salud Mental Moisés Heresi", Doctor Ernesto Cazorla. La escala consta de 40 acontecimientos o sucesos vitales acaecidos en el último año, a los cuales se les asigna valores (UCV) relacionados con la cantidad de estrés, de tal manera que relaciona la acumulación de los cambios de vida que totaliza el estrés con la probabilidad de presentar manifestaciones psicósomáticas. De acuerdo a los puntajes obtenidos se presenta los siguientes niveles de estrés:

- **Estrés Normal:** Estrés dentro de los límites normales, cuando existe el 0% de posibilidad de presentar manifestaciones psicósomáticas. Va de 0 a 149 UCV

- **Estrés Leve:** Cuando existe el 33% de posibilidad de presentar manifestaciones psicosomáticas. Va de 150 a 199 UCV
- **Estrés Moderado:** Cuando existe el 50% de posibilidad de presentar manifestaciones psicosomáticas. Va de 200 a 299 UCV
- **Estrés Severo:** Cuando existe el 80% de posibilidad de presentar manifestaciones psicosomáticas. Va de 300 a más UCV

❖ **Diagnóstico empresarial**

Si lo que queremos es conocer la actual situación de una empresa y cuáles están siendo los principales obstáculos que le impiden seguir creciendo, el **diagnóstico empresarial** es una de las herramientas más recurridas y eficaces para poder realizar este tipo de estudios. Gracias a este diagnóstico podremos encontrar la raíz del problema, lo que nos permitirá poner todos los recursos necesarios para eliminarla y hacer que la corporación mantenga, o recupere, el buen rumbo.

A pesar de que en muchos casos este tipo de diagnósticos se dejan bajo la supervisión de expertos en el tema, como consultorías o profesionales ajenos a la empresa a evaluar, lo cierto es que también existe un gran porcentaje de aquellos responsables de sus propios negocios que optan por tomar esta responsabilidad.

Definición de diagnóstico empresarial

Si accedemos al diccionario de la Real Academia Española,

encontraremos que el término diagnóstico procede de la palabra griega “*diagnosis*”, la cual traducida al castellano viene a ser lo mismo que “*conocimiento*”. Ahora si nos centramos en el mundo empresarial, este término hace referencia a aquellas actividades que se llevan a cabo para poder conocer de primera mano cuál es la situación de la empresa y sus principales impedimentos para lograr alcanzar sus objetivos.

Como en la mayoría de campos, existen multitud de diagnósticos para las empresas, algunos se centran únicamente en estudiar los procesos de producción y los consumidores, o incluso, en procesos de venta, entre muchos otros. Estos diagnósticos se realizan a través de metodologías específicas que permiten conocer todos esos detalles concretos de la compañía, lo que la sitúa como una herramienta necesaria y recomendada.

Clases de diagnóstico empresarial

Dentro de las clases de diagnósticos que nos encontramos, podríamos reunirlos y clasificarlos a la gran mayoría en dos grandes grupos, éstos permiten diferenciar los unos de los otros en función de sus características y aplicaciones.

- **Diagnósticos integrales:** Son principalmente conocidos por la gran cantidad de variables empresariales a las que se puede aplicar. Para poner un ejemplo, podríamos encontrar el diagnóstico de Competitividad, un estudio que permite conocer las oportunidades, debilidades, ventajas y amenazas de una empresa. Y todo ello en base

a la evaluación y consideración de numerosas variables que el consultor en cuestión ha puntuado e incluido en el análisis.

- **Diagnósticos específicos:** Se caracterizan por centrarse en aquellos procesos más concretos, es decir, estudia diferentes aspectos del mercado, estados financieros o procesos de gestión, y cualquier otro relacionado con la producción y su consumo.

¿Cómo se logra un diagnóstico empresarial eficaz?

Independientemente del enfoque que pretendamos darle al diagnóstico, específico o integral, se deben tener en consideración 4 procesos que, según algunos profesionales del sector, serán los que garantizarán un buen trabajo y estudio que permitirán obtener muy buenos resultados:

1. **Evaluación.** Estableceremos un parámetro que nos permitirá evaluar la actual situación o pudiera despertar el interés por la empresa, centrándonos en aquellos puntos sobre los que deseemos realizar el diagnóstico, consumidores, apartado financiero, proceso de producción, etc.
2. **Visión detallada.** En este punto es cuando el equipo o persona encargados de realizar este diagnóstico se centran especialmente en recoger toda la información posible acerca del sistema concreto de la empresa por el que se está interesado en estudiar. Este proceso es posible gracias a la toma de imágenes, tablas, gráficos, entrevistas y toda clase de recursos que permitan conocer de primera mano la

situación actual.

3. **Cálculos.** Llegados a este punto y con la información recogida de la fase anterior, es el momento para establecer el grado de alcance en función del parámetro que se haya querido fijar.
4. **Conclusiones.** Se analiza toda la información que se ha recogido y se estudia para evaluar y conocer los motivos que impiden alcanzar aquellos parámetros que en su momento se establecieron. Conociendo los problemas, será mucho más fácil encontrar las soluciones.

Perspectivas de un diagnóstico empresarial

Todo este trabajo de diagnóstico se puede llevar a cabo bajo diferentes perspectivas, aunque principalmente encontraremos 4, las cuales vamos a mostrarte a continuación:

- **Financiera.** Abarca todo el departamento contable y de gestión de la empresa, evalúa todos sus números y estudia cuál es su situación actual. Conoce sus inversiones y fuentes de financiación entre otros.
- **Consumidores.** Desde aquí se evalúan todos los datos relacionados con el comportamiento de los clientes y su trato.
- **Proceso interno.** Se centra principalmente en el estudio de los procesos de producción de la compañía. Determinando su calidad y eficacia.
- **Personal y sus capacidades.** Hace una comparativa con las capacidades que posee el personal activo de la empresa y las que

teóricamente se debería de tener para alcanzar altos niveles de eficiencia.

Permite conocer los factores que afectan la productividad laboral como el estrés, motivación, etc.

2.2 Marco conceptual.

❖ Diagnostico

Alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.¹

❖ Diagnosticar

Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.²

❖ Empresa

Es un organismo económico que sirve de nexo a los factores de producción y también es de naturaleza jurídica porque nace, desarrolla y muere.

¹ Enciclopedia libre Wikipedia, disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Diagn%C3%B3stico>.

² Real Academia Española de la Lengua, disponible en: <http://dle.rae.es/?id=De7qNYD>.

❖ **Distrés** acontecimiento o cambio

Es la reacción psicofisiológica adversa ante un evento, vital. Dessler (2001)

❖ **Estrés**

Es la reacción psicofisiológica ante un evento o acontecimiento vital que amenaza el equilibrio psicofisiológico. Dessler (2001)

❖ **Estrés**

Es el estrés bueno o que produce resultados positivos o constructivos.

❖ **Supervisión**

Es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo. Robbins (2004),

❖ **Mercado**

El mercado es "donde confluyen la oferta y la demanda. En un sentido menos amplio, el mercado es el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto. Por ejemplo: El mercado de los autos está formado no solamente por aquellos que poseen un automóvil sino también por quienes estarían dispuestos a comprarlo y disponen de los medios para pagar su precio.

❖ **Estrategia**

La palabra estrategia deriva del latín estrategia, que a su vez procede de dos términos griegos: stratos (“ejército”) y agein (“conductor”, “guía”). Por lo tanto, el significado primario de estrategia es el arte de dirigir las operaciones militares.

El concepto también se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro. Robbins (2004),

❖ **Relaciones Interpersonales:** una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Bisquerra (2003)

Habilidades Sociales: Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. Bisquerra, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona: Praxis. Bisquerra, R. (2002). Educación emocional: el desarrollo de competencias emocionales en la ESO.

Investigación para el concurso de catedrático de universidad. Barcelona:
Universidad de Barcelona (inédito).

Plan de capacitación: Es en esencia un plan organizado para poner en
marcha el proceso de aprendizaje del empleado. Dessler (2001)

CAPÍTULO III: MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

3.1 Material:

3.1.1 Población:

La población está compuesta por los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP de la ciudad de Trujillo, que en el año 2016 son 64 colaboradores.

3.1.2 Marco de Muestreo

Planilla con los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP con contrato vigente al año 2016 de la ciudad de Trujillo.

3.1.3 Muestra:

Es de tipo no probabilístico, dada la naturaleza de la investigación y para determinar el tamaño de la muestra utilizamos al total de colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP de la ciudad de Trujillo que son 64 colaboradores.

3.1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar los datos se ha utilizado las siguientes técnicas e instrumentos:

- **Técnica:**

En la presente investigación se va utilizar la encuesta, entrevista y análisis documental

- **Instrumentos:**

Los instrumentos de recolección de datos son el cuestionario y la ficha resumen.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Guía de entrevista

3.2 Procedimientos

3.2.1 Tipo de Investigación

La investigación para este estudio es de tipo **descriptiva de corte transversal** ya que la muestra se tomó una sola vez y en un determinado período de tiempo.

3.2.2 Diseño de Contrastación de Hipótesis

El diseño de contrastación utilizado es de una sola casilla cuya representación gráfica es como sigue:

M : O

Donde:

M = representa la muestra de estudio.

O = representa el estudio o la información obtenida de la muestra que permitió elaborar las estrategias para reducir el estrés laboral en la empresa.

3.2.3 Procesamiento y análisis de la información:

Para procesar los datos se utilizaron las herramientas del programa Microsoft Excel, por ello las encuestas se codificaron y estructuraron, logrando así un rápido análisis de los datos. Los resultados se presentan en cuadros y gráficos estadísticos y para el análisis se utilizó la estadística descriptiva.

3.2.4 Análisis de variables:

La variable se ha analizado teniendo en cuenta la información obtenida en el marco teórico.

A continuación, se operacionaliza la variable:

3.2.5 VARIABLES

3.2.5.1. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Estrés laboral.	La Organización Internacional del Trabajo – OIT, se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: “Esta enfermedad es un peligro para la economía de los países industrializados y en vías de desarrollo. Reciente la productividad al afectar la salud física y mental de los trabajadores”	<p>Los factores que provocan el estrés pueden atribuirse a:</p> <p>Condiciones ambientales de trabajo.</p> <p>Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.</p> <p>Estilos de dirección y liderazgo.</p> <p>Gestión de recursos humanos.</p> <p>Nuevas tecnologías.</p> <p>Estructura organizacional.</p> <p>Clima organizacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades y aspiraciones • Necesidades • Valores • Interés por la tarea • Características del puesto • Volumen y ritmo de trabajo • Horario de trabajo • Participación y control • Mala comunicación • Cultura institucional • Entorno físico • Promoción • Remuneración • Sistema de evaluación • Exceso o carencia de capacidades del puesto • Falta de perspectivas de promoción profesional. • Inseguridad laboral 	Ordinal

Elaboración: Propia

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan resultados de la aplicación de los instrumentos dirigidos a 64 colaboradores del área de consultas generales del BCP, los cuales fueron desarrollados mediante un cuestionario.

Una vez obtenidos los resultados se realizaron las interpretaciones de los mismos para luego extraer conclusiones y emitir recomendaciones acordes con los objetivos específicos de la presente investigación.

4.1.1. Resultados de la encuesta para evaluar el nivel de estrés en los colaboradores del área de consultas generales del BCP (Aplicado en la ciudad de Trujillo Distrito de la Esperanza del 10 de setiembre al 10 de octubre del 2016)

Cuadro 1

Frecuencia absoluta y porcentual de algunas variables sociodemográficas de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016

Variables sociodemográficas	Frec.	%
SEXO		
FEMENINO	30	46.9
MASCULINO	34	53.1
	64	100.0
ESTADO CIVIL		
CASADO	2	3.1
CONVIVIENTE	2	3.1
SOLTERO	60	93.8
	64	100.0
Tiempo de servicio(meses)	9.04 meses	

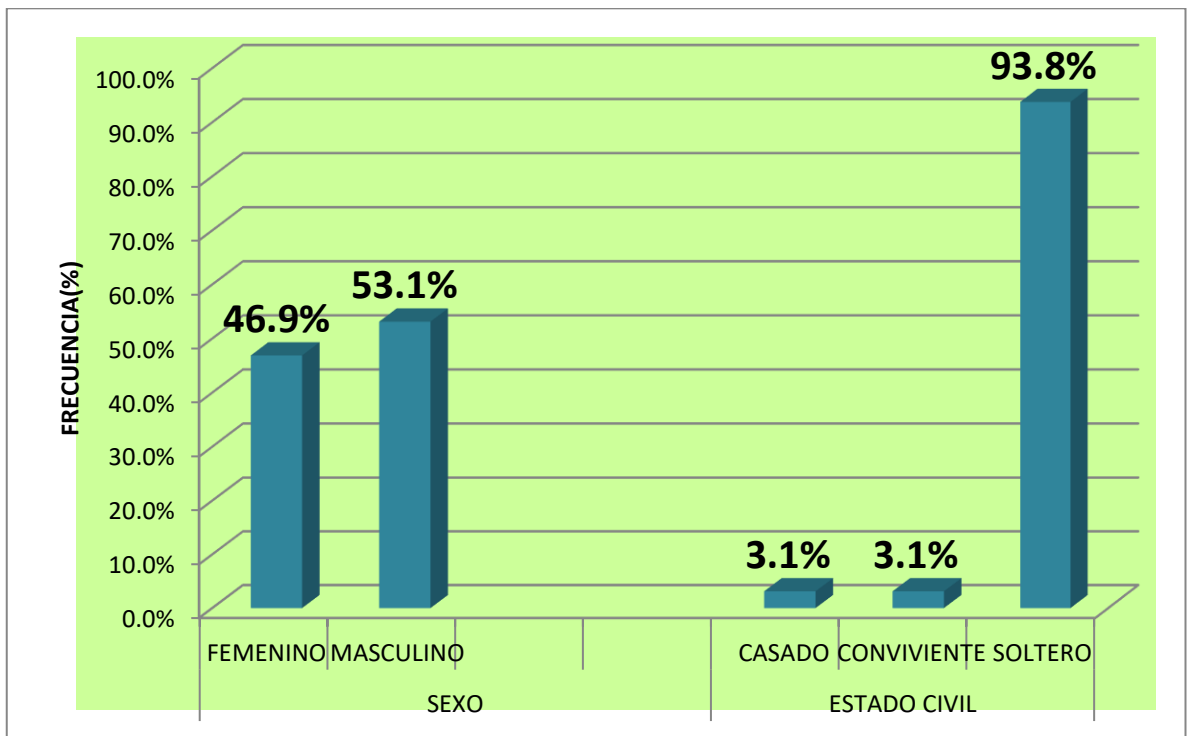
Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Tenemos que la muestra de estudio de los colaboradores del área de consultas generales de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú del Distrito de la Esperanza, el 46.9% son del sexo femenino y el 53.1 del sexo masculino; además tenemos que solo el 3.1% son Casados, igualmente el 3.1% son convivientes y un 93.8% son solteros; y respecto al tiempo de duración en la empresa tenemos que en promedio los trabajadores trabajan 9.04 meses.

Gráfico 1

Frecuencia porcentual del sexo y estado civil de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016



Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Cuadro 2

Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Clima Organizacional de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016

Nivel de Estrés para C.O.	Frec.	%
BAJO	2	3.1
MEDIO	6	9.4
ALTO	56	87.5
TOTAL	64	100.0

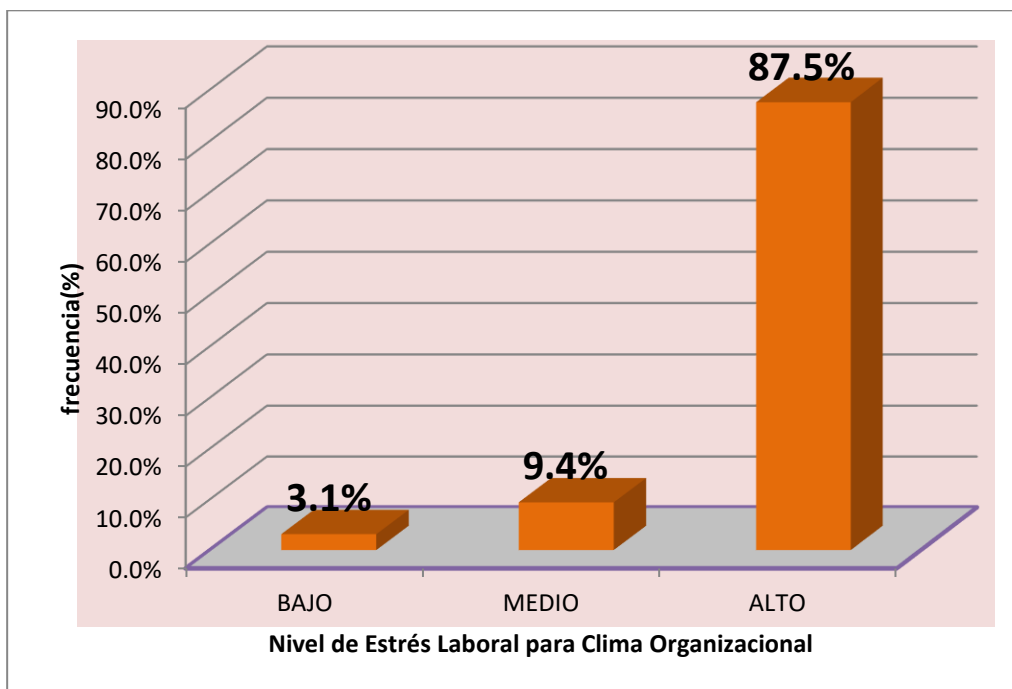
Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Respecto al nivel de estrés laboral para la dimensión del Clima Organizacional de los colaboradores del área de consultas generales de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú del Distrito de la Esperanza, tenemos que solo el 3.1% presentaron un estrés BAJO, el 9.4% presentaron un estrés MEDIO y un significativo 87.5% presentan un Estrés laboral en torno al Clima Organizacional ALTO.

Gráfico 2

**Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de
Clima Organizacional de los Colaboradores del Área de Consultas
Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú.
Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016**



Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Cuadro 3

Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Estructura Organizacional de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016

Nivel de Estrés para E.O.	Frec.	%
BAJO	3	4.7
MEDIO	11	17.2
ALTO	50	78.1
TOTAL	64	100.0

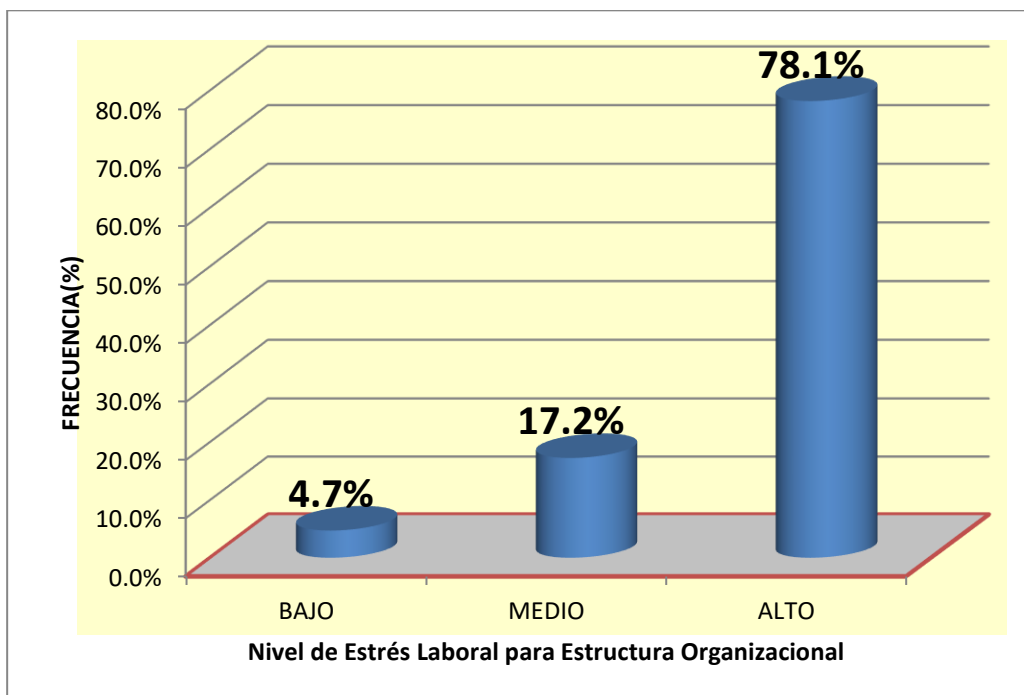
Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Respecto al nivel de estrés laboral para la dimensión de la Estructura Organizacional de los colaboradores del área de consultas generales de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú del Distrito de la Esperanza, tenemos que el 4.7% presentaron un estrés BAJO, el 17.2% presentaron un estrés MEDIO y un significativo 78.1% presentaron un Estrés laboral ALTO en torno a la Estructura Organizacional.

Gráfico 3

Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Estructura Organizacional de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016



Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Cuadro 4

Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Territorio Organizacional de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016

Nivel de Estrés para T.O.	Frec.	%
BAJO	2	3.1
MEDIO	6	9.4
ALTO	56	87.5
TOTAL	64	100.0

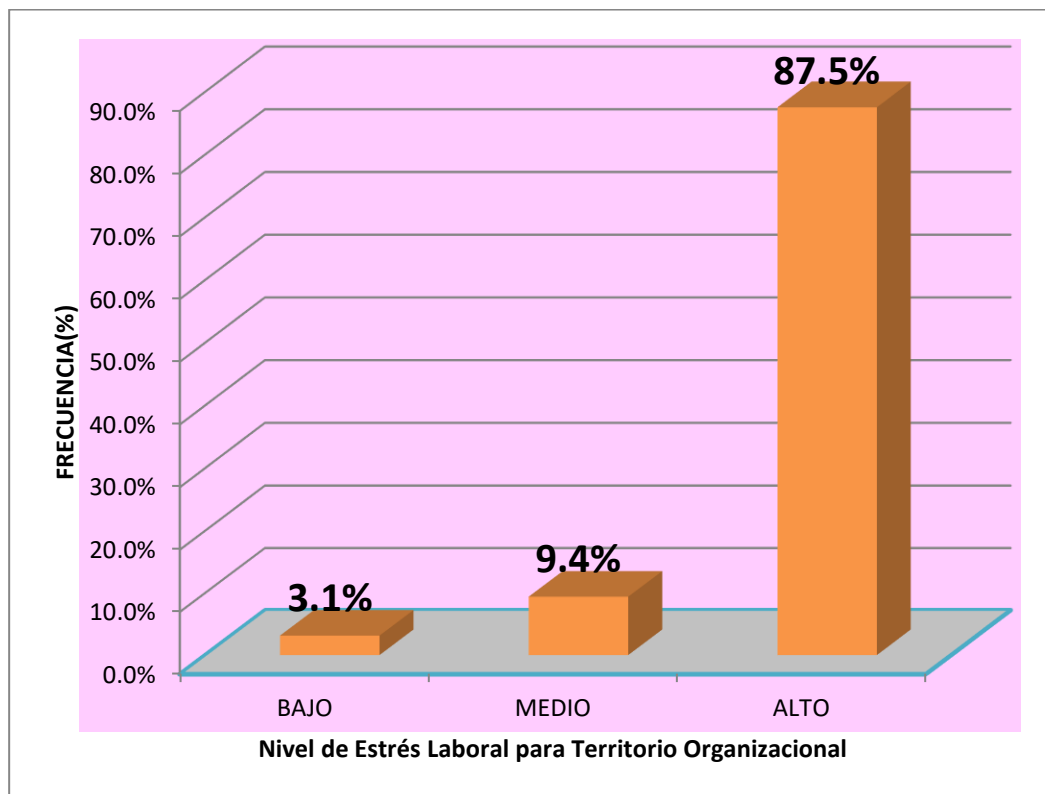
Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Al considerar al nivel de estrés laboral para la dimensión del Territorio Organizacional de los colaboradores del área de consultas generales de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú del Distrito de la Esperanza, tenemos que el 3.1% presentaron un estrés BAJO, el 9.4% presentaron un estrés MEDIO y un importante 87.5% presentaron un Estrés laboral ALTO en torno al Territorio Organizacional.

Gráfico 4

Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Territorio Organizacional de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016



Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Cuadro 5

Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Tecnología de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016

Nivel de Estrés para T.	Frec.	%
BAJO	1	1.6
MEDIO	15	23.4
ALTO	48	75.0
TOTAL	64	100.0

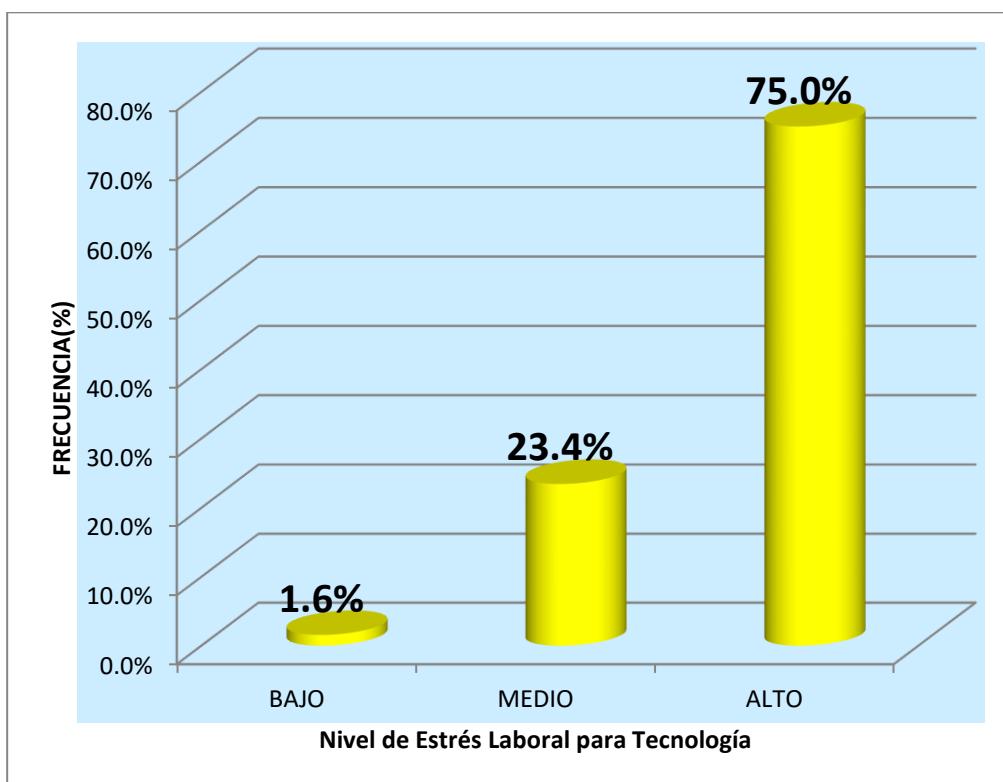
Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Al considerar al nivel de estrés laboral para la dimensión de la Tecnología de los colaboradores del área de consultas generales de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú del Distrito de la Esperanza, tenemos que solo el 1.6% presentaron un estrés BAJO, el 23.4% presentaron un estrés MEDIO y un 75% presentaron un Estrés laboral ALTO en torno a la Tecnología que no es más que contar con los implementos informáticos adecuados para el desarrollo del trabajo.

Gráfico 5

Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Tecnología de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016



Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Cuadro 6

Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Influencia del Líder de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016

Nivel de Estrés para I.L.	Frec.	%
BAJO	3	4.7
MEDIO	5	7.8
ALTO	56	87.5
TOTAL	64	100.0

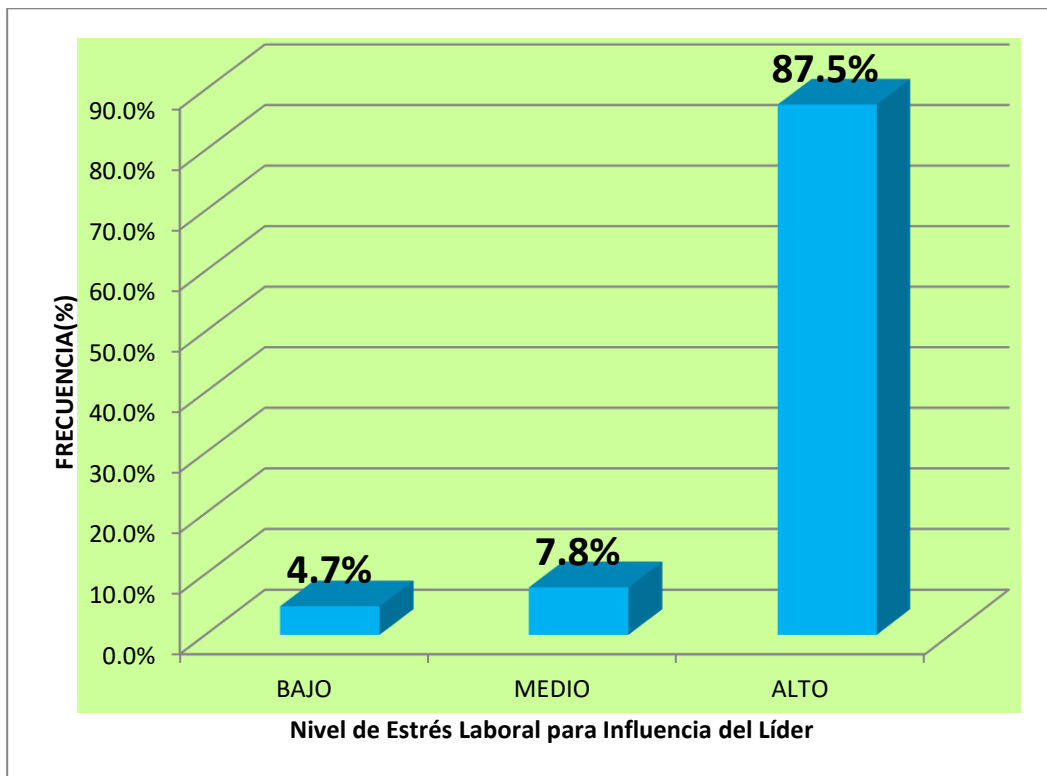
Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Al considerar al nivel de estrés laboral para la dimensión de la Influencia del Líder de los colaboradores del área de consultas generales de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú del Distrito de la Esperanza, tenemos que solo el 4.7% presentaron un estrés BAJO, el 7.8% presentaron un estrés MEDIO y un 87.5% presentaron un Estrés laboral ALTO en torno a la Influencia del líder.

Gráfico 6

Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Influencia del Líder de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016



Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Cuadro 7

Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Falta de Cohesión de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016

Nivel de Estrés para F.C.	Frec.	%
BAJO	5	7.8
MEDIO	7	10.9
ALTO	52	81.3
TOTAL	64	100.0

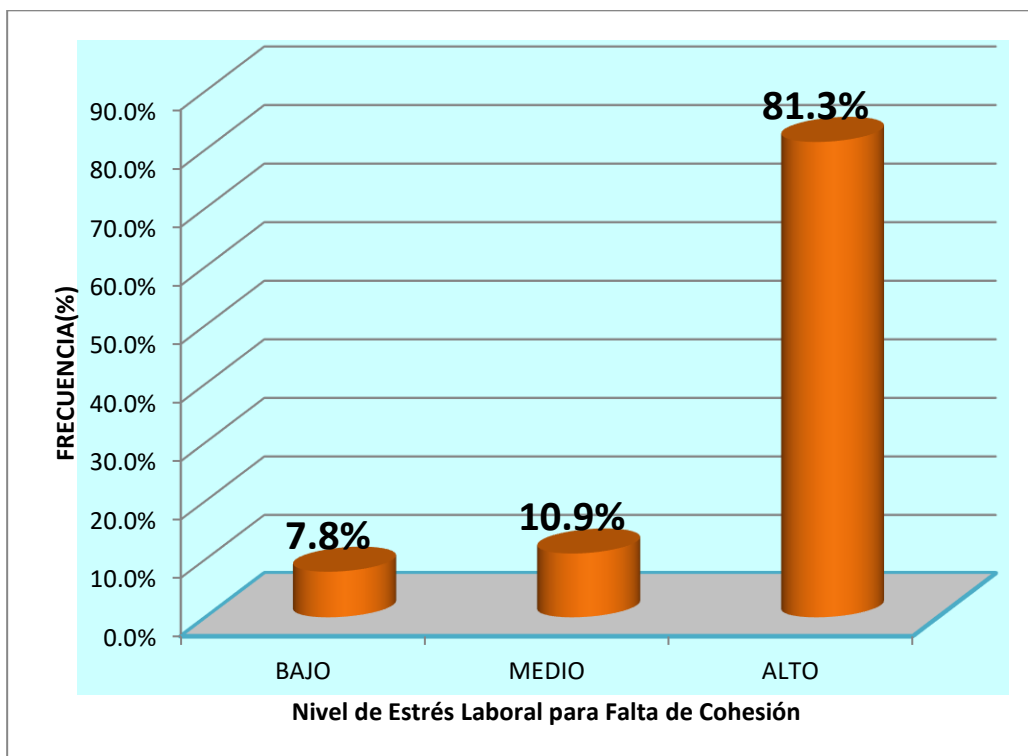
Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Al considerar al nivel de estrés laboral para la dimensión de Falta de Cohesión de los colaboradores del área de consultas generales de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú del Distrito de la Esperanza, tenemos que solo el 7.8% presentaron un estrés BAJO, el 10.9% presentaron un estrés MEDIO y un 81.3% presentaron un Estrés laboral ALTO en torno a la Influencia del líder.

Gráfico 7

Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Falta de Cohesión de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016



Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Cuadro 8

Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Respaldo de Grupo de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016

Nivel de Estrés para R.G.	Frec.	%
BAJO	4	6.3
MEDIO	10	15.6
ALTO	50	78.1
TOTAL	64	100.0

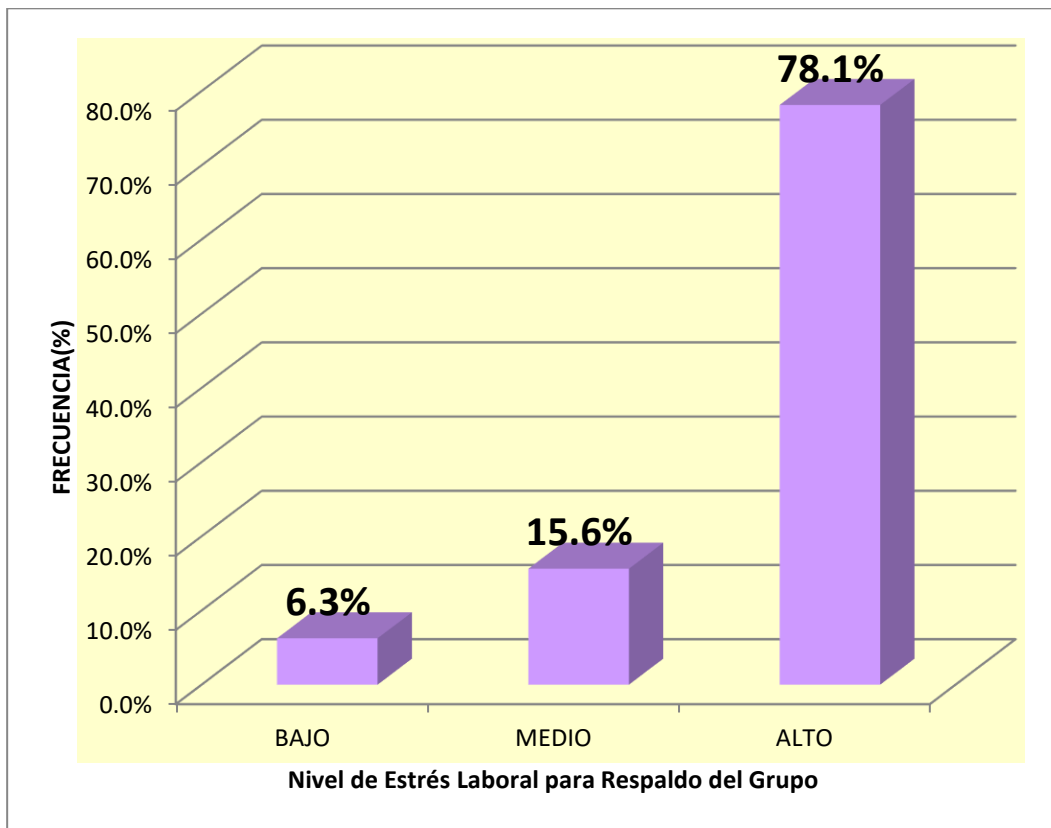
Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Se observa que para el nivel de estrés laboral para la dimensión Respaldo del grupo de los colaboradores del área de consultas generales de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú del Distrito de la Esperanza, tenemos que solo el 6.3% presentaron un estrés BAJO, el 15.6% presentaron un estrés MEDIO y un 78.1% presentaron un Estrés laboral ALTO en torno al respaldo del grupo.

Gráfico 8

Frecuencia porcentual del Estrés Laboral para la dimensión de Respaldo de Grupo de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016



Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Cuadro 9

Frecuencia absoluta y porcentual del Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016

Nivel de Estrés Laboral	Frec.	%
BAJO	4	6.3
MEDIO	2	3.1
ALTO	58	90.6
TOTAL	64	100.0

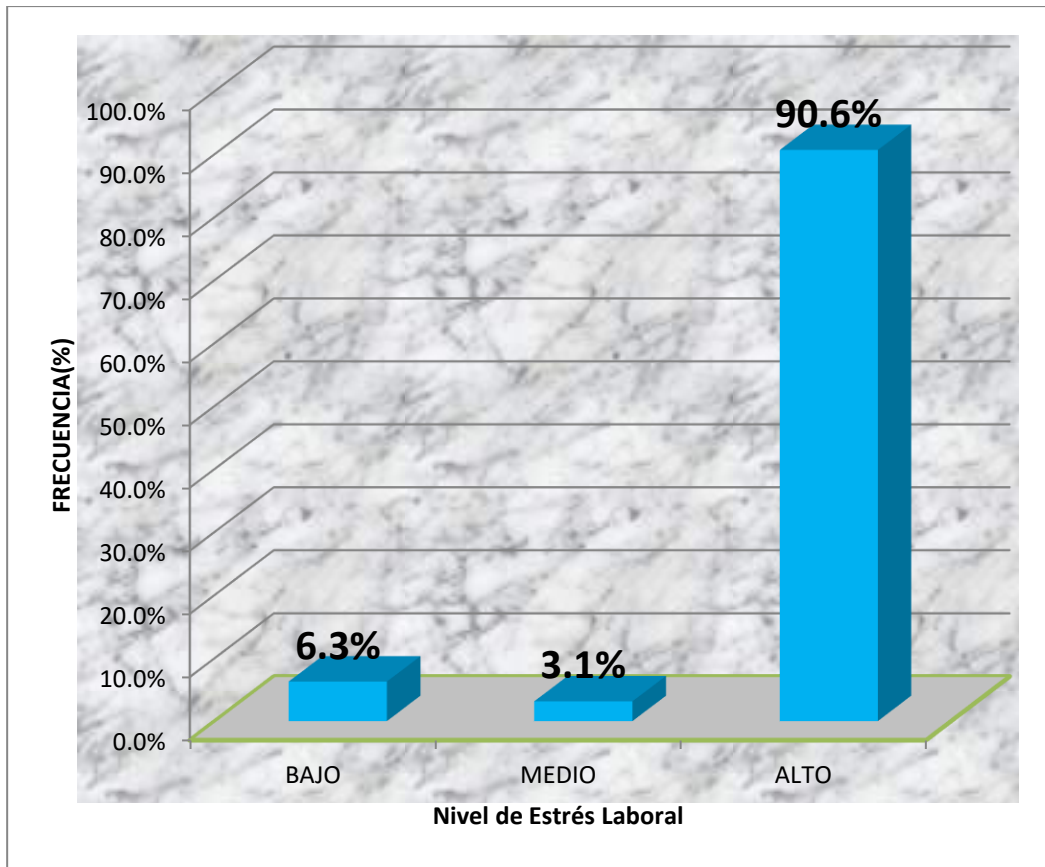
Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

Al considerar al nivel de estrés laboral de los colaboradores del área de consultas generales de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú del Distrito de la Esperanza, tenemos que solo el 6.3% presentaron un estrés BAJO, el 3.1% presentaron un estrés laboral MEDIO y un significativo 90.6% presentaron un Estrés laboral ALTO.

Gráfico 9

Frecuencia porcentual del Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo. 2016



Fuente: Encuesta a colaboradores del BCP

Elaboración: Equipo de investigación

4.1.2. Resultados de la entrevista al supervisor para para conocer las causas y consecuencias del estrés en los colaboradores del área de consultas generales del BCP (Aplicado en la ciudad de Trujillo Distrito de la Esperanza del 10 de setiembre al 10 de octubre del 2016)

1. ¿La institución ha considerado realizar algún estudio sobre el estrés laboral en algún grupo ocupacional?

El supervisor respondió textualmente: "... sabemos lo que significa el estrés laboral, sin embargo la institución no ha realizado algún estudio al respecto, por ahora se está enfocando en hacer estudios sobre clima organizacional, sin embargo estamos conscientes de que el estrés es uno de los males silenciosos que afecta la productividad de la fuerza de trabajo..."

2. ¿Se ha desarrollado alguna actividad o acción concreta para hacer frente al estrés laboral que aqueja a la fuerza laboral de la empresa?

El supervisor señaló textualmente que se realizan algunas actividades de integración y jornadas de capacitación fuera de las instalaciones de la empresa que de alguna manera contribuyen a reducir los niveles de estrés, pero que el impacto de estas acciones no ha sido medido, también indico que son esfuerzos aislados por hacer frente a la situación, y que para los próximos periodos se va considerar como parte de las iniciativas estratégicas del banco el desarrollo de actividades concretas orientadas a reducir los niveles de estrés de la fuerza de trabajo.

3. Según Usted cuales son las principales factores que originan el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016:

El supervisor respondió textualmente que las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo, jornada laboral larga que genera fatiga emocional y física. Según las características del puesto de trabajo: malas posturas, agotamiento visual, contaminación auditiva, dolor en las manos entre otras.

4. Indique las principales consecuencias del estrés laboral en el área de consultas generales de Banca por teléfono del BCP distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016:

El entrevistado respondió que: "... dentro de los riesgos psico-sociales relacionados con el excesivo nivel de exigencia laboral, sobresale como fuente de enfermedad, aparte de la adicción al trabajo y el estrés laboral, el síndrome de burnout. Este concepto normalmente es conocido y utilizado como sinónimo de fatiga por un porcentaje importante de encargados de recursos humanos o gerentes, pero en general sigue siendo desconocida su naturaleza más compleja, en la cual es posible describir una serie de síntomas asociados a la condición, causas favorecedoras y finalmente medidas sistemáticas que pueden prevenir su ocurrencia en la empresa. Así mismo indico

que se produce un elevado Ausentismo laboral, el personal manifiesta dolencias físicas, desordenes emocionales y en general riesgos laborales asociados a la actividad diaria.

Adicionalmente indico que el síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. Edelwich y Brodsky (1980) lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico (Pines, Aronson, 1981) o en su definición comúnmente más conocida, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente (Maslach, 1981). Independientemente de la definición particular de los diferentes estudiosos en el campo, lo cierto es que el burnout es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre. Actualmente, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que

llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.

5. Consideras importante que la institución desarrolle estrategias para reducir los niveles de estrés laboral en el área de consultas generales de Banca por teléfono del BCP distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016:

El entrevistado respondió que es muy importante, y sobre todo que como resultado de una iniciativa del área de recursos humanos, sin embargo esto es un tema alejado de la realidad en la mayoría de empresas señalo.

4.1.3. Estrategias para reducir el nivel de estrés laboral alcanzado por los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP – distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016

a) Datos generales

Denominación: Pausas activas o recreación laboral
Duración: Abril a diciembre del 2017
Responsables: Balladares Méndez Christian Martin
Vergara Cabrera Yuleisy Karol Desiree

b) Justificación

Él presente programa de pausas activas o recreación laboral esa orientado a reducir el impacto del estrés laboral en el rendimiento y

la productividad laboral del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP, y su aplicación se justifica por las siguientes razones:

Cuando se tiene una labor sedentaria, el cansancio se concentra comúnmente en el cuello y los hombros

Cuando se tiene una jornada laboral prolongada.

Porque beneficia la salud holística de los colaboradores.

Controla y disminuya la fatiga física y emocional

Toda organización está en riesgo de que su personal sufra de este tipo de afecciones laborales, sin embargo, los riesgos dependen mucho de las características del puesto de trabajo. Podemos identificar los siguientes: malas posturas, agotamiento visual, contaminación auditiva, dolor en las manos entre otras.

c) Objetivos

Prevenir alteraciones psicofísicas causadas por la fatiga física y emocional.

Potencializar el funcionamiento cerebral incrementando la productividad y el rendimiento laboral.

Disminuir los niveles de estrés laboral y físico y aumentar la armonía laboral.

Aliviar la tensión laboral producida por posturas inadecuadas.

Aumentar el rendimiento en el puesto de trabajo y capacidades de comodidad y producción.

d) Beneficiarios

Los principales beneficiarios del programa son los colaboradores que laboran en el área de consultas generales del BCP, de la ciudad de Trujillo.

e) Actividades y fases del programa

Las pausas activas o recreación laboral, son momentos durante la jornada laboral, que se dedican a realizar ejercicios de movilidad, estiramiento, tonificación muscular y ejercicios aeróbicos leves y moderados. El programa tiene 05 fases en las cuales se pueden evidenciar un objetivo con el cual se pretende llegar a los colaboradores, el contenido y las diferentes actividades por cada fase. Cada fase tiene una duración de un mes, con una frecuencia de 2 veces a la semana, una intensidad leve (mediante movimientos articulares suaves de bajo impacto) y con un tiempo de duración por cada sesión de 10 minutos.

FASE I: ACEPTACIÓN Y ADAPTACIÓN

Objetivo.

Buscar la interiorización en cada colaborador de los esfuerzos institucionales con los programas presentados, además de la necesidad propia por buscar mejorar los estándares de satisfacción al interior de la compañía y los cuales se logran si cada colaborador siente apoyo por parte de la institución tanto a nivel personal como familiar y laboral.

Contenido.

Como una forma de aprovechar los medios institucionales se realizará la presentación de Presentación de breves artículos semanales en la Intranet Institucional en los cuales se fundamenta la importancia de los ejercicios de pausas activas, como también la realización de los ejercicios basados específicamente en las necesidades propias de cada área, haciendo un mayor énfasis en las zonas corporales más afectadas por la actividad diaria.

Actividades.

1- Presentación de artículos en los cuales se evidencia los riesgos de una vida sedentaria tales como.

1.1 Aumento de depresión por estrés acumulado

1.2 Dolencias propias del cargo a desempeñar por posturas no adecuadas.

1.3 Deficiencia en la respuesta de las articulaciones para el desplazamiento

1.4 Trastornos cardiovasculares

1.5 Trastornos musculares

2- Ejercicios de estiramiento a los grupos musculares de miembros inferiores.

Ejercicios propuestos

Ejercicio -1

De pie piernas separadas al ancho de las caderas manos en la cintura, llevar la punta de un pie hacia la parte lateral y dirigir el cuerpo hacia el otro lado manteniendo una pierna flexionada y la otra en extensión, llevando la cadera hacia atrás en la medida que flexiono la pierna. (ver imagen 1)



Imagen 1.

Ejercicio-2

De pie separa de lado cerca de una pared haciendo la extensión del brazo que esta contiguo a la pared y a la altura del hombro y apoyando el cuerpo sobre la mano llevando la cadera hacia la misma, las piernas siempre estiradas (ver imagen 2a y 2b).



Imagen 2 a



Imagen 2 b

Ejercicio -3

De pie una pierna sobre la otra con las piernas estiradas y flexionar el cuerpo a los lados (ver imagen 3).



Imagen 3

Ejercicio -4

De pie una pierna cruza la otra flexionar el cuerpo hacia la pierna que cruza y tratar de tocar el tobillo (ver imagen 4)



Imagen 4

Ejercicio 5

De pie llevar una pierna hacia arriba y doblar hasta a tratar de tocar con el talón la parte de los glúteos sin tocarlo, dejando alineadas las piernas en la parte anterior (ver imagen 5)



Imagen 5

Ejercicio 6

De pie llevar la pierna hacia delante y arriba tomando por la parte de la rodilla y sostener (ver imagen 6)



Imagen 6

FASE II: INTERIORIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE DOLORES LUMBARES

Objetivo.

Buscar que cada uno de los involucrados sientan la necesidad de realizar los ejercicios y sean ellos quienes pidan la realización de las pausas activas, junto con este proceso lo que se busca es perfeccionar los movimientos y la postura al momento de realizarlos, este proceso ayudara no solo a trabajar los movimientos con más efectividad, sino a llevar mejor postura en los momentos laborales y que necesariamente disminuirán los dolores musculares por posturas inadecuadas.

Contenido.

Se realizará una segunda etapa de artículos semanales en los cuales se mostrará la importancia de las posturas correctas tanto a la hora de hacer ejercicio como en los momentos de las actividades laborales.

Actividades

1-Se presentarán artículos en los cuales se referencie dolencias por malas posturas tales como:

1.1 Dolor lumbar.

1.2 Escoliosis

1.3 Lordosis.

Ejercicios de fortalecimiento de los músculos de la espalda

Ejercicio 1

Sentados en la silla levantar los antebrazos a la altura del pecho y realizar el movimiento de las escapulas hacia atrás (ver imagen 7)



Imagen 7

Ejercicio 2

En la misma posición sentados llevando los brazos hacia arriba y enlazando las manos detrás de la cabeza realizar el mismo ejercicio (ver imagen 8)



Imagen 8

Ejercicio 3

Sentado y erguido en la silla, llevar la parte superior hacia las piernas hasta tocar los tobillos y sostener (ver imagen 9)



Imagen 9

Ejercicio 4

Sentados llevar los brazos hacia arriba y detrás de la cabeza, luego realizar el movimiento de juntarlos adelante y sostener (ver imagen 10 a y 10b)



Imagen 10 a



Imagen 10b

Fase III: MANEJO DEL ESTRÉS

Con regularidad en diferentes programas de pausas activas, las actividades están enfocadas básicamente en la realización de los ejercicios dejando de lado el manejo del stress o incluyendo este en trabajos independientes realizados en otros espacios diferentes al ámbito laboral. Dentro de la propuesta entonces, se contempla el manejo del stress en el mismo momento de la realización de los ejercicios para que de una forma integral se pueda dar una continuidad a la jornada laboral dinamizando las actividades.

Objetivo.

Reducir los niveles de stress causados por la actividad diaria y que necesariamente con llevan a dolor de cabeza y agotamiento mental.

Contenido.

Se presentará la tercera sesión de artículos en esta etapa se hará énfasis en la importancia del ejercicio para reducir los niveles de stress ocasionados por la labor diaria, se realizarán actividades que generen relajación y distracción de la actividad laboral en el instante de realizar los movimientos.

Actividades.

Los artículos que se presentan se fundamentaran en cómo identificar las situaciones que lo producen, como se manifiesta en su cuerpo, en su vida familiar y personal y tratar de identificar el stress bueno o positivo, las actividades a realizar pueden enmarcarse en:

1. Reuniones grupales en las cuales se utilice música ambiental, situaciones que generen risa (sin llegar a la burla o el desorden),
2. También se pueden presentar en cada computador videos de interiorización personal y como ayudar a disminuir el stress cambiando hábitos de vida, pequeños momentos de relajación con música adecuada (ver imágenes 11a, 11b, 11c).



Imagen 11a



Imagen 11b



Imagen 11 c

Imagen 11a Imagen 11b Imagen 11 c 61

Fase IV: HOMBRO DOLOROSO

Objetivo

Contribuir al mejoramiento de dolor de hombro, generados por movimientos repetitivos y continuos,

Actividades

1. La cuarta etapa de artículos se fundamenta en la identificación de los factores que desencadenan el dolor de hombro, como prevenirlos y como mejorar su puesto de trabajo.
2. Ejercicios de fortalecimiento de hombro

Ejercicio 1

De pie sostenido en una silla de frente a la silla inclinar el cuerpo de tal forma que este paralelo al piso, se debe dejar que el brazo cuelgue a su lado como un péndulo, luego realice pequeños movimientos en círculos, cada vez debe hacer los círculos más grandes (ver imagen 12a, 12b, 12c)



Imagen 12a



Imagen 12b



Imagen 12c

Imagen 12a Imagen 12b Imagen 12c

Ejercicio 2

Lleve la mano hacia el hombro del otro lado, con la otra mano sostenga el brazo doblado por la parte de abajo del codo y súbalo hasta donde sea posible aguantar el dolor, sostenga un minuto y regréselo a la posición inicial. (ver imagen 13a y 13b).



Imagen 13 a



Imagen 13 b

Imagen 13 a Imagen 13 b

Ejercicio 3

Sentado o de pie lleve un brazo flexionado por encima de la cabeza y que la mano toque el omoplato, con la otra mano sostener el codo y mantener la posición (ver imagen 14)



Imagen 14

Ejercicio 4

Situado de espalda a la pared, entrelace las manos y lleve los brazos hacia la nuca, luego trate de tocar la pared con los codos, sostenga unos segundos y vuelva a la posición inicial (ver imagen 15a y 15b)



Imagen 15a



Imagen 15b 65

Fase V: DOLORES MUSCULO ESQUELÉTICOS

Objetivo

Prevenir y disminuir el dolor lumbar por causa de actividades laborales tales como cargas inadecuadas, posiciones no ergonómicas y otros factores laborales que puedan causar la sensación de dolor.

Actividades

1. La quinta etapa del artículo en la cual se evidenciarán los riesgos expuestos al no tener una posición ergonómica adecuada para la actividad que se está realizando, se hace necesario la revisión de los puestos de trabajo que no cumplan con las especificaciones necesarias para la actividad laboral y las frecuentes charlas con el fin de minimizar los riesgos.
2. Los ejercicios adecuados son de fortalecimiento para la espalda baja y los cuales son necesarios realizar bajo la supervisión del especialista de la empresa, o del centro médico asignado ya que requieren de ropa cómoda y por lo general corresponden a ejercicios acostados.

a. Recursos

Se va utilizar la intranet del BCP para publicar una sesión de artículos concientizando a los colaboradores en la importancia del ejercicio para reducir los niveles de stress ocasionados por la labor diaria, se contratará los servicios de un entrenador personal quienes orientaran y realizarán actividades que generen relajación y distracción de la actividad laboral en el instante de realizar los movimientos.

b. Evaluación y monitoreo

Considerando que más del 90% de colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP tienen un nivel alto de estrés laboral se sugiere hacer mediciones periódicas del nivel de estrés para evaluar y monitorear su evolución con respecto a la aplicación del programa de pausas activas o recreación laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El Estudio realizado sobre el estrés laboral a los Colaboradores del Área de Consultas Generales de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú. Distrito de la Esperanza. Trujillo; nos permite presentar las siguientes conclusiones:

1. Entre los factores que influyen en el estrés de los colaboradores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú son la influencia del líder de equipo, tecnología, la estructura organizacional que son causales potenciales del estrés.
2. 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.
3. Las principales consecuencias del estrés laboral en el área de consultas generales de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú son el ausentismo laboral, dolencias físicas, desordenes emocionales y en general riesgos laborales asociados a la actividad diaria.
4. La estrategia elaborada son las pausas activas o recreación laboral que están orientadas a reducir el impacto del estrés laboral en el rendimiento y la productividad laboral del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP.

RECOMENDACIONES

Luego de culminar el presente estudio, analizar los resultados y arribar a las conclusiones que se han indicado, nos permitimos plantear las siguientes recomendaciones:

1. Fomentar el interés de los miembros del equipo (antiguos y nuevos) acerca de las oportunidades de realizar línea de carrera en la empresa, a través de la publicación de periódicos murales en las instalaciones del centro de contacto. Esto se da a conocer en las reuniones mensuales de cada equipo.
2. Reconocer los mayores alcances por equipo mediante incentivos (Entregar bonos mensuales de S/. 50 a S/. 100 nuevos soles).
3. Realizar reuniones motivacionales al inicio de la jornada así como tener profesionales al alcance de los asesores para aquellos que necesiten apoyo para absolver algunas dudas y solucionar las consultas así como capacitaciones de que puedan ayudar en temas comerciales y ser frente a sus metas.
4. Desarrollar diversos ejercicios enfocados especialmente en relajar aquellas partes del cuerpo en las cuales se concentran mayor tensión por las actividades diarias, el plan de ejercicios cuenta con una parte inicial de calentamiento, la parte central y la parte final de estiramiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Madrid. Ediciones pirámide.
- Álvarez, J. (2007). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. España. Editorial Lex Nova, 12a Edición.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional: el desarrollo de competencias emocionales en la ESO. Investigación para el concurso de catedrático de universidad. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Bohlander, G. y Sherman, A. (2001). *Administración de los Recursos Humanos* México. 3a.ed. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Brunner, J. (2003). *Manual de evaluación y certificación con base en normas de competencia laboral*. Bogotá, SENA.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. México DF. Edit. McGraw Hill, Segunda edición.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México. 8va edición, editora McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México. (3era. ed.). McGraw-Hill.
- Coulter, R. (2005). *Administración*. México. 8va. Edición. Edición Pearson.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México. (8va. Ed.). Editorial Prentice Hall.
- Gonzales, A. y Sarmentero, I. (2006). *Gestión por competencia laboral, una vía para mejorar la evaluación del desempeño*. Gestión por competencias en disponible en <http://www.gestiopolis.com/canales7/rrhh/gestion-por-competencias-para-evaluar-eldesempeno.htm>

- Hallowell, D. (2010). *Manejar el estrés*. Nueva York: (pág. 14). Ballantine Books.
- Hernández, Sampieri: Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). *Metodología de la investigación*. (5°. ed.). México: Mc Graw Hill
- Houtman, K. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. Francia. (págs. 20-30). OMS.75
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. México. Mc Graw-Hill.
- Keith, D. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. undécima edición, McGraw-Hill.
- León, C. (2008). *Guía de estrés laboral*. Gráficas Angelma.
- Levitan, J. (1984). *Medición de la productividad de valor agregado y sus aplicaciones prácticas*. Washington, USA. Enfoque 41.
- López, J. (2003). *Estrés Laboral*. Fusión, 1.
- Melía, J. & Peiró, J. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en los contextos organizacionales: El cuestionario de Satisfacción S20/23*. *Revista Psicogémas*, 3 (1), 59-74
- Mena, I. (2010). *Gestión individual del estrés*. Pamplona: Prevención Navarra. En I. Mena, *Gestión individual del estrés* (págs. 17-31).
- Muller, L. (2011). *Vivir sin estrés para siempre*. (págs. 11-14). Milagros para la tartamudez.
- Nelson, D. (2007). *El código de la emoción*. Nevada.: Wellness Unmasked Publishing.76
- Nérici, I. (2005). *Hacia una didáctica general dinámica*. Madrid España: Kapperuz.

- Núñez, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios Editorial S.L.
- Organización panamericana de la salud. (2000). *Guía para gerentes Gestión del desempeño basado en competencias*. Washington, D.C Copyright.
- Ortega, A. (2011). "*Publicidad: diseño de campañas y programación*". Perú. Editorial Santillana, 2º Edición.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: (págs. 576-585). Pearson Educación.
- Romagnoli, Sergio, (2016). *Herramientas de gestión: Diagnostico Empresarial*. Columna económica. Disponible en: <http://www.biblioteca.org.ar/libros/210502.pdf>
- Román García, J., Gelpi Méndez, J. A., Cano Vindel, A. y Catalina Romero, C (2009) *Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid, Editorial y Producción Arteamina Ibermutuamur
- Savio, S. (2008). *El Síndrome del Burn Out: Un Proceso de Estrés*. Revista académica hologramatica, 14.
- Sierra, V. (2003). *Ansiedad, angustia y estrés: Tres conceptos a diferenciar*. Granada - España: Fortaleza.
- Slipak, O. (2007). *Estrés laboral*. Mobbing OPINIÓN, 4,5.
- S. E. G. (2002). *Estrés laboral y salud*. Revista médica de Chile.
- Solas, C. (2005). *Concepto y características del estrés*. Madrid: Unión Sindical Obrera. (págs. 7-19).
- Stavroula Leka, A. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Permissions. 77.

- Varela, G. (2007). *Administración de Recursos humanos*. Latinoamérica: Pearson.
- V. (2008). *Ética empresarial y el desempeño laboral*. Revista Venezolana de Gerencia, 427 429.
- Wehrich, H. (2004). *Administración, una perspectiva global*. México. 12a. Edición. Mc Graw Hill.
- Werther W.B. (2008). *El Capital Humano de Las Empresas*. México DF. Edit. McGraw Hill, sexta Edición.
- Zegarra, A. (2007). *Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia*. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería, 1- 2

TESIS:

- Castellares, J. y Martell, A. (2001). *"Influencia del entorno en la gestión empresarial en situaciones de crisis"*. Perú. Trabajo de suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Administración en Ciencias Administrativas en la Universidad Cesar Vallejo.
- García, (2007). *"Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira-Colombia"*.
- Gómez, C. (2011). *"Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso de estudio"*. Tesis para optar el Grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP.

- Pérez, (2014). *“Gestión del talento Humano y la influencia en la satisfacción de los colaboradores del centro de contacto BCP. SEDE La Esperanza-2013”*.
- Rodas, M. (2010), *“Propuesta para estandarizar la supervisión efectiva en un ingenio azucarero”*. Guatemala. Tesis para obtener el Título de Ingeniero Industrial de la Universidad de San Carlos.
- Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015). *“Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de La Esperanza – año 2015.”* Perú. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.
- Salazar, B. (2014). *“Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala”*. Guatemala. Tesis para obtener el Título de Psicóloga Industrial de la Universidad Rafael Landívar.
- Sánchez, (2011). *“Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera - Argentina”*. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciada en Psicología.
- Torres, (2014). *“La Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Financiera Asociación de Mujeres en Acción (Ama) en el Periodo 2014”*. Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración.

ANEXOS

ANEXO N° 01

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE SOBRE CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA DE CONSULTAS GENERALES DEL BCP – TRUJILLO

1. ¿La institución ha considerado realizar algún estudio sobre el estrés laboral en algún grupo ocupacional?
2. ¿Se ha desarrollado alguna actividad o acción concreta para hacer frente al estrés laboral que aqueja a la fuerza laboral de la empresa?
3. Según Usted cuales son los principales factores que originan el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016:
4. Indique las principales consecuencias del estrés laboral en el área de consultas generales de Banca por teléfono del BCP distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016:
5. Consideras importante que la institución desarrolle estrategias para reducir los niveles de estrés laboral en el área de consultas generales de Banca por teléfono del BCP distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016.

ANEXO N° 02

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Territorio organizacional.
- 2) Falta de cohesión.
- 3) Influencia del líder.
- 4) Respaldo del grupo.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.

6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6. Mi supervisor no me respeta.
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
20. La organización carece de dirección y objetivo.
21. Mi equipo me presiona demasiado.

- 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
- 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
- 24. La cadena de mando no se respeta.
- 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

INTERPRETACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

Áreas		
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

El nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto por las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño.