FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración de Empresas

ESTUDIO DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE GENERAN ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LA ZONA NORTE-LIMA EN LA RED DE OFICINAS DEL BANBIF Y SU INFLUENCIA EN LAS METAS COMERCIALES-2017

Trabajo de Suficiencia para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

ANGÉLICA DIANA MOGOLLÓN LIÑÁN WALDIR

ADHEMIR MUÑOZ LA RIVA

Asesor:
Manuel Eduardo Mejía Sasín

Lima – Perú
2018

Índice

RESUMEN EJECUTIVO

INTRODUCCIÓN.....1

CAPITULO I: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 2

Planteamiento del problema..... 2
Linea de Investigación 2
Propósito del Estudio 3
Formulación del problema..... 3
Problema general 3
Problemas específicos. 3
Justificación de la investigación 3
MARCO REFERENCIAL 5
Antecedentes… 5
Antecedentes Nacionales 5
Antecedentes Internacionales. 6
Marco Teórico..... 8
OBJETIVO E HIPÓTESIS..... 23
Objetivos… 23
Hipótesis… 23

CAPITULO II: MÉTODO… 25
Tipo y diseño de investigación 25
Tipo de investigación 25
Diseño de investigación 25
Variables… 26
Población y muestra de estudio 26
Instrumentos de la Investigación..... 26
Ficha Técnica 27
Procedimiento..... 29
Plan de Análisis…..... 29

CAPITULO III..... 31

Resultados… 31

Análisis y Discusión de Resultados.....38
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 41
Referencias 43
Anexos

Resumen Ejecutivo

El presente resumen ejecutivo describe la investigación que se realizó para identificar los factores del estrés laboral que influyen en las metas comerciales de los trabajadores de la Zona Norte-Lima del Banbif, debido a que las metas comerciales establecidas para los trabajadores están basadas en el presupuesto anual institucional, el incremento en el nivel de cumplimiento de metas comerciales significará una mejora en la rentabilidad del Banco.

Cabe resaltar que del análisis realizado entre las variables se obtuvo que existe relación inversa entre los factores de estrés de los empleados y el nivel de logro de meta, por lo que al incrementar los factores de estrés disminuye el nivel de logro de meta afectando con ello la rentabilidad de la empresa.

Para el estudio se tomaron en cuenta dos variables, la independiente: el estrés laboral y la dependiente: las metas comerciales. Las dimensiones identificadas para la variable independiente fueron: Desempeño de roles laborales (Indicadores: Conflicto en el desempeño de roles laborales, ambigüedad en el desempeño de roles laborales y sobrecarga en el desempeño de roles laborales), factores interpersonales (Indicadores: percepción de la relación con los superiores, percepción de la relación con los compañeros y percepción de la relación con los clientes) y desarrollo de carrera (Indicadores: inestabilidad en el trabajo, línea de carrera y escala remunerativa).

Para ello se requirió utilizar dos instrumentos, el primero denominado Adaptación española del Instrumento de HOCK para identificar niveles de estrés de los evaluados y el segundo denominado Cuestionario REF de elaboración propia para identificación de los factores que generan estrés, el mismo que contiene nueve preguntas en total; dicho cuestionario fue validado por criterio de cinco jueces expertos. Por otro lado, para la variable dependiente se identificaron dos dimensiones: Banca personas con siete indicadores Préstamo Hipotecario, Préstamo vehicular, Préstamo Efectivo, Préstamo por convenio, Tarjeta de Crédito, Cuenta de Ahorro y Cuenta a plazo fijo y la segunda dimensión Banca comercial con seis indicadores Leasing, Préstamos comerciales, Descuento de letras, Carta Fianza, Tarjeta de Crédito empresarial y cuentas corrientes; dichas dimensiones responden a la estructura de la institución financiera evaluada.

Ambos instrumentos fueron aplicados a todos los trabajadores de la Zona Norte-Lima que contribuyen y tienen exigencia de logro de metas comerciales trimestrales, los que ascienden a 68 y se desempeñan como: representante de atención al cliente, jefe de operaciones, promotor de negocios de banca persona, ejecutivo de negocios de banca persona y ejecutivo

de negocios de banca comercial. El tipo de investigación fue descriptiva ya que se recopiló la información existente y el diseño no experimental debido a que no se expuso a los trabajadores a ninguna situación específica, es decir, se aplicó el instrumento y se recolectó la información existente.

Los resultados reflejaron que el 100% de los trabajadores considera que no puede ascender en áreas de su interés profesional, que les asignan realizar seguimiento de operaciones de sus compañeros y que los incrementos de sueldos no están relacionados al cumplimiento de las metas. También, se constató en el logro de meta trimestral que el resultado promedio alcanzado por el personal evaluado en el estudio está por debajo de lo requerido.

Por lo anterior, se recomendó revisar las políticas de ascenso del personal del área comercial, revisar el MOF a fin de especificar con precisión las funciones que competen a cada puesto y desarrollar un sistema de incremento salarial según cumplimento de metas de forma gradual todo ello para disminuir los factores que generan estrés en los trabajadores lo cual a su vez influirá en un mayor nivel de cumplimiento de metas comerciales y por ende la rentabilidad de la Empresa.

Introducción

La economía peruana viene atravesando una desaceleración en su crecimiento debido a factores Políticos, sociales y medioambientales (Según el método de estimación de Hodrick y Prescott para Perú entre 2000 a 2006 fue de 4.4%; para el 2007 y 2013 fue de 6.1%; para el 2014 fue de 4.9% para el 2015 al 2017 es de 3.2% a 4%). Las problemáticas de estos factores desalientan la inversión extranjera generando con ello menos oportunidades de trabajo para la población Peruana. Dicha problemática repercute en los diferentes sectores económicos, siendo uno de ellos el sector bancario; ya que tiene relaciones comerciales con empresas y personas.

Dentro del sector Bancario, el motor de la generación de sus negocios está ubicado en la red de oficinas, ya que es donde generalmente se lleva a cabo la colocación de los productos bancarios y la atención a clientes. Es por ello que la presente investigación tendrá como propósito dar a conocer los diferentes factores que generan estrés dentro de este entorno económicamente tan desafiante para los trabajadores de las oficinas.

Es necesario dar una rápida definición de Estrés a fin de enmarcarnos dentro de su concepto, cuando hablábamos de riesgos laborales, hace varias décadas atrás, nos referíamos a problemas físicos y ambientales que repercuten en los trabajadores producto de sus distintas actividades, no obstante, desde 1956 cuando H. Selye publicó su investigación más famosa "El Estrés", fue capaz de separar los efectos físicos del estrés de otros síntomas sufridos por sus pacientes a través de su investigación (observó que sus pacientes padecían de trastornos físicos que no eran causados directamente por su enfermedad o por su condición médica); se empezó a considerar esta variable dentro de los riesgos laborales.

Para el desarrollo de la Tesis, se consideró la evaluación del total de trabajadores de la Zona Norte-Lima de la red comercial del BANBIF, lo cual nos permitirá identificar qué factores del estrés laboral pueden influir en los resultados comerciales del BANBIF; en consecuencia, se podrá identificar los factores que son comunes en la mayoría de los trabajadores, con la finalidad de diseñar recomendaciones que podrán ser implementadas por el Banco.

La investigación estará dividida en 3 capítulos perfectamente definidos, donde partiremos con el Proyecto de Investigación, definiremos el método de estudio elegido y por último se presentaran los resultados de la Investigación con las conclusiones y recomendaciones producto de la investigación realizada.

Capítulo I

Proyecto de Investigación

Planteamiento del Problema

Las expectativas del crecimiento de la economía peruana se ven reflejadas en cifras generales; en ellas se visualiza una tendencia progresiva en el sistema bancario, donde las entidades financieras son cada vez más dinámicas y creativas, con la finalidad de poder abarcar una mayor participación en el mercado. Las formas de evaluación a clientes para créditos son más flexibles y la competitividad de colocación de crédito se vuelve muy agresiva; adicionalmente ha existido una evolución en los clientes, teniendo ahora un mayor acceso a la información y por ende haciéndolos más exigentes al momento de requerir créditos (no sólo buscan las mejores condiciones crediticias, sino también buscan aquellas entidades que mantienen mejores estándares de calidad en su atención).

Por consiguiente, este fenómeno vuelve atractivo el estudio del personal que se desempeña dentro de las áreas comerciales de cualquier institución, donde no sólo van a tener que lidiar con la búsqueda de clientes, sino también en muchos casos tendrán condiciones desventajosas frente a sus competidores con los niveles de metas comerciales por cumplir, tratando de mantener siempre los más altos estándares de calidad en la atención.

Los factores que generan estrés en los empleados del área comercial de la red de oficinas Bancarias, suelen aparecer principalmente por desencadenantes internos, que surgen del entorno laboral como la sobrecarga laboral, ambigüedad en el desempeño de roles, la escala remunerativa, el equilibrio en las relaciones interpersonales y el desarrollo profesional.

Las entidades bancarias miden los resultados de los trabajadores en base a las cifras que se ven reflejadas en el nivel de logro de las metas comerciales, las cuales difieren según el tipo de Banca en la que se desempeña el empleado, pudiendo ser Banca Personas o Banca Comercial.

La Línea de Investigación:

La tesis desarrollada tuvo como alcance La Gerencia Estratégica debido a que define los objetivos de la organización y las estrategias que se usarán para alcanzarlos, además de cuantificar las metas. Asimismo la tesis tuvo como alcance el área de Recursos Humanos, ya que por excelencia esta área se encarga de generar y preservar un adecuado clima laboral dentro de las organizaciones. Finalmente, la Psicología Organizacional porque analiza el comportamiento de los trabajadores en su ambiente laboral a nivel individual, grupal y organizacional.

El Propósito del Estudio:

Se dieron a conocer los factores internos y externos que generan estrés en los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red Comercial del BANBIF y su influencia en el nivel de logro de meta y su impacto en la rentabilidad de la organización.

Las organizaciones actualmente al enfocarse en el cumplimiento de los objetivos sesgan su visión en el impacto a largo plazo del personal, por ende existe una desmesurada presión en ellos, exigiéndoles de forma indirecta mayor cantidad de horas por semana que no siempre son compensadas, generándoles mayor estrés y con ello un alto nivel de rotación del personal. Por ende la rentabilidad de la empresa se ve disminuida al final del periodo pese al cumplimiento de sus metas comerciales. A través de esta tesis buscábamos identificar los factores que generan estrés en los trabajadores para concientizar a las áreas de alcance de nuestro proyecto en la toma de decisiones.

Formulación del Problema

Problema General.

- ¿Cuál es la influencia de los factores internos y externos del estrés laboral en los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF en el logro de las metas comerciales?

Problemas específicos.

- ¿Cuál es la influencia del desempeño de roles laborales como factor del estrés laboral en los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF en las metas comerciales?
- ¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales como factor del estrés laboral en los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF en las metas comerciales?
- ¿Cuál es la influencia del desarrollo de carrera como factor del estrés laboral en los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF en las metas comerciales?

Justificación de la Investigación

La investigación sobre los factores de estrés laboral fue de gran relevancia, ya que dio a conocer su impacto en los trabajadores y cómo esto influye en el cumplimiento de las metas comerciales.

De esta manera, las instituciones que conozcan los resultados del estudio podrán decidir, elaborar y ejecutar un plan de acción para disminuir los factores que generan estrés, como consecuencia se incrementará el nivel de cumplimiento de meta, generando con ello mayor rentabilidad para la empresa.

Para ello, se realizó el análisis de la relevancia de la presente tesis a través de tres criterios:

a) Teórico

La identificación de los niveles de estrés en base a la adaptación española del Instrumento de Hock y la aplicación del cuestionario REF, para reconocimiento de los factores internos y externos que generan estrés, de elaboración propia permitió reforzar los resultados obtenidos en los estudios de investigación existentes, además de servir de antecedente para posteriores investigaciones.

b) Práctico

Hizo posible identificar los factores internos y externos de estrés experimentados por los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la red comercial de oficinas del Banbif.

Permitió la elaboración de propuestas de mejora ante los factores de estrés identificados en los empleados para servir de referencia en el diseño y ejecución de un plan de acción.

c) Metodológico

Al investigar el problema se observó que los factores de estrés pueden ser de carácter interno y externo, los cuales fueron identificados y validados a través de la aplicación de dos cuestionarios, el primero fue la adaptación española del trabajo de Hock el mismo que sirvió como filtro para seleccionar a la población que se encontraba experimentando estrés (68 trabajadores), posteriormente, se aplicó otro instrumento de elaboración propia denominado cuestionario REF cuya función fue el reconocimiento de los factores internos y externos que generan estrés.

Marco referencial

Antecedentes

Antecedentes Nacionales.

Centro de Investigaciones USIL. CIDT. (2010) Estrés, factores e impactos en ejecutivos. La muestra estuvo compuesta por 30 trabajadores de ambos sexos, de 25 a 45 años de edad, que ocupan cargos ejecutivos en una entidad financiera. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Se utilizó un cuestionario elaborado por Callalli, Ramirez, Barboza, Sánchez & Tejada (2007), encuesta aprobada bajo la técnica de validez de contenido por criterio de jueces. En la investigación se identificó que entre los factores que hacen que la mayoría de las personas tenga estrés laboral se debe a las condiciones de trabajo, factores interpersonales y la relación hogar – trabajo.

Gómez, C., Incio, O. & O'Donnell, G. (2011) Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio. Se utilizó el modelo ESL creado por Anaya & Suárez (2004) aplicando la encuesta a 312 trabajadores, los cuales pertenecían a 38 agencias de un banco del Perú. En este estudio, se encontró que el puesto tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía y los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Perales, A., Chue, H., Padilla, A. & Barahona, L. (2011) Artículo de la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud pública: "Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú". La muestra estuvo conformada por 287 magistrados: 138 fiscales y 149 jueces. Se aplicó un cuestionario compuesto por cuatro instrumentos para determinar los niveles de estrés general y laboral, ansiedad y depresión. Se obtuvo como resultado que el estrés general estuvo presente en el 18,5 % de los magistrados, el estrés laboral en 33,7 %, ansiedad en 12,5 % y depresión en 15,0 %. Se concluyó que un porcentaje significativo presenta altos niveles de estrés, ansiedad y depresión; un cuarto de los encuestados presentan, al menos, una de estas condiciones.

Gil-Monte, P. (Jun – 2012) Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. Este artículo se enfoca en los factores Psicosociales presentes en el ámbito laboral, que actualmente son Riesgos Psicosociales claramente identificados, los cuales afectan a los trabajadores dentro y fuera

del ambiente laboral. Condiciones precarias que actualmente manejan para sus contratos las empresas fomentando con ello mayores niveles de estrés en sus empleados.

Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo CEPRIT, Boletín de EsSalud (Junio 2015) "Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo". Estudio realizado donde se define el concepto de Los Factores Psicosociales, identificación de los principales factores que los originan dentro y fuera del ámbito laboral y por último los riesgos más comunes en nuestra sociedad. Con este artículo el CEPRIT busca sensibilizar a la sociedad en la importancia que tiene este estudio en el desarrollo y la vida de los trabajadores tanto en el resultado de sus trabajos como en sus familias.

Rodriguez, C. & Salirrosas, E. (2015) Estrés laboral y desempeño de los asesores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú. Entre los resultados más relevantes se establece que 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 con 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.

Antecedentes Internacionales.

Rivero, A. (2009) Artículo de periódico El Norte titulado "Aumenta estrés laboral por despidos y recortes". Sostiene que la crisis económica y los despidos en las empresas crean estrés laboral y reducen el rendimiento de los empleados ante el temor de ser recortados y, en algunos casos, ver afectados sus salarios y prestaciones, coincidieron especialistas en clima organizacional, psicólogos y médicos del IMSS. El estrés laboral provoca ansiedad y depresión, lo que conlleva a una reducción en las actividades de trabajo y a una mayor exposición a sufrir algún percance, aseguró Magali López, psicóloga del Centro Médico Nacional de la Raza. Cómo enfrentar una situación así, cuestionó Andrade, la respuesta es a través de un diálogo frontal y sin barreras por parte de la dirección y la plantilla laboral.

Urien, P. (2010) Artículo de Revista Financiera titulado "El estrés laboral es muy peligroso". En este estudio se analizaron las características individuales que son determinantes en la personalidad de tipo A, que corresponde a personas ansiosas, obsesivas, que se toman a pecho situaciones en las que otros responden de manera más calma. En el marco del IX Congreso Internacional de Medicina del Trabajo, Higiene y Seguridad, organizado por la

Sociedad Argentina de Medicina del Trabajo, su presidente, Roberto Pinto, en una charla con La Nación, afirmó: "Todos decimos que nuestros trabajos nos estresan. El ser humano tiene estrés y eso es normal. Pero cuando la situación se prolonga lleva al distrés, que puede producir enfermedades físicas y psíquicas de cualquier tipo".

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas. En los tiempos actuales, debido a la expansión del mercado de servicios y a la globalización los riesgos psicosociales se han incrementado e intensificado. Los datos actuales muestran que sus efectos sobre la salud son amplios e importantes. Por ello, una atención integral a la salud laboral necesita cuidar de forma especial la atención a los factores y riesgos psicosociales.

Abello, R. & Vieco, G. (2014) Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. Se analizaron los efectos que tienen los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y en la salud de las personas sobre los sistemas: cardiovascular, músculo-esquelético, endocrino y gastrointestinal, así como su incidencia en la diabetes tipo II, en los desórdenes del sueño, las disfunciones en la relación trabajo-familia y en trastornos como depresión, ansiedad y alteraciones psiquiátricas menores.

Caballer, A., Peiró J. & Sora B. (2014) La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. Este estudio puso de manifiesto la relevancia de variables organizacionales como la justicia, el clima de justicia, el apoyo, la empleabilidad, la dependencia laboral y el distanciamiento psicológico a la hora de predecir la variabilidad en la inseguridad laboral. Siendo estos conceptos especialmente relevantes al plantear el análisis de la inseguridad laboral como fenómeno colectivo y mostrar cómo la experiencia colectiva de la inseguridad tenía repercusiones sobre el bienestar de los trabajadores más allá de las producidas por sus percepciones individuales.

Ramos, V. y Jordao, F. (2015) Artículo de la Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones titulado “La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado”. Indicó que el sector resulta relevante en la medición del estrés laboral, los estresores y las estrategias de coping, por lo que su objetivo de investigación fue relacionar estas variables dentro del contexto portugués. Se realizó con una muestra de 310 trabajadores distribuidos por sector a los que se aplicó un inventario con una pregunta general sobre estrés y dos escalas sobre estresores y coping. Nuestros resultados no indicaron diferencias en las correlaciones significativas entre estresor

y estrés por sector. Sin embargo, la correlación significativa entre estresores, estrés y coping sí fue específica para cada sector.

Hermosa, A. y Perilla, L. (2015) Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. Revista Facultad Nacional de Salud Pública. Este artículo tiene como propósito exponer los retos de la investigación en psicología de la salud ocupacional, en particular el estrés en el trabajo, uno de los temas de mayor desarrollo en esta disciplina. Además, describe los elementos conceptuales y determinantes del estrés en el trabajo, se identifican las dificultades de la investigación en esta área y, se plantean sugerencias metodológicas para enriquecer esta investigación. Los programas de intervención son analizados comparando enfoques, diseños y resultados efectivos. Por último, se proponen directrices para mejorar la investigación en este campo.

Marco Teórico

Estrés.

El término estrés ha sido definido de diversas formas desde su origen, pasó a pertenecer al campo de la Psicología con el fisiólogo canadiense Selye (1956) generando controversia en su estudio.

El estrés ha sido entendido como:

- Reacción o respuesta del individuo (consecuencia perceptible)
- Estímulo (causa)
- Interacción entre el estímulo y la respuesta.

La percepción de estrés como interacción entre estímulo y respuesta es la definición que ha tenido mayor acogida ya que surge del desequilibrio entre los requerimientos del entorno y los recursos con los que cuenta el individuo para enfrentarlos. Así se identifican dos elementos considerados como estresores que son las variables situacionales y las individuales. El experimentar estrés provoca reacciones emocionales negativas, tales como: ansiedad, ira y depresión.

Otra definición del estrés es la de Juan Carlos Sierra, doctor en Psicología de la Universidad de Granada-España, quien indica que el estrés está presente en la vida del ser humano y se manifiesta ante cualquier cambio al que se expone el individuo.

Partiendo de la premisa anterior se sabe que el estrés está presente en la vida del ser humano, sin embargo, el estar constantemente expuesto o estar expuesto de manera prolongada a un estresor puede deteriorar la salud y disminuir el rendimiento del individuo.

En el estudio realizado por Olga y Terry (1997) se identificó que el estrés se manifiesta cuando los recursos que posee el individuo para hacer frente a las demandas del entorno son insuficientes o cuando la demanda del entorno es excesiva.

Evolución Histórica del Concepto.

El término estrés se utilizó inicialmente en el siglo XIV para referirse a problemas y adversidades. En el siglo XVII gracias a los estudios del físico Robert Hooke se entendió el estrés como la deformación de un objeto producto de una carga externa, en esta definición se aprecia el primer indicio de estrés como producto de la interacción entre el entorno y el individuo.

Es en el siglo XVIII cuando Hans Seyle introduce el término estrés a los cambios inespecíficos del organismo en los individuos, que son generados por exigencias del entorno. Este aporte en su momento fue reconocido como un término novedoso y se prolongó hasta los años 70. Uno de los principales aportes de Seyle fue identificar las consecuencias físicas del estrés, las mismas que él denominaba como “respuestas fisiológicas de carácter hormonal”. Para Seyle el estrés es una respuesta inespecífica generada por una exigencia externa, dicha respuesta puede ser tanto psicológica como física.

Enfoques en el estudio del estrés.

1. ***El estrés como estímulo***.

Este enfoque entiende al estrés como generador de cambio en el individuo lo que conlleva a un proceso de adaptación. Se han identificado tres tipos de estímulos que ocasionan estrés:

1.1. Los grandes acontecimientos.

Este tipo de situaciones estresantes se estudió con mucha relevancia en la década del sesenta y setenta. Estos eventos se caracterizan por ser incontrolables e impredecibles, muestra de ello son: la muerte, el divorcio, las enfermedades, los accidentes, el despido, la ruina económica, etc. El origen de dichos acontecimientos estresores está fuera del individuo y pueden ser determinantes en su vida produciendo cambios trascendentales, incluso existen estudios para establecer una relación causa-efecto entre cantidad de estrés percibida y sus efectos en la salud.

1.2. Los pequeños contratiempos.

En la década del ochenta se centró el estudio en los estímulos estresores producto de acontecimientos vitales menores o pequeños contratiempos (originados en el trabajo, relaciones sociales, etc.) que se presentaban ocasionalmente.

1.3. Los estímulos permanentes.

Con este estímulo se incluyen factores del entorno como estresores de menor intensidad pero a los que el individuo está expuesto constantemente, algunos ejemplos son: el ruido, hacinamiento, polución, etc.

2. El estrés como respuesta.

Como antecedente a la percepción del estrés como estímulo, en los años cincuenta, se realizó una investigación para conocer la reacción fisiológica no específica de los individuos expuestos a una situación estresante, la investigación se denominó Síndrome de Adaptación General e incluía tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento. De acuerdo a Selye cualquier estímulo (exceptuando los estímulos psicológicos) que provoque una reacción fisiológica inespecífica constituye un potencial estresor.

3. El estrés como interacción.

El estudio del estrés como interacción entre el individuo y el entorno resalta la valoración subjetiva que realiza la persona de la situación a la que está expuesta por encima de las características objetivas del acontecimiento. Uno de los principales modelos, es el de "Valoración" de Lazarus y Folkman (1986), donde postula una serie de procesos cognitivos que permiten dar valoración de la situación y de los recursos de la persona para enfrentarla. Ante una situación de amenaza, si la persona considera que los recursos que posee para hacer frente a la misma son insuficientes, esto le generará estrés.

El ser humano realiza esfuerzos para adaptarse a las diferentes situaciones que se le presentan, el estrés será negativo sólo cuando la persona no logre adaptarse, sin embargo, cuando se tenga éxito en afrontar la situación el estrés generado será positivo (euestrés).

La reacción generada por el estrés se da en tres niveles: biológico, psicológico y social. Muchos de los cambios a nivel biológico pasan desapercibidos por el individuo y requieren análisis diagnósticos que permitan identificar el nivel de la reacción. Por otro lado, los cambios

a nivel psicológico son identificados con mayor facilidad, por ejemplo es sencillo conocer que estamos experimentando ansiedad.

Euestrés.

Según la Psicóloga Ana Muñoz, directora del Centro de Psicología Virtual-CEPVI, normalmente cuando pensamos en estrés la tendencia es pensar en efectos negativos que hacen daño a la persona.

Sin embargo, ella sustenta que existe un tipo de estrés positivo llamado euestrés, el cual incentiva a percibir la vida como algo excitante, como un reto o meta que nos permita mantenernos motivados en la vida. Por ejemplo, experimentamos estrés positivo cuando dedicamos horas de entrenamiento para prepararnos para una competencia, cuando nos desvelamos preparando un proyecto para un posible ascenso, cuando realizamos los preparativos para un evento significativo para nosotros, etc.

Convertir el estrés en euestrés.

Más allá del suceso desencadenante de estrés, lo que determinará que sea estrés o euestrés será la percepción que el individuo tenga sobre dicho suceso. A continuación se detallan algunas recomendaciones para el manejo de acontecimientos generadores de estrés.

1. *Ver las cosas como retos y no como amenaza.*

Al surgir un problema o acontecimiento podemos abordarlo como oportunidad o como amenaza. Por ejemplo, si un superior solicitara elaborar un proyecto y se viera esta situación como un reto la perspectiva que se mantendría sería de aprovechar en salir de la rutina y explotar las habilidades profesionales, por otro lado, si se viera la situación como una amenaza se experimentará molestia, desgano y ansiedad generando estrés.

2. *Dividir la tarea en submetas.*

Cuando nos enfrentamos ante un reto solemos abrumarnos al pensar en alcanzar el objetivo final, sin embargo, si organizamos y dividimos el trabajo en pasos, se podrá ver resultados conforme se avance en el desarrollo de las sub tareas, ello ayudará a fortalecer la percepción de estar próximos a la meta final y se convertirá en un factor de motivación.

3. *Dotar de significado.*

Es más sencillo realizar una tarea si se tiene claro el por qué la realizamos, el encontrar la motivación del resultado por el que se hará un esfuerzo. Dicho de otra forma, si las cosas que hacemos tienen un significado para nosotros, dejaremos de verlas como una carga y nos resultará estimulante realizarlas.

4. *Autoeficacia.*

La percepción que tenemos de nuestras habilidades juega un papel importante en lograr convertir el estrés en euestrés, el pensar que no tenemos la capacidad de realizar una tarea antes de haberla iniciado generará altos niveles de ansiedad y con ello se desarrollará estrés. Sin embargo, el estar seguros de las habilidades que poseemos, permitirá tener confianza al cumplir con la tarea encomendada.

5. *Recurrir al mindfulness.*

Recurrir al minfulness significa centrarse totalmente en la ejecución de la tarea, estar enfocado en realizarla permitirá tener mayor productividad y completarla con éxito, lo cual generará euestrés.

Ansiedad.

La ansiedad siempre ha estado presente en la vida del ser humano y surge de la combinación de factores físicos y mentales los cuales al interactuar con el entorno permitirán que el individuo se adapte para garantizar su supervivencia. Cuando apareció el término hacía referencia a un estado de inquietud que se manifestaba en tensión. Si bien la ansiedad puede ser confundida con el miedo, la principal diferencia radica en que el miedo surge al enfrentarse a una situación real, mientras que la ansiedad surge al anticiparse a una situación de peligro futura. La característica más importante de la ansiedad la encontramos en su carácter anticipatorio ya que permite que la persona active y facilite su capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo o peligro que pudieran afectarlo. La ansiedad afecta de diferente forma a las personas (la exposición a una misma situación a dos o más personas generará diferentes niveles de ansiedad).

Evolución Histórica del Concepto.

En los años cincuenta se relacionó la ansiedad con la esquizofrenia, posteriormente en la década del setenta su estudio fue centrado en la evaluación de los estados de ánimo, relacionado especialmente con la depresión. Existieron dos psicólogos americanos, Husain y Jack Maser (1985), quienes afirmaron que dicha época pasaría a la historia como la década de la ansiedad. Esta época se caracterizó por la aparición de la neurosis de la ansiedad, la misma que es una ansiedad exagerada la cual conduce hasta el pánico y generalmente viene acompañada por síntomas somáticos. La neurosis de ansiedad puede ser producida en cualquier circunstancia ya que no está limitada a situaciones o factores específicos.

Entre los trastornos del comportamiento más comunes se encuentran los trastornos de la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad.

1. *A nivel cognitivo-subjetivo**.***

Preocupación; inseguridad; dificultad para decidir; miedo; pensamientos negativos sobre uno mismo; pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros; temor a que se den cuenta de nuestras dificultades; temor a la pérdida del control y dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

2. A nivel fisiológico.

Sudoración; tensión muscular; palpitaciones; taquicardia; temblor; molestias en el estómago; otras molestias gástricas; dificultades respiratorias; sequedad de boca; dificultades para tragar; dolores de cabeza; mareo; náuseas; molestias en el estómago y tiritar.

3. A nivel motor u observable.

Evitación de situaciones temidas; fumar, comer o beber en exceso; intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.); ir de un lado para otro sin una finalidad concreta; tartamudear; llorar y quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

La Teoría de Necesidades de Abraham Maslow.

De acuerdo a la teoría de Maslow el ser humano posee distintos tipos de necesidades, las mismas que van desde las necesidades básicas (fisiológicas) hasta las que él define como las de carácter superior (autosuperación). Las necesidades se ordenan segú n una jerarquia. De tal manera que unas son má s prioritarias que otras, y só lo cuando se satisfacen las inferiores se puede ir ascendiendo. En la jerarquía elaborada por Masolw (1954), destacó las siguientes necesidades:

a) Necesidades fisioló gicas.

Está n en la base de la pirá mide y son las que se deben satisfacer con mayor urgencia. Son las necesidades que permitirán la supervivencia del individuo, entre ellas se encuentra la necesidad de alimentación, el saciar la sed, el control de los esfínteres, buscar abrigo, el sexo y maternidad. Los seres humanos necesitan satisfacer estas necesidades básicas para poder funcionar. Una persona que careciera de alimento, seguridad, amor y estima, probablemente, sentiria con mayor intensidad la necesidad de alimentación antes que cualquier otra.

b) Necesidades de seguridad.

La satisfacción de esta necesidad se encuentra relacionada a la búsqueda de protección, orden, estabilidad y estructuración de lo que nos rodea. Por lo que se encuentra ligada al temor que experimentamos al perder control sobre nuestras vidas, a lo desconocido, etc.

c) Necesidades de estima.

Estas necesidades se encuentran relacionadas a la búsqueda de valoración positiva no sólo de uno mismo sino también por parte de otros, en cualquiera de los entornos sociales donde nos desempeñamos (sean amigos, familiares, compañeros de trabajo, superiores, etc.). Esta necesidad también es conocida como la necesidad de ego o de autoestima.

d) Necesidades de autorrealizació n.

Está relacionada al proceso de maduració n del ser humano. Esta necesidad es caracterizada por buscar hacer realidad el deseo de ser cada vez mejor. La satisfacción de esta necesidad varía en cada persona, en algunos casos se puede manifestar a través del desempeño profesional, en otros puede realizarse plenamente siendo buenos padres o también puede ser cubierta realizando proyectos sociales.

Factores y riesgos psicosociales en el trabajo.

Según los investigadores Bernardo Moreno Jimenez y Carmen Báez León, catedráticos de la Universidad Autónoma de Madrid, existe una relación entre los aspectos organizacionales y psicosociales y la salud laboral. Adicionalmente, debido a los cambios organizacionales y los procesos de globalización se ha intensificado la exposición a los riesgos psicosociales generando con ello la necesidad de su pronta identificación, evaluación y control para garantizar la salud y la seguridad en el trabajo. El comienzo más formal de la preocupación

por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene de la década de los setenta. Actualmente, hay tres formas prevalentes de referirse a ellos:

1) Factores psicosociales
2) Factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés
3) Riesgos psicosociales.

Clima organizacional.

De acuerdo con el artículo elaborado por María del Carmen Sandoval (2004) para la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, titulado Concepto y Dimensiones de Clima Organizacional, las organizaciones poseen características similares; no obstante, cada organización tiene características particulares que la diferencian de otras. El Clima Organizacional es el ambiente establecido por el conjunto de personas que integran una determinada organización. Además, el ambiente interno está formado por sentimientos psicológicos que pueden ser de confianza, progreso, temor o inseguridad que se verán reflejados en las dinámicas de comportamiento de la organización. Por lo tanto, lo que determinará como se comportarán los individuos dentro de las organizaciones no sólo dependerá de sus características personales sino también de los componentes del clima organizacional y la percepción que el empleado tenga del mismo.

Estrategias de coping.

Según una investigación realizada en la Universidad de Buenaventura en Medellín por Carla María Zapata Rueda (2006), el término “estrategia de afrontamiento” se encuentra relacionado con estrés, emociones y solución de problemas en estudios de áreas de salud mental y psicopatología. Las estrategias de afrontamiento o coping hacen referencia a un conjunto de herramientas de origen cognitivo y comportamental que buscan hallar solución a un problema, disminuir o hacer nula la respuesta emocional o a reevaluar la situación inicial.

Lo que determinará el uso de alguna estrategia de coping será la situación y los recursos con que cuente el individuo para afrontarla (emociones y activación fisiológica). Los esfuerzos para afrontar las situaciones pueden ser: de forma activa, pasiva o evasiva. Cabe resaltar que, las formas para afrontar una situación pueden ser: enfocarse en el problema, en la emoción o en la valoración de la misma.

Metas comerciales.

Es importante establecer de forma correcta la distribución de la meta, teniendo en cuenta los niveles de producción de los distintos canales de venta, ya que esto ayudará a optimizar los resultados que se verán reflejados en el logro de las metas comerciales.

Uno de los más frecuentes errores de las empresas es realizar las distribuciones de las metas del mes de forma homogénea sin considerar la realidad del mercado y las características del equipo comercial con el que se cuenta, esto genera el otorgamiento de metas irreales provocando en algunos grupos desmotivación y premiando a otros, de mayor potencial, con metas muy accesibles de conseguir. El establecimiento adecuado de la meta es importante para la asignación de la remuneración variable, por lo que si se establece una meta justa no se afectará el ingreso de los trabajadores.

La información histórica que poseen las instituciones de los niveles de meta establecidos y alcanzados en cada periodo puede servir como referente válido para establecer metas reales.

Por tanto, las empresas deben considerar tres aspectos al establecer metas:

- ***Venta histórica real***.
- ***Potencial de la zona y/o segmento.***
- ***Estacionalidad.***

Por último, la correcta asignación de metas permitirá la construcción de un adecuado plan de producción y logística de distribución del mes, lo que generará un impacto económico positivo para la empresa.

Estrés laboral.

Olhaberry (2012), sostiene que las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias. Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física de las personas. Entre los factores más comunes del estrés es el de tipo laboral, cabe mencionar la falta de control que se posee sobre el trabajo, las demandas excesivas a los trabajadores y la falta de apoyo de colegas y superiores que escapan del control del empleado. El estrés es atribuible a un desajuste entre las personas y el trabajo, a las malas relaciones y a la presencia de violencia psicológica o física en su entorno, así como a conflictos entre el papel que desempeñan los individuos dentro o fuera de su entorno.

Considerando los conceptos anteriores, podemos identificar que los empleados se encuentran expuestos a situaciones que generan e incrementan los niveles de estrés.

Las personas reaccionan de manera diferente a unas mismas circunstancias, algunas personas llevan mejor que otras el que se les exija mucho por lo que lo importante es la evaluación subjetiva que hace la persona de su propia situación; la situación por sí sola no permite determinar el grado de estrés que puede provocar ya que el nivel de estrés que pueda generar o incluso el generar o no estrés estará sujeto a como lo perciba la persona que es expuesta a dicha situación.

El estrés en una corta duración como por ejemplo cuando nos dan un plazo específico para completar una actividad no suele constituir un problema, e incluso puede ayudar a las personas a desarrollar al máximo su potencial; el estrés se convierte en un riesgo para la seguridad y la salud de la persona cuando se prolonga en el tiempo o se está continuamente expuesto a este tipo de situaciones. Como en el caso de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la red comercial del Banbif, los cuales tienen metas comerciales.

Ente los diferentes tipos de Estrés tenemos principalmente el estrés agudo y el episódico:

El estrés agudo, es el estrés más común, surge de las exigencias y presiones del pasado; es emocionante y fascinante siempre que se presente en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador.

El estrés episódico: este estrés es propio de las personas que están constantemente expuestos a situaciones que les generan estrés, por lo que su vida es desordenada y entran en crisis constantemente.

En la entrevista brindada acerca de las pautas esenciales para combatir el estrés laboral Berger (2013) dijo: “Para procurar combatir el estrés laboral los trabajadores necesitan alcanzar un estado de armonía con el propósito de no perjudicar su desempeño laboral. Cuando estamos bien con nosotros, vamos a producir más”.

Además, subrayó que las empresas deberían crear espacios de distensión, donde los empleados puedan recuperar parte de la energía perdida, o incorporar políticas a favor de la flexibilidad que hagan posible escapar unos minutos de la rutina.

Debido a la jornada laboral que deben cumplir los trabajadores de las instituciones bancarias, se dificulta la creación de espacios de distensión además de que la disponibilidad de tiempo libre fuera del horario laboral es cada vez más limitada.

Factores del Estrés laboral.

Principalmente se han identificado tres factores del estrés laboral que se presentan en los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la red Comercial de oficinas del BANBIF. Estos factores son: Desempeño de roles laborales, Factores interpersonales y Desarrollo de carrera.

1. Desempeño de roles laborales.

Según Josefina del Prado (2014), en su artículo El Rol en el Trabajo; el rol laboral abarca las expectativas del empleado y otros trabajadores sobre su función, a su vez el rol desempeñado por cada trabajador depende del cargo que realice, las características asociadas a la función del puesto influirán en el comportamiento esperado del empleado y se encuentra establecido por el trabajador que ejecuta el rol, compañeros de trabajo que cumplen el mismo rol y por compañeros cuyos roles son distintos pero interactúan entre sí.

El rol influirá en el comportamiento del trabajador dentro e incluso fuera de la empresa.

A su vez, se hace la distinción de tres indicadores para el desempeño de roles laborales*:*

a. Conflicto en el desempeño de rol.

En cuanto al desempeño del rol lo ideal es que el trabajador encuentre congruencia entre lo solicitado por la organización y sus expectativas propias del rol así sus funciones están claramente establecidas y no existirán conflictos de rol.

b. Ambigüedad en el desempeño de rol.

La ambigüedad del rol se genera cuando no hay precisión respecto al rol que se debe desempeñar por lo que se genera confusión en el empleado.

Una de las causas probables, es que las expectativas de los demás no sean precisas o tienen altos índices de incertidumbre.

c. Sobrecarga en el desempeño de rol.

Según González, G. (2006), en su tesis doctoral titulada Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: El papel del género, la sobrecarga en el desempeño de roles laborales Implica la respuesta a las demandas del rol, siendo estas en su mayoría ineludibles.

Las responsabilidades de los trabajadores de la red de oficinas se sitúan en un contexto organizacional y social en el que destaca la sobrecarga de trabajo y las presiones de tiempo para el logro de las metas comerciales.

2. Relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales son todos aquellos contactos personales que se puedan establecer en el ámbito del trabajo. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí, no basta para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal.

En este sentido podemos diferenciar entre los contactos que se establecen con los miembros de la misma organización; compañeros, superiores y de menor rango; y las relaciones que se establecen con personal ajeno a la organización por cuestiones relativas al trabajo como clientes, pacientes, usuarios, etc.

Las relaciones interpersonales que establece la persona en los distintos ambientes en los que opera (familiar, laboral, etc.), se configuran en elementos importantes en cuanto que cumplen una serie de funciones que, en última instancia, van a determinar la existencia de problemas o, por el contrario, de satisfacción. Desde el punto de vista laboral, la calidad de estas relaciones tendrá efectos en la salud de las personas; además, a través del trabajo, se puede encontrar desarrollo en la dimensión social. En este sentido, el mundo laboral ofrece la posibilidad de integrar a las personas en grupos, de ofrecerles estatus e identificación social con otras personas/grupos y puede contribuir a la satisfacción de necesidades sociales. Adicionalmente, debemos tener en cuenta que de acuerdo a la distribución de las necesidades básicas humanas de la Pirámide de Maslow, la necesidad de afiliación se encuentra en tercer lugar.

Para la investigación se tomaron en cuenta las relaciones interpersonales a tres niveles: con los superiores, compañeros de trabajo y clientes.

3. Desarrollo de carrera.

El concepto de desarrollo de carrera es reciente y la aplicación de programas de desarrollo de carrera comenzó a realizarse en los años setenta, no obstante el crecimiento de estos programas ha sido a pasos agigantados en la última década. Las compañías que han tenido mejores frutos con esta aplicación son aquellas que la complementaron con otros programas de gestión de recursos humanos.

Inicialmente, al implementar los programas de desarrollo de carrera la prioridad de las empresas era satisfacer de una mejor forma sus necesidades ignorando las necesidades de los empleados. Sin embargo, la visión de desarrollo de la carrera profesional ha cambiado, actualmente se considera como un incentivo para los empleados debido a que permite mejorar su calidad de vida, y de esta forma se logra obtener mayor productividad de ellos, así empresa y empleados se benefician. El cambio responde a la presión por parte de los trabajadores, quienes no sólo buscan una mejor remuneración sino también contar con la oportunidad de crecimiento profesional.

Las jerarquías y escalas de puestos de trabajo estrictas para ascender de forma segura y regular son más flexibles, gracias a ello los trabajadores pueden planificar la línea de carrera que desean realizar dentro de su organización.

En el presente trabajo se consideraron como indicadores de Desarrollo de Carrera según el estudio realizado de Desencadenantes de Estrés Laboral realizado por José M. Peiró: Inestabilidad en el Trabajo, Línea de Carrera y Escala Remunerativa.

a. Inestabilidad en el Trabajo.

Inestabilidad laboral según Leibovich de Figueroa en su estudio realizado en el año 2006. Percibir inestabilidad laboral puede generar malestar en los trabajadores elevando sus niveles de ansiedad, los mismos que al afectar constantemente al empleado incrementarán sus niveles de estrés y tensión psicológica y ocasionarán que se deteriore su salud.

La inestabilidad se complica si se le asigna al trabajador funciones para las que él no está preparado. A su vez, se ha corroborado que la inestabilidad laboral y el malestar que la misma genera producen altos niveles de tensión psicológica en el trabajador. Los cambios en el mercado de trabajo modificaron las nociones como identidad laboral, seguridad laboral y pleno/estable empleo.

b. Linea de Carrera.

Al referirnos a línea de carrera definimos un proceso de prácticas que permiten desarrollar las capacidades de los colaboradores dentro de las organizaciones. El impacto es significativo para la empresa y sus colaboradores.

Según La Torre, O. (2014), socio de Price water house Coopers, se debe entender por línea de carrera a un plan cuidadosamente organizado y oficial que plasma el camino que podrá recorrer un empleado. Por lo que los empleados requerirán conocer los puestos a los que pueden postular, el horizonte de tiempo y los requerimientos que deben cumplir para hacerlo.

c. Escala Remunerativa.

Según el glosario de términos de gestión presupuestaria del Estado peruano, la escala remunerativa comprende las categorías salariales de una determinada Entidad, regulada por el régimen laboral de la actividad pública o privada, diferenciadas por Grupos Ocupacionales (Profesional, Técnico y Auxiliar y personal Directivo).

Productos Bancarios.

1. Descuento de letras.

Modalidad de Crédito directo para el financiamiento de las ventas de tu empresa, a través del cual el banco adelanta los fondos de las letras vigentes descontando previamente el interés correspondiente de acuerdo a la tasa pactada.

2. *Leasing*.

Es un sistema para el financiamiento de bienes de capital y activo fijo con beneficios tributarios. Consiste en un contrato arrendamiento financiero, a un plazo previamente convenido, en el cual el cliente pacta con el Banco cuotas periódicas. Al finalizar el contrato, el arrendatario tiene la opción de adquirir la propiedad del bien, pagando el monto de la opción de compra contractualmente establecida.

3. *Préstamos comerciales*.

Préstamo comercial para el financiamiento de capital de trabajo que tu empresa necesita.

4. Carta Fianza.

Modalidad de crédito indirecto mediante el cual el BanBif garantiza ante terceros, el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el afianzado en la realización de una operación comercial. Utilización: Para personas jurídicas que requieren presentarse a licitaciones y/o concursos públicos o garantizar pago de tributos, fiel cumplimiento del contrato, adelanto de efectivo o materiales, prestación de servicios, trámites aduaneros, alquileres, etc.

5. *Tarjeta de crédito Empresarial*.

Es una Tarjeta de crédito afiliada al sistema internacional Visa que permite a los funcionarios de la empresa contar con un monto de la línea de crédito asignada a la misma, que les permite adquirir bienes y servicios en la red de establecimientos afiliados a Visa a nivel nacional e internacional.

6. ***Cuenta Corriente*.**

Es una cuenta que te permite manejar de manera eficiente tu dinero mediante el uso de cheques y realizar múltiples transacciones por los diferentes canales que el BanBif te ofrece.

7. ***Préstamo Hipotecario*.**

Financiamiento para la adquisición de tu vivienda

8. Préstamo vehicular.

Permite financiar cualquier marca y modelo de vehículo para uso particular

9. Préstamo Efectivo.

El Préstamo Efectivo te brinda dinero en efectivo para que lo uses en lo que quieras.

10. ***Préstamo por convenio*.**

Modalidad de crédito para los trabajadores de empresas privadas y/o instituciones públicas calificadas, con condiciones preferenciales y descuento de las cuotas por planilla a cargo del empleador (obligatorio) sin responsabilidad crediticia de su parte.

11. Tarjeta de crédito.

Línea de crédito aceptada en más de 29 millones de establecimientos afiliados a Visa a nivel mundial y 57,000 establecimientos a nivel nacional, además de disponer de efectivo en las Oficinas BanBif o Cajeros Automáticos y acceso a diferentes canales de pago.

12. Depósito a plazo.

Cuenta que otorga altos rendimientos por tus fondos en el plazo que más te convenga siempre con total seguridad.

13. ***Cuenta de ahorro*.**

Producto que permite hacer crecer tu dinero de una manera súper sencilla, permitiéndote tener libre disponibilidad de tu dinero.

Objetivos e Hipótesis

Objetivos.

Objetivo General.

- Conocer la influencia negativa de los factores internos y externos del estrés laboral identificados en los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF en las metas comerciales.

Objetivos Específicos.

- Estudiar la influencia negativa del desempeño de roles laborales como factor del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF en las metas comerciales.

- Analizar la influencia negativa de las relaciones interpersonales como factor del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF en las metas comerciales.

- Conocer la influencia negativa del desarrollo de carrera como factor del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF en las metas comerciales.

Hipótesis.

Hipótesis General.

- “Los factores del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF influye negativamente en las metas comerciales”.

Hipótesis Específicas.

- “El desempeño de roles como factor del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF influye negativamente en las metas comerciales”.

- “Las relaciones interpersonales como factor del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF influye negativamente en las metas comerciales”.

- “El desarrollo de carrera como factor del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF influye negativamente en las metas comerciales”.

Capítulo II

Método

Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación.

La tesis realizada es de tipo descriptivo ya que se analizaron dos variables que son los Factores de estrés laboral en los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del Banbif y el Cumplimiento de las Metas Comerciales.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010), definen al tipo de investigación descriptivo como aquella que se preocupa primordialmente por describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza.

Por otro lado, se empleó un análisis de tipo cuantitativo.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010), conceptualizan el enfoque cuantitativo como secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis.

Diseño de investigación.

En el trabajo de investigación se usó el diseño no experimental que, como señala Kerlinger, F. & Lee, H. (2002), “La investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. En realidad, no se expuso a los sujetos del estudio a condiciones o estímulos, por lo que no se propició la ocurrencia de la variable que se deseaba investigar. Los sujetos fueron observados en su ambiente natural, en su realidad.

Variables de estudio

Variable Independiente: Factores del estrés laboral

Variable Dependiente: Metas Comerciales

Población y muestra de estudio

Población.

La población de la presente tesis estuvo conformada por todos los trabajadores que desarrollan labores comerciales de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF que ascienden a 68. Los cuales tienen edades de 18 a 65 años de edad, cuentan con un contrato laboral a plazo indeterminado por lo que cumplen una jornada laboral completa además de horas extraordinarias, pertenecientes a las áreas de operaciones y comercial de las oficinas: Comas, Plaza Norte, Palao, Minka, San Miguel, Los Olivos, Centro aéreo comercial, Fiori, Colonial y Bazar Naval.

Muestra.

No consideramos realizar un muestreo debido a que el método de la investigación fue censal.

Características de la Población.

- Tener contrato a plazo indeterminado o indefinido.
- Ambos sexos.
- Edades desde 18 años hasta los 65 años.
- Funciones de Recibidor-pagador (32 personas), promotor (23 personas), jefe de operaciones (10 personas), ejecutivo de banca personas (5 personas) y ejecutivo de banca empresa (7 personas).

Instrumentos de la Investigación.

Para el desarrollo de la tesis se utilizó dos instrumentos de investigación, el primero de ellos fue la adaptación española del cuestionario de Hock (1988), cuya función era identificar a los trabajadores que se encontraban experimentando estrés y el segundo instrumento fue el cuestionario REF (2017), para conocer los factores internos y externos que generaban dicho estrés.

El cuestionario REF está constituido por nueve preguntas cerradas, las mismas que están estrictamente enfocadas a conocer la influencia negativa de los factores del estrés laboral de

los empleados en las metas comerciales para obtener información que permita alcanzar los objetivos de la investigación.

Ficha técnica.

Objetivo del estudio	•Conocer la influencia de los factores del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF en las metas comerciales.
Tipo de estudio	•Cuantitativo (cuestionarios).
Instru-mento	•Cuestionario de adaptación española del trabajo de Hock, estructurado con 12 preguntas. •Instrumento REF, estructurado con 9 preguntas para reconocimiento de los factores internos y externos del estrés.
Pobla-ción	•Todos los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas de Lima del BANBIF, los cuales ascienden a 68 trabajadores.
Punto de muestre-o	•Zona Norte-Lima: Comas, Plaza Norte, Palao, Minka, San Miguel, Los OLivos, Centro aéreo comercial, Fiori, Colonial y Bazar naval.
Tamaño de muestra	•Total de la Población, 68 trabajadores.

Nombre:	Adaptación española del cuestionario de Hock para la estimación de los niveles de estrés. Cuestionario REF para la identificación de los factores internos y externos que generan estrés.
Autores:	Angélica Mogollón / Waldir Muñoz
Año:	2017
Procedencia:	Perú
Objetivo:	Conocer la influencia de los factores del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF en las metas comerciales.
Aplicación:	De forma individual
Población:	68 trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF.
Número de Ítem:	12 preguntas 9 preguntas
Duración:	3 - 5 minutos por encuesta
Validación:	Instrumento pre-existente (Hock 1988) Criterio de Jueces – REF 2017
Confiabilidad:	100% debido al tamaño de la población, se considera pertinente aplicar el cuestionario a los 68 miembros que la conforman.

Procedimiento

Con la finalidad de identificar a los trabajadores que se encontraban experimentando estrés se aplicó la adaptación española del cuestionario de Hock el cual consta de 12 preguntas. Como segundo instrumento se aplicó el cuestionario REF de elaboración propia para conocer los factores internos y externos que generan estrés en los trabajadores. Dicho cuestionario fue suministrado a 68 empleados de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF. Asimismo, las encuestas se desarrollaron los días 30 y 31 de octubre antes del medio día que es cuando había menor concurrencia de público, de esa forma no se afectó el desarrollo regular de sus labores. La encuesta requirió aproximadamente de 3 - 5 minutos para su desarrollo.

Plan de análisis

Luego de suministrar el cuestionario de adaptación española de Hock y el cuestionario REF para la identificación de los factores de estrés se empleó la estadística descriptiva, esto con la finalidad de identificar a los empleados estresados, posteriormente conocer los factores que les generaban estrés y la influencia de ello en el logro de las metas comerciales.

La estadística descriptiva según Levine, B. (1982), se define como los métodos que implican la recolección, presentación y caracterización de un conjunto de datos a fin de descubrir en la forma apropiada las diversas características de ese conjunto de datos.
Es decir, aplicamos el método deductivo en el procesamiento de la información, ya que partimos del censo para estudiar el comportamiento de las variables y es posible aplicar los resultados a casos específicos.

Por otro lado, para el análisis de correlación de variables se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson donde se obtuvo como resultado que existe una correlación inversa entre las variables. Siendo la covarianza hallada de -0.18300078. Si bien el índice de correlación identificado se encuentra en el rango de 0 y -0.25, lo cual significa que hay una relación inversa baja, dicha relación entre las variables resulta favorable para los fines de la investigación realizada.

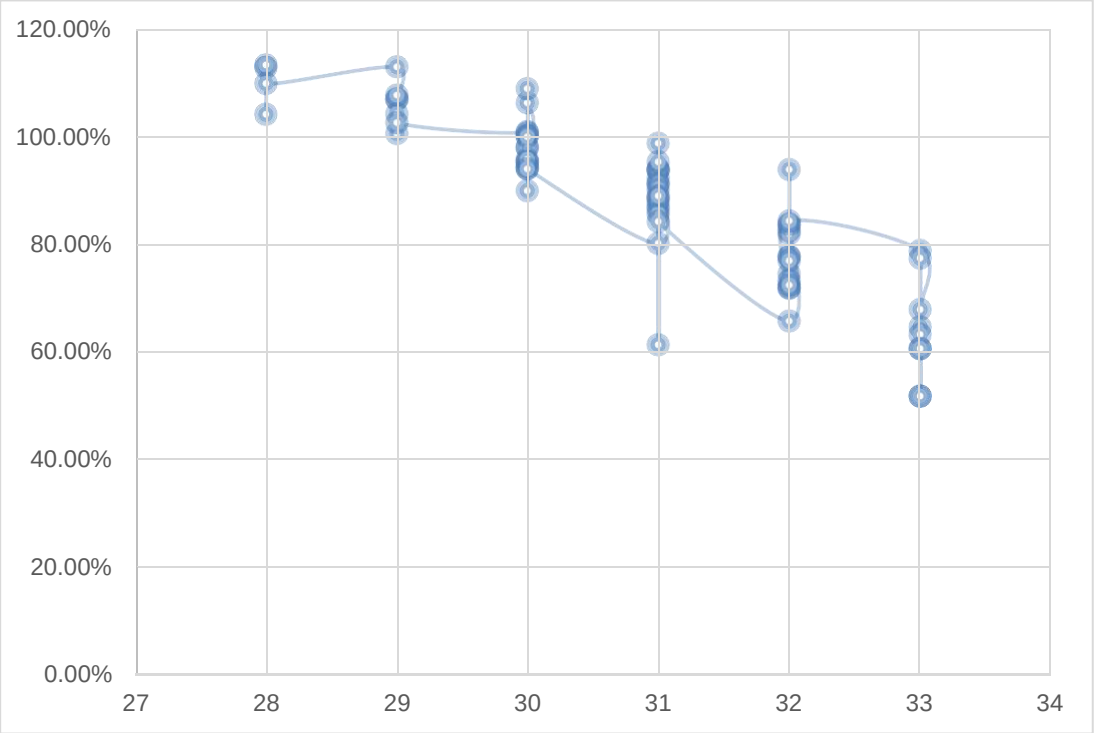


Figura 1. Análisis de coeficiente de correlación de Pearson. En el eje X se encuentra la variable independiente (Factores de estrés laboral) y en el eje Y se encuentra la variable dependiente (Meta comerciales).

Recursos

A continuación se detallarán todos los recursos humanos, materiales e infraestructura necesarios para el desarrollo del trabajo de investigación: Corrector de estilos, asesor, investigadores, expertos en el tema a investigar, laptops (2 unidades), hojas, fotocopias, usb, folders, impresora, lapiceros, biblioteca USIL, unidad de transporte y revistas.

Capítulo III

Resultados

En este capítulo se muestran los resultados de la aplicación del Instrumento de Hock que fue aplicado a 68 trabajadores de la Zona Norte-Lima del Banbif, que se desempeñan en el área de atención al cliente.

Adaptación del Instrumento de Hock

Se aplicó la adaptación española del Instrumento de HOCK para medir los niveles de estrés, el cual tiene como puntaje mínimo 12, medio 42 y máximo 72.

Participaron la totalidad de los trabajadores de la Zona Norte-Lima del área comercial.

Para el vaciado de los datos se utilizó los rangos de puntuación asignados según HOCK: Nunca= 1, Casi Nunca= 2, Pocas veces= 3, Algunas veces= 4, Con relativa Frecuencia= 5 y Con Mucha frecuencia= 6.

Tabla 1.
Porcentaje de Trabajadores con Imposibilidad de Conciliar el sueño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pocas Veces	1	1,5	1,5
Algunas Veces	22	32,4	33,8
Con Relativa Frecuencia	22	32,4	66,2
Con Mucha Frecuencia	23	33,8	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 2.

Porcentaje de Trabajadores con Jaqueca y dolores de Cabeza.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	1,5	1,5
Pocas Veces	6	8,8	10,3
Algunas Veces	14	20,6	30,9
Con Relativa Frecuencia	28	41,2	72,1
Con Mucha Frecuencia	19	27,9	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 3.

Porcentaje de Trabajadores con Indigestiones o molestias gastrointestinales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	21	30,9	30,9
Pocas Veces	21	30,9	61,8
Algunas Veces	9	13,2	75,0
Con Relativa Frecuencia	14	20,6	95,6
Con Mucha Frecuencia	3	4,4	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 4.

Porcentaje de Trabajadores con sensación de cansancio extremo o agotamiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pocas Veces	1	1,5	1,5
Algunas Veces	19	27,9	29,4
Con Relativa Frecuencia	42	61,8	91,2
Con Mucha Frecuencia	6	8,8	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 5.

Porcentaje de Trabajadores con tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	4,4	4,4
Pocas Veces	31	45,6	50,0
Algunas Veces	23	33,8	83,8
Con Relativa Frecuencia	7	10,3	94,1
Con Mucha Frecuencia	4	5,9	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 6.

Porcentaje de Trabajadores con disminución en el interés sexual.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	1,5	1,5
Pocas Veces	10	14,7	16,2
Algunas Veces	44	64,7	80,9
Con Relativa Frecuencia	11	16,2	97,1
Con Mucha Frecuencia	2	2,9	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 7.

Porcentaje de Trabajadores con respiración entrecortada o sensación de ahogo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8	11,8	11,8
Casi Nunca	48	70,6	82,4
Pocas Veces	12	17,6	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 8.

Porcentaje de Trabajadores con disminución del apetito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,9	2,9
Casi Nunca	35	51,5	54,4
Pocas Veces	22	32,4	86,8
Algunas Veces	7	10,3	97,1
Con Relativa Frecuencia	2	2,9	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 9.

Porcentaje de Trabajadores con temblores musculares.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pocas Veces	35	51,5	51,5
Algunas Veces	26	38,2	89,7
Con Relativa Frecuencia	7	10,3	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 10.

Porcentaje de Trabajadores con pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,9	5,9
Casi Nunca	30	44,1	50,0
Pocas Veces	30	44,1	94,1
Algunas Veces	4	5,9	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 11.

Porcentaje de Trabajadores con tentaciones fuertes de no levantarse en las mañanas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Con Relativa Frecuencia	22	32,4	32,4
Con Mucha Frecuencia	46	67,6	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 12.

Porcentaje de Trabajadores que tienen tendencias a sudar o palpitaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	8,8	8,8
Casi Nunca	58	85,3	94,1
Pocas Veces	1	1,5	95,6
Algunas Veces	1	1,5	97,1
Con Relativa Frecuencia	2	2,9	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Instrumento REF

Para el procesamiento de los resultados del cuestionario se utilizó un sistema de puntuación según como se detallará: Nunca= 1, Pocas veces= 2, Casi siempre=3 y Siempre=4.
Cada una de las preguntas mide uno de los indicadores de la primera variable “Factores del estrés laboral”.

Tabla 1.
¿Su gerente le asigna seguimiento de operaciones de sus compañeros?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A Veces	8	11,7	11,7
Casi Siempre	35	51,5	63,2
Siempre	25	36,8	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 2.
¿Realiza Usted funciones no especificadas como responsabilidad de su cargo?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	38	55,9	55,9
Siempre	30	44,1	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 3.
¿Ejecuta horas de trabajo adicionales a las de su jornada laboral regular establecida?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A Veces	1	1,5	1,5
Casi Siempre	25	36,8	38,3
Siempre	42	61,7	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 4.

¿Considera que no cuenta con el respaldo de sus superiores?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A Veces	34	50,0	50,0
Casi Siempre	33	48,5	98,5
Siempre	1	1,5	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 5.

¿Considera que sus compañeros no trabajan de manera conjunta para alcanzar los objetivos?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A Veces	1	1,5	1,5
Casi Siempre	20	29,4	30,9
Siempre	47	69,1	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 6.

¿Los clientes expresan insatisfacción en la evaluación de calidad del servicio que les brinda?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A Veces	7	10,3	10,3
Casi Siempre	30	44,1	54,4
Siempre	31	45,6	100,0
Total	68	100	

Fuente: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 7.

¿Considera inestable su situación laboral?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A Veces	2	2,9	2,9
Casi Siempre	32	47,1	50,0
Siempre	34	50,0	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 8.

¿Considera usted que no cuenta con posibilidades de ascenso en áreas de su interés profesional?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	68	100,0	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Tabla 9.

¿Considera que los incrementos de sueldo no están relacionados con el cumplimiento de metas?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	29	42,6	42,6
Siempre	39	57,4	100,0
Total	68	100,0	

Nota: Cuestionario realizado los días 30 y 31 de Octubre.

Análisis y discusión de los resultados

Hipótesis General.

"Los factores del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF influye negativamente en las metas comerciales"

La Hipótesis general se confirma, ya que los resultados obtenidos en los cuestionarios y los porcentajes de cumplimiento de metas comerciales evidencian que los factores del estrés laboral en los trabajadores de la Red de oficinas del BANBIF afectan negativamente el cumplimiento de las metas comerciales establecidas.

El resultado más resaltante se apreció en el indicador Línea de Carrera ya que el 100% de los participantes consideró que no tiene posibilidades de ascenso en sus áreas de interés profesional. Con respecto a los indicadores Ambigüedad en el Desempeño de roles laborales y sobrecarga en el desempeño de roles laborales, se obtuvo que el 100% de trabajadores considera que realiza funciones no especificadas como responsabilidad de su cargo y ejecuta horas adicionales. Ello nos permite inferir que la necesidad de ejecución de horas extras surge por la sobrecarga.

Los resultados coincidieron con los de la investigación realizada por Rodriguez, C. y Salirrosas, E. (2015), en la tesis titulada Estrés laboral y desempeño de los asesores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú donde se obtuvo que el factor sobrecarga de trabajo genera altos niveles de estrés.

Hipótesis Específicas.

"El desempeño de roles como factor del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF influye negativamente en las metas comerciales".

Se corroboró la hipótesis específica ya que los resultados evidenciaron que los trabajadores experimentan conflicto en el desempeño de roles al asignárseles seguimiento de operaciones de sus compañeros, es decir deben interrumpir el desarrollo de sus funciones para realizar funciones adicionales, requiriendo incluso horas extras para ello.

Además, muchas de las funciones realizadas por los trabajadores no se encuentran especificadas como propias de su cargo generando ambigüedad en el desempeño de roles y sobrecargándolos con actividades adicionales que no contribuyen al cumplimiento de sus metas.

"Las relaciones interpersonales como factor del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF influye negativamente en las metas comerciales".

Se confirmó la hipótesis. A pesar de que las relaciones interpersonales son subjetivas, se apreció que los participantes coincidieron en considerar que no cuentan con el respaldo de sus superiores y que sus compañeros no trabajan de forma conjunta para alcanzar los objetivos pase a que en algunos casos puede existir relaciones amicales además de laborales. Cabe resaltar que el 100% de los trabajadores consideró la percepción de las relaciones con los clientes, donde se obtuvo que los trabajadores consideran que los clientes se sienten insatisfechos con la calidad del servicio que reciben. De lo anterior se desprende que las relaciones humanas dentro de la Institución se encuentran deterioradas, son débiles y en algunos son casos son inexistentes, haciendo referencia a la Pirámide de las Necesidades de Maslow tenemos que la necesidad de afiliación (sentir pertenencia y aceptación en un grupo), que es parte de la naturaleza social del hombre, no se encuentra satisfecha en los empleados de la Institución analizada.

“El desarrollo de carrera como factor del estrés laboral de los trabajadores de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del BANBIF influye negativamente en las metas comerciales”.

La hipótesis fue confirmada; principalmente por el indicador línea de carrera, donde el 100% de los participantes consideró no tener posibilidades de ascenso en sus áreas de interés profesional, lo que desmotiva su desempeño y desencadena estrés en ellos.

Por otro lado, se obtuvo que los participantes a pesar de contar con un contrato laboral indeterminado, consideran inestable su condición laboral. Ello permite inferir que el 100% de los participantes considera que poseer un contrato indeterminado no garantiza estabilidad laboral.

Finalmente, en cuanto a la relación entre incremento de sueldos y cumplimiento de metas los participantes indicaron que el incremento de sueldo no está sujeto al logro de las metas. Lo que se puede traducir en que independientemente de si el empleado cumpla a cabalidad con las metas que se le asignan ello no repercutirá en un aumento salarial.

Análisis del Método.

Población.

La población del estudio estuvo compuesta por 68 trabajadores de la Zona Norte-Lima del Banbif, con edades entre 18 y 65 años, cuentan con un contrato laboral a plazo indeterminado por lo que cumplen una jornada laboral completa además de horas extraordinarias y pertenecen a las áreas de atención al cliente. Ya que se optó por aplicar un censo en la zona especificada no hubo necesidad de seleccionar muestra ni tipo de muestreo.

Instrumento.

Para el desarrollo de la presente investigación se requirieron dos instrumentos, el primero fue la adaptación española del instrumento de HOCK para identificar niveles de estrés y el segundo instrumento, cuestionario REF, para reconocimiento de factores internos y externos de estrés de elaboración propia el mismo que fue sometido a juicio de expertos, encontrándose, los 5 profesionales que validaron la encuesta, relacionados al área de investigación del instrumento evaluado. Los expertos nos retroalimentaron con la finalidad de obtener preguntas relacionadas a las dimensiones identificadas y que posibiliten medir las variables de estudio.

Capítulo IV

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1) La asignación de seguimiento de operaciones de compañeros interrumpe y afecta negativamente el desarrollo óptimo de sus funciones.
2) Las funciones que realiza cada trabajador no están formalmente especificadas.
3) Los empleados experimentan sobrecarga en el desempeño de sus roles laborales por lo que requieren horas adicionales para cumplir con sus metas.
4) El respaldo brindado por los gerentes a sus trabajadores es mínimo y con frecuencia no es percibido por los trabajadores.
5) El trabajo en equipo para el logro de objetivos es inexistente dentro de la organización.
6) Los clientes presentan insatisfacción con el nivel de calidad de servicio y el personal tiene conocimiento de ello.
7) El personal no considera como un beneficio contar con una modalidad de contrato a plazo indeterminado.
8) La línea de carrera del personal del área comercial es limitada.
9) El incremento salarial no está relacionado con el cumplimiento de las metas comerciales.

Recomendaciones

- Revisar el Manual de Organización y funciones (MOF); a fin de especificar con precisión las funciones de cada puesto.
- Planificar y desarrollar actividades de integración institucionales para fortalecer las relaciones del personal.
- Organizar talleres de Liderazgo dirigido a los Gerentes de Oficinas; asimismo realizar seguimiento de aplicación de lo aprendido en el taller.
- Desarrollar talleres de estrategias de coping para afrontamiento de potenciales estresores.
- Desarrollar talleres de estrategias de ventas para el personal que mantiene contacto directo y constante con los clientes.
- Revisar y mejorar los protocoles de atención al cliente.
- Revisar las políticas de ascenso del personal del área comercial.
- Proponer un sistema de relación entre el logro de metas (anual, semestral y/o trimestral) con el incremento de sueldo, a través de escalas remunerativas graduales.

Referencias

Abello R. y Vieco G. (2014). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo* (Tesis doctoral). Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21331836004

Agulló, E. & Segurado, A. (2002). Calidad de Vida Laboral: Hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 14, 828-836. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/727/72714422.pdf

Baez, C. & Moreno, B. (2010). Factores y riesgos psicosociales formas, consecuencias INSHT. Recuperado de http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf

Berger, M. (11 de diciembre, 2013). Pautas esenciales para combatir el estrés laboral. Recuperado de:

http://gestion.pe/empleo-management/pautas-esenciales-combatir-estres-laboral-2083316

Caballer, A., Peiró J. & Sora B. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica [versión electrónica]. Revista del Instituto de psicología de los Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral (IDECOL), 35,15-21. Recuperado de http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2317.pdf

Carta fianza. (10.2017). Banbif. Recuperado de

https://www.banbif.com.pe/Empresas/Financiamiento/Carta-Fianza

Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo CEPRIT. (2015). Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. *Boletín de EsSalud*. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm

CIDT. (04.02.2010). *Estrés, factores e impactos en ejecutivos* [versión electrónica]. Centro de Investigaciones USIL, Lima. Recuperado de https://cidt.wordpress.com/2010/02/04/

Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. (2011). Evaluación del Inventario BAI. España: Pearson Educación S.A. Recuperado de https://www.cop.es/uploads/PDF/2013/BAI.pdf

Cuenta corriente. (10.2017). Banbif. Recuperado de

https://www.banbif.com.pe/Empresas/Cuentas/Cuenta-Corriente

Cuenta de ahorro. (10.2017). Banbif. Recuperado de

https://www.banbif.com.pe/Personas/Cuenta-de-Ahorro/Cuenta-de-Ahorro

De la Cruz, E. (2014). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria*. (Tesis de Titulación). Recuperado de https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5629/1/TFG-H123.pdf

Del Prado, J. (21 de noviembre, 2016). El rol en el trabajo. [Mensaje en un blog]. Recuperado de http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/el-rol-en-el-trabajo/

Depósito a plazo. (10.2017). Banbif. Recuperado de

https://www.banbif.com.pe/Personas/Otras-Cuentas/Cuentas-Mayor-Rentabilidad/Deposito-a-Plazo

Descuento de letras. (10.2017). Banbif. Recuperado de https://www.banbif.com.pe/Empresas/Financiamiento/Descuento-de-Letras

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29, 237-241. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_abstract

Glosario de Términos sobre administración Pública. (1999, 23 de febrero). Recuperado de http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/inde.htm

Gómez, C., Incio, O. & O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio* (Tesis de maestría). Pontifica Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, G. (2006). *Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género.* (Tesis doctoral). Recuperado de https://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf

Hermosa, A. & Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33, 2. Recuperado de http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=12039090012

La Torre, O., Hernández, R., Brigneti, S. & Varela, R. (2014, 02 de mayo). talento [Infocapitalhumano.pe]. Recuperado de http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/linea-de-carrera-la-clave-para-retener-colaboradores-y-asegurar-el-flujo-de-talento/

Leasing. (10.2017). Banbif. Recuperado de https://www.banbif.com.pe/Empresas/Financiamiento/Leasing

Leibovich, N., Schufer, M., Maglio, A., Schmidt, V., Injoque, I., Minichiello, C., et al. (2006). El malestar por inestabilidad laboral y su relación con tensión y recursos personales. Informe de un caso de investigación. *Anuario de investigaciones Universidad de Buenos Aires Argentina*, 14, 61-68. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/3691/369139943006.pdf

León, J., Rueda, S. & Munduate, M. (diciembre, 2009). *Concepto de desarrollo de la carrera.* Trabajo presentado en taller de Psicología de los recursos humanos. Sevilla. Recuperado de http://ocwus.us.es/psicologia-social/psicologia-de-los-recursos-humanos/temas/tema7cg/page_02.htm

Londoño, N., Henao, G., Puerta, I., Posada, S., Arango, D. & Aguirre D. (2006, 27 de junio). Propiedades Psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (EEC) en una muestra Colombiana. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-92672006000200010&script=sci_arttext&tlng=en

López, C. (1987). Teorías de la Motivación. [versión electrónica]. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35084447/Teoria_de_la_motivacion._Autoestima.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1512350650&Signature=IwXIdwT50efhZ9aNlfQDJAbXlbM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DUNIVERSIDAD_DE_ORIENTE-_PUEBLA.pdf

López, M. (2009). *Consecuencias Psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos* (Tesis de maestría), Murcia. Recuperado de http://www.tdx.cat/handle/10803/10782

Manya, A. (2008). *Fuentes de presión laboral, dimensiones de personalidad y estrés laboral en profesores de educación especial de Lima Metropolitana* (Tesis de licenciatura). USMP, Lima. Recuperado de http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_22_1_fuentes-de-presion-laboral-dimensiones-de-personalidad-y-estres-laboral-en-profesores-de-educacion-especial-de-lima-metropolitana.pdf

Morales, C. (2006). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/546/1/Morales_lc.pdf

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Revista de Medicina y Seguridad del trabajo, 57, 1-262. Recuperado de http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf

Muñoz, A. (2002). Euestrés. Cuando el estrés es positivo. [Cepvi.com]. Recuperado de http://www.cepvi.com/index.php/psicologia/articulos/euestres-cuando-el-estres-es-positivo

Perales, A., Chue, H., Padilla, A. & Barahona, L. (2011).Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 28, 4. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342011000400002

Préstamo efectivo. (10.2017). Banbif. Recuperado de

https://www.banbif.com.pe/Personas/Prestamos-Personales/Prestamo-Efectivo

Préstamo Hipotecario. (10.2017). Banbif. Recuperado de

https://www.banbif.com.pe/Personas/Prestamos-Personales/Prestamo-Hipotecario

Préstamo vehicular. (10.2017). Banbif. Recuperado de

https://www.banbif.com.pe/Personas/Prestamos-Personales/Prestamo-Vehicular

Préstamos comerciales. (10.2017). Banbif. Recuperado de

https://www.banbif.com.pe/Empresas/Financiamiento/Prestamos-Comerciales

Préstamos por convenio. (10.2017). Banbif. Recuperado de

https://www.banbif.com.pe/Personas/Prestamos-Personales/Prestamo-por-Convenios

Ramos, V. & Jordao, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 31, 11-20. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/2313/231337099002.pdf

Rodriguez C. & Salirrosas E. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza*, (Tesis de licenciatura), Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpeño_Asesores_Banca.pdf licenciatura

Salazar, F. (2013, 05 de setiembre). La importancia de repartir adecuadamente las metas comerciales. Recuperado de https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/09/05/importancia-repartir-metas-comerciales/

Sandoval, M. (2004, 28 de abril). Concepto y dimensiones del Clima Organizacional. Recuperado de http://clases.ugb.edu.sv/multimedia/Dimensiones_del_clima_organizacional.pdf

Sierra, J., Ortega, V. & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar [versión elecrónica]. *Revista Mal-Estar y Subjetividade/ Fortaleza*, 3, 10-59. Rescatado de http://www.redalyc.org/html/271/27130102/

Síndrome de Burnout. (10.2017). Banbif. Recuperado de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400008

Tarjeta de crédito empresarial. (10.2017). Banbif. Recuperado de

https://www.banbif.com.pe/Empresas/Tarjetas/Tarjeta-de-Credito-Empresarial

Tarjeta de crédito. (10.2017). Banbif. Recuperado de

https://www.banbif.com.pe/Personas/Tarjeta-de-Credito/Clasica

WorkMeter. (26 de setiembre, 2012). Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores. Recuperado de http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe%C3%B1o-laboral-de-los-trabajadores).

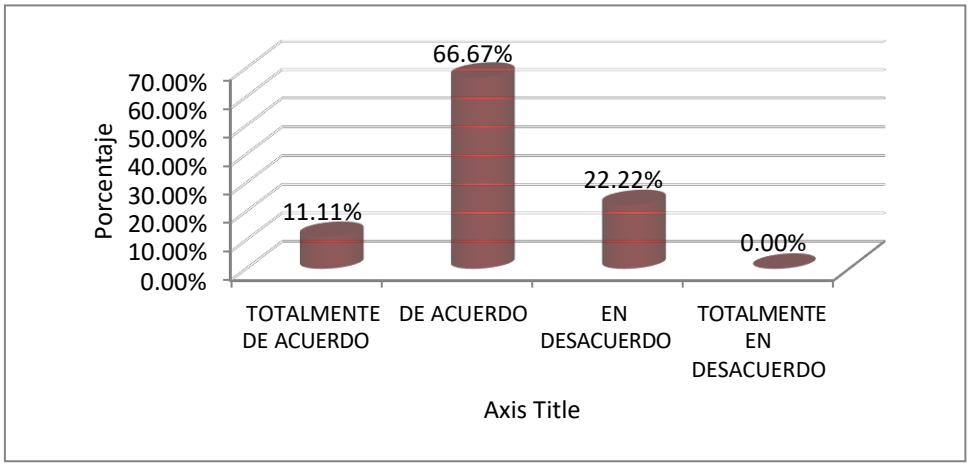
Anexos

Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Nominal	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: Factores del estrés laboral	Condiciones internas y externas que desencadenan una respuesta de estrés y están relacionadas a la vida laboral de la persona. Estas condiciones pueden ser: Desempeño de roles laborales, Factores Interpersonales y Desarrollo de carrera. Peiró (1993).	Son las fuentes de generación de estrés en los trabajadores, los mismos que serán identificados través de dos cuestionarios. El primero será la adaptación Española del instrumento de Hock; y el segundo cuestionario será el REF	1. Desempeño de roles laborales	Conflicto en el desempeño de roles laborales
				Ambigüedad en el desempeño de roles laborales
				Sobrecarga en el desempeño de roles laborales
			2. Factores Interpersonales	Percepción de la relación con los superiores
				Percepción de la relación con los compañeros
				Percepción de la relación con los clientes
			3. Desarrollo de carrera	Inestabilidad en el trabajo
				Linea de carrera
				Escala remunerativa
Variable Dependiente: Metas Comerciales	Se denominan metas comerciales a los objetivos de ventas planteados por las organizaciones a sus trabajadores; dichos objetivos deben ser medibles y deben contar con un periodo de tiempo para alcanzarlos. (Elaboración Propia)	Es el cumplimiento del desafío mensual de los trabajadores	1. Banca Personas	Préstamo Hipotecario
				Préstamo Vehicular
				Préstamo Efectivo
				Préstamo por Convenio
				Tarjeta de Crédito
				Cuenta de Ahorro
				Cuenta a Plazo Fijo
			2. Banca Comercial	Leasing
				Préstamos Comerciales
				Descuento de Letras
				Carta Fianza
				Tarjeta de Crédito Empresarial
				Cuentas Corrientes

Validación del Instrumento

El proceso de validación que se siguió fue el de validación por criterio de jueces por lo que se tuvo que recurrir a profesionales con conocimientos y experiencia laboral relacionada a las variables de estudio que en este caso son factores del estrés laboral y metas comerciales. Se contactó a cinco docentes de la Universidad San Ignacio de Loyola para que validaran el instrumento e hicieran el feedback según su criterio. Debido a las dificultades ocasionadas por las barreras de espacio y tiempo y lo diferentes horarios que posee cada docente se optó por realizar visitas programadas con cada docente, se acordaron dos fechas y horarios; uno para realizar la entrega de la encuesta y otro para recoger la encuesta validada y recibir el feedback según las anotaciones que se hayan realizado.



El 11.11% de las preguntas tuvieron una validación de totalmente de acuerdo por los jueces. El 66.67% de las preguntas tuvieron una validación de acuerdo por los jueces. El 22.22% de las preguntas tuvieron una validación de desacuerdo por los jueces. Ninguna de las preguntas tuvo una validación de totalmente en desacuerdo por los jueces.

Según las valoraciones para las preguntas propuestas en el instrumento se procedió a realizar las modificaciones necesarias, las preguntas 1, 2, 6, 7 y 8 fueron replanteadas y reemplazadas de acuerdo a las sugerencias.

Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (HOCK)

Este sencillo test nos permitirá hacer una estimación del nivel de estrés sufrido por el trabajador. Se trata de la adaptación española del trabajo de Hock de 1988, realizada por García-Izquierdo et al. en 1993. Consiste en un total de 12 ítems en los que se describen los síntomas más habituales asociados al estrés y en los que el trabajador debe señalar la frecuencia con que se han manifestado durante los últimos 3 meses.

Instrucciones:

A continuación se muestran 12 ítems que muestran diferentes síntomas psicosomáticos. Para cada uno de ellos, señale con un círculo en qué grado los ha experimentado durante los últimos 3 meses, siendo 1 “nunca” y 6 “con mucha frecuencia”. A continuación se muestra una descripción más detallada de cada una de las posibles respuestas:

1.- Nunca

2.- Casi Nunca

3.- Pocas veces

4.- Algunas veces

5.- Con relativa frecuencia

6.- Con mucha frecuencia

1. Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
2. Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
6. Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
8. Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6

9. Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
12. Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

Correción del test

La suma de los valores de todas las respuestas puede tomar un valor comprendido entre 12 (No existe síntoma alguno de estrés) y 72 (nivel de estrés máximo). El punto medio se establece en 42 puntos. No obstante, dicha valoración es demasiado simplista, siendo conveniente prestar atención a cualquier valoración de un ítem entre 4 y 6, especialmente si se da en 2 o más ítems de un mismo trabajador, lo que podría ser un claro indicativo de situaciones de estrés graves.

“CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE LOS FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL”

“Buenos días/tardes/noches estimado trabajador de la Zona Norte-Lima de la Red de Oficinas del Banbif. Somos egresados de la Universidad San Ignacio de Loyola, estamos realizando una investigación sobre los factores internos y externos que generan estrés laboral, necesitamos de su colaboración para dar respuesta a las siguientes preguntas. Es importante resaltar que el presente cuestionario es de carácter confidencial”.

1. ¿Su gerente le asigna seguimiento de operaciones de sus compañeros?
   a) Siempre
   b) Casi siempre
   c) A veces
   d) Nunca

2. ¿Realiza Usted funciones no especificadas como responsabilidad de su cargo?
   a) Siempre
   b) Casi siempre
   c) A veces
   d) Nunca

3. ¿Ejecuta horas de trabajo adicionales a las de su jornada laboral regular establecida?
   a) Siempre
   b) Casi siempre
   c) A veces
   d) Nunca

4. ¿Considera que no cuenta con el respaldo de sus superiores?
   a) Siempre
   b) Casi siempre
   c) A veces
   d) Nunca

5. ¿Considera que sus compañeros no trabajan de manera conjunta para alcanzar los objetivos?
   a) Siempre
   b) Casi siempre
   c) A veces
   d) Nunca

6. ¿Los clientes expresan insatisfacción en la evaluación de calidad del servicio que les brinda?
   a) Siempre
   b) Casi siempre
   c) A veces
   d) Nunca

7. ¿Considera inestable su situación laboral?
   a) Siempre
   b) Casi Siempre
   c) A veces
   d) Nunca

8. ¿Considera usted que no cuenta con posibilidades de ascenso en áreas de su interés profesional?
   a) Siempre
   b) Casi siempre
   c) A veces
   d) Nunca

9. ¿Considera que los incrementos de sueldo no están relacionados con el cumplimiento de metas?
   a) Siempre
   b) Casi siempre
   c) A veces
   d) Nunca

Le agradecemos mucho su colaboración.

Ejecutivos de Negocio Banca Comercial

Ranking

Id	Oficina	OFICINA	Total General Pond %
1442	MIRANDA RAMOS, KAREM	FIORI	104.07%
1832	SANTILLAN PEREZ, PATRICIA	COMAS	98.69%
1424	DE SOUSA FIGUEIREDO SALINAS ENRIQUE	COLONIAL	93.82%
1575	RIVERA QUIÑONES MARYSOL	SAN MIGUEL	93.79%
1625	VACANTE	LOS OLIVOS	89.95%
1423	VALENCIA JOSE LUIS	COLONIAL	83.73%
1822	MINO PEREZ JESSICA	PLAZA NORTE	81.95%

Tablero Promotor Banca Personas

PNBP *Ranking*

Cod	Vendedor	Zona	Oficina	Total General Pond %
1020699	ENCISO QUISPE JORGE	ZONA V	OFICINA PALAO	112.97%
463874	DIAZ RONCAL JAHIROT	ZONA V	OFICINA PLAZA NORTE	104.20%
829917	BANCES VENTURA NADIA GABRIELA	ZONA V	OFICINA SAN MIGUEL	100.89%
506929	RAMIREZ HIGUARO KENNELY DIANA	ZONA V	OFICINA LOS OLIVOS	100.57%
1098799	LAURA CARBAJAL KATHERINE NESLA	ZONA V	OFICINA COLONIAL	99.92%
1098853	RODRIGUEZ SALAZAR RODNEY ALEXANDER	ZONA V	OFICINA PLAZA NORTE	97.99%
1090334	PALOMINO CUBAS JAIME REXON	ZONA V	OFICINA COMAS	94.41%
1470246	VASQUEZ MEDINA YESENIA	ZONA V	OFICINA COLONIAL	93.93%
150337	PAREDES CAMPOS ELISA	ZONA V	OFICINA COMAS	92.34%
570184	REYMUNDO MUÑOZ NOHELIA VANESSA	ZONA V	OFICINA CENTRO AEREO COMERCIAL	88.63%
329572	BACA TELLO DANYA MILAGROS	ZONA V	OFICINA MINKA	87.17%
1119612	CAILLAHUA PAYHUANCA JOSSELIN LINDA	ZONA V	OFICINA FIORI	86.52%
1626765	TINOCO NORES CARLA KAREM	ZONA V	OFICINA MINKA	74.57%
358624	CASTILLO ZAPATA LIZ LORENA	ZONA V	OFICINA BAZAR NAVAL	61.28%

Tablero Ejecutivo Banca Personas

ENBP *Ranking*

Cod_Ve	Vendedor	Zona	Oficina	Total General Pond %
372875	YANAC CARUAJULCA CINTHYA JACQUELINE	ZONA V	OFICINA SAN MIGUEL	112.77%
328534	CENTURION BERNUY GIOVANNA GEORGINA (L)	ZONA V	OFICINA LOS OLIVOS	95.82%
1346398	ORJEDA AMEQUISTA DIEGO JOSE	ZONA V	OFICINA COLONIAL	95.28%
339136	CABANILLAS RONDAN MARIA ANGELICA	ZONA V	OFICINA FIORI	94.00%
1129217	SANONI CHAMORRO ROBERTO CARLO	ZONA V	OFICINA CENTRO AEREO COMERCIAL	71.92%

Tablero JOS

Meta Mensual

Cod	Vendedor	Zona	Oficina	Total General Pond %
371363	MARTEL CESPEDES LUCAS EUDES	ZONA V	OFICINA COMAS	100.63%
406524	LEON OLIVA MILA ISABEL	ZONA V	OFICINA PLAZA NORTE	100.21%
400255	SAAVEDRA ROJAS MARIA VICTORIA	ZONA V	OFICINA PALAO	95.35%
1218738	AZABACHE COBEÑA MIRTHA	ZONA V	OFICINA MINKA	93.75%
764405	JUSCAMAITA NAVARRO MARJORI STEFANY	ZONA V	OFICINA SAN MIGUEL	88.00%
1467179	SALAS BARRUETO DAVID GABRIEL	ZONA V	OFICINA LOS OLIVOS	84.32%
612577	FUENTES RIVERA LANCHY KATHLEEN ZARELA	ZONA V	OFICINA CENTRO AEREO COMERCIAL	77.75%
286017	SOTOMAYOR GUERRERO YAKELYN CAROLINA	ZONA V	OFICINA FIORI	77.43%
590886	CESPEDES LOPEZ GISELLA MELISSA	ZONA V	OFICINA COLONIAL	71.80%
657783	FACHIN INUMA MELISSA	ZONA V	OFICINA BAZAR NAVAL	67.90%

Tablero RSC

Meta Mensual

*(L): Colaborador en Licencia

Cod	Vendedor	Zona	Oficina	Fec Ingreso	Total General Pond %
221983	CARRERO ALARCON EMER IVAN	ZONA V	OFICINA COMAS	7/03/2011	113.29%
1591997	PEREIRA CALDERON KATIUSCA	ZONA V	OFICINA MINKA	1/06/2017	109.79%
1203491	SARDA CAMPOS SARAI	ZONA V	OFICINA PLAZA NORTE	17/02/2015	108.93%
1398337	GUARNIZ CORREA CESAR ALBERTO EDUARDO	ZONA V	OFICINA MINKA	1/03/2016	107.66%
1276745	TORRES OBREGON MIRELLI ACSA	ZONA V	OFICINA PLAZA NORTE	15/07/2015	106.99%
1470679	RINCON MEDINA GABRIELA LILY	ZONA V	OFICINA MINKA	18/07/2016	106.81%
1279246	RODRIGUEZ GAVIRIA ROSEMARIE	ZONA V	OFICINA PLAZA NORTE	15/07/2015	106.22%
1210772	CORRALES VIZCARRA SOFIA ISABEL	ZONA V	OFICINA PALAO	2/03/2015	102.59%
1201573	LASTRA BIAGGE ANGIE (L)	ZONA V	OFICINA LOS OLIVOS	18/03/2015	97.92%
1201071	RAMIREZ CUTTI VERONICA	ZONA V	OFICINA FIORI	19/09/2016	95.30%
1487260	SAICO RODRIGUEZ ROGGER DANIEL	ZONA V	OFICINA COMAS	5/09/2016	94.13%
1577653	DIAZ RIVERA MAYRA ARACELI	ZONA V	OFICINA COMAS	1/05/2017	91.40%
1200207	PULACHE GARCIA ANTHONY JOSE	ZONA V	OFICINA LOS OLIVOS	18/03/2015	91.08%
1481865	CALERO AMARO HECTOR PAUL	ZONA V	OFICINA SAN MIGUEL	5/09/2016	90.21%
1426587	ANGELES GARAY VALERIA PATRICIA	ZONA V	OFICINA SAN MIGUEL	13/03/2017	88.92%
829923	PALOMINO SANDOVAL ESTELA MAGALY	ZONA V	OFICINA COLONIAL	15/07/2013	85.65%
1558935	MARQUEZ HUAMAN KENYI JOSE	ZONA V	OFICINA FIORI	1/02/2017	84.20%
657729	RUIZ DOMINGUEZ NANCY JULIANA	ZONA V	OFICINA PLAZA NORTE	16/07/2012	83.52%
1114778	TORO CASTRO SABY RUTH	ZONA V	OFICINA LOS OLIVOS	16/03/2015	82.50%
1295415	BALTIERREZ OLARTE NIXA MARION	ZONA V	OFICINA PLAZA NORTE	17/08/2015	80.12%
1565555	CERMEÑO NINA LUCILA VIVIANA	ZONA V	OFICINA LOS OLIVOS	13/02/2017	78.88%
1487333	BERNALES CHICOMA PRISCILLA BETZABE	ZONA V	OFICINA CENTRO AEREO COMERCIAL	5/09/2016	77.63%
875116	TAPIA ANDRADE MILAGROS VIVIANA	ZONA V	OFICINA COLONIAL	1/10/2013	76.93%
753527	IGNACIO BALLARTA JOSE OMAR	ZONA V	OFICINA LOS OLIVOS	1/03/2017	73.26%
875989	COLLAHUA AGUINAGA MARIELA	ZONA V	OFICINA PALAO	1/10/2013	72.44%
1572332	MORALES CRISPIN CARLA	ZONA V	OFICINA COLONIAL	1/03/2017	65.76%
1592147	LLATAS PERALES KATTY MILAGROS	ZONA V	OFICINA CENTRO AEREO COMERCIAL	1/06/2017	64.66%
1592003	MORON REYES DE RIVEIRO KATHERINE LISSETTE	ZONA V	OFICINA COLONIAL	1/06/2017	63.18%
688677	TUANAMA PALACIOS JOHANA JARET	ZONA V	OFICINA BAZAR NAVAL	1/10/2012	60.64%
1577852	NOVOA COJAL ELIANA KARINA	ZONA V	OFICINA SAN MIGUEL	1/05/2017	60.56%
1637497	GUTIERREZ ANGELDONIS NICOLE GERALDINE	ZONA V	OFICINA CENTRO AEREO COMERCIAL	1/09/2017	51.81%
1640566	ZAMUDIO PEREZ WINNY SHEYLA	ZONA V	OFICINA FIORI	1/09/2017	51.75%

Análisis de correlación de variables

Apellidos y Nombres	1. ¿Su gerente le asigna seguimiento de operaciones de sus compañeros?	2. ¿Realiza Usted funciones no especificadas como responsabilidad de su cargo?	3. ¿Ejecuta horas de trabajo adicionales a las de su jornada laboral regular establecida?	4. ¿Considera que no cuenta con el respaldo de sus superiores?	5. ¿Considera que sus compañeros no trabajan de manera conjunta para alcanzar los objetivos?	6. ¿Los clientes expresan insatisfacción en la evaluación de calidad del servicio que les brinda?	7. ¿Considera inestable su situación laboral?	8. ¿Considera usted que no cuenta con posibilidades de ascenso en áreas de su interés profesional?	9. ¿Considera que los incrementos de sueldo no están relacionados con el cumplimiento de metas?	Factores de estrés	Cumplimiento de meta
MIRANDA RAMOS, KAREM	4	4	3	3	2	2	2	4	4	28	104.07%
YANAC CARUAJULCA CINTHYA JACQUELINE	3	4	3	2	3	3	3	4	3	28	112.77%
CARRERO ALARCON EMER IVAN	3	3	3	2	3	3	3	4	4	28	113.29%
PEREIRA CALDERON KATIUSCA	3	3	4	2	3	3	3	4	3	28	109.79%
ENCISO QUISPE JORGE	3	4	2	3	3	2	4	4	4	29	112.97%
TORRES OBREGON MIRELLI ACSA	2	3	4	3	3	3	4	4	3	29	106.99%
RINCON MEDINA GABRIELA LILY	4	3	3	2	4	3	3	4	3	29	106.81%
RAMIREZ HIGUARO KENNELY DIANA	3	3	4	2	4	3	3	4	3	29	100.57%
DIAZ RONCAL JAHIROT	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29	104.20%
GUARNIZ CORREA CESAR ALBERTO EDUARDO	3	3	4	2	4	3	3	4	3	29	107.66%
CORRALES VIZCARRA SOFIA ISABEL	4	3	3	3	3	3	3	4	3	29	102.59%
BANCES VENTURA NADIA GABRIELA	3	3	4	2	4	3	3	4	4	30	100.89%
RODRIGUEZ GAVIRIA ROSEMARIE	2	3	4	3	4	4	3	4	3	30	106.22%
MARTEL CESPEDES LUCAS EUDES	3	3	4	3	4	3	3	4	3	30	100.63%
LEON OLIVA MILA ISABEL	2	4	4	3	4	3	3	4	3	30	100.21%
SAICO RODRIGUEZ ROGGER DANIEL	4	3	4	2	4	3	3	4	3	30	94.13%
VACANTE (BANCA COMERCIAL)	3	3	4	2	3	4	3	4	4	30	89.95%
RODRIGUEZ SALAZAR RODNEY ALEXANDER	3	4	4	2	3	3	3	4	4	30	97.99%
SARDA CAMPOS SARAI	3	4	3	2	4	2	4	4	4	30	108.93%
LASTRA BIAGGE ANGIE (L)	4	3	3	2	4	3	3	4	4	30	97.92%
SAAVEDRA ROJAS MARIA VICTORIA	4	4	3	3	4	2	3	4	3	30	95.35%
LAURA CARBAJAL KATHERINE NESLA	2	4	4	3	4	2	4	4	3	30	99.92%
ORJEDA AMEQUISTA DIEGO JOSE	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30	95.28%
PALOMINO CUBAS JAIME REXON	4	3	3	2	4	3	4	4	3	30	94.41%
CENTURION BERNUY GIOVANNA GEORGINA (L)	4	3	3	3	3	4	3	4	3	30	95.82%
CABANILLAS RONDAN MARIA ANGELICA	3	4	3	3	3	2	4	4	4	30	94.00%
BALTIERREZ OLARTE NIXA MARION	3	3	4	3	4	3	4	4	3	31	80.12%
VASQUEZ MEDINA YESENIA	3	4	3	2	4	4	3	4	4	31	93.93%
SANTILLAN PEREZ, PATRICIA	3	4	4	2	4	4	3	4	3	31	98.69%
RIVERA QUIÑONES MARYSOL	3	3	4	2	4	4	4	4	3	31	93.79%
AZABACHE COBEÑA MIRTHA	4	3	4	2	3	3	4	4	4	31	93.75%
PAREDES CAMPOS ELISA	3	3	4	3	4	3	4	4	3	31	92.34%
DIAZ RIVERA MAYRA ARACELI	2	4	4	2	4	4	3	4	4	31	91.40%
PULACHE GARCIA ANTHONY JOSE	4	3	3	2	4	3	4	4	4	31	91.08%
CALERO AMARO HECTOR PAUL	4	3	3	3	4	4	3	4	3	31	90.21%
RAMIREZ CUTTI VERONICA	3	3	4	3	3	4	4	4	3	31	95.30%
CAILLAHUA PAYHUANCA JOSSELIN LINDA	4	3	3	2	4	4	3	4	4	31	86.52%
REYMUNDO MUÑOZ NOHELIA VANESSA	4	4	3	2	3	4	4	4	3	31	88.63%
CASTILLO ZAPATA LIZ LORENA	3	3	4	2	4	3	4	4	4	31	61.28%
BACA TELLO DANYA MILAGROS	4	3	3	3	4	2	4	4	4	31	87.17%
JUSCAMAITA NAVARRO MARJORI STEFANY	2	4	4	3	4	3	4	4	3	31	88.00%
PALOMINO SANDOVAL ESTELA MAGALY	3	4	4	2	4	3	3	4	4	31	85.65%
ANGELES GARAY VALERIA PATRICIA	3	4	4	2	4	3	4	4	3	31	88.92%
MARQUEZ HUAMAN KENYI JOSE	3	3	4	2	4	4	3	4	4	31	84.20%
MORALES CRISPIN CARLA	3	4	4	2	4	3	4	4	4	32	65.76%
RUIZ DOMINGUEZ NANCY JULIANA	4	3	4	2	4	4	3	4	4	32	83.52%
TORO CASTRO SABY RUTH	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32	82.50%
MINO PEREZ JESSICA	4	4	3	3	3	4	3	4	4	32	81.95%
TINOCO NORES CARLA KAREM	3	3	4	2	4	4	4	4	4	32	74.57%
DE SOUSA FIGUEIREDO SALINAS ENRIQUE	4	4	3	3	3	4	3	4	4	32	93.82%
CESPEDES LOPEZ GISELLA MELISSA	4	3	4	2	4	4	3	4	4	32	71.80%
FUENTES RIVERA LANCHY KATHLEEN ZARELA	4	3	4	2	3	4	4	4	4	32	77.75%
BERNALES CHICOMA PRISCILLA BETZABE	3	4	4	2	4	4	4	4	3	32	77.63%
SANONI CHAMORRO ROBERTO CARLO	2	4	4	3	4	4	4	4	3	32	71.92%
TAPIA ANDRADE MILAGROS VIVIANA	4	3	4	2	4	3	4	4	4	32	76.93%
VALENCIA JOSE LUIS	4	3	3	3	4	3	4	4	4	32	83.73%
IGNACIO BALLARTA JOSE OMAR	2	4	4	3	3	4	4	4	4	32	73.26%
COLLAHUA AGUINAGA MARIELA	4	4	3	2	4	4	3	4	4	32	72.44%
SALAS BARRUETO DAVID GABRIEL	3	4	3	2	4	4	4	4	4	32	84.32%
CERMEÑO NINA LUCILA VIVIANA	4	4	4	4	4	3	2	4	4	33	78.88%
FACHIN INUMA MELISSA	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33	67.90%
NOVOA COJAL ELIANA KARINA	3	4	4	3	4	4	4	4	3	33	60.56%
LLATAS PERALES KATTY MILAGROS	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33	64.66%
MORON REYES DE RIVEIRO KATHERINE LISSETTE	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33	63.18%
ZAMUDIO PEREZ WINNY SHEYLA	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33	51.75%
TUANAMA PALACIOS JOHANA JARET	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33	60.64%
SOTOMAYOR GUERRERO YAKELYN CAROLINA	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33	77.43%
GUTIERREZ ANGELDONIS NICOLE GERALDINE	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33	51.81%