

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



EL ESTRÉS LABORAL Y LOS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BBVA

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Carolinne Jannelly Baquerizo Rivera

Código 20142575

Diego Alessandro Nieves Ramos

Código 20133000

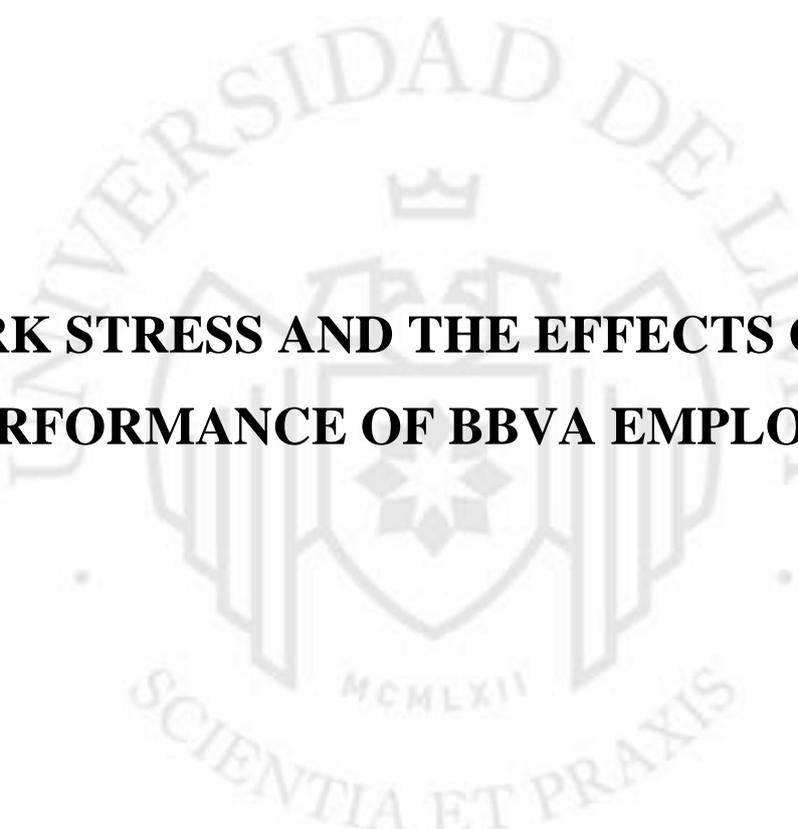
Asesor

Martin Carlos Otiniano Carbonell

Lima – Perú

Marzo de 2022





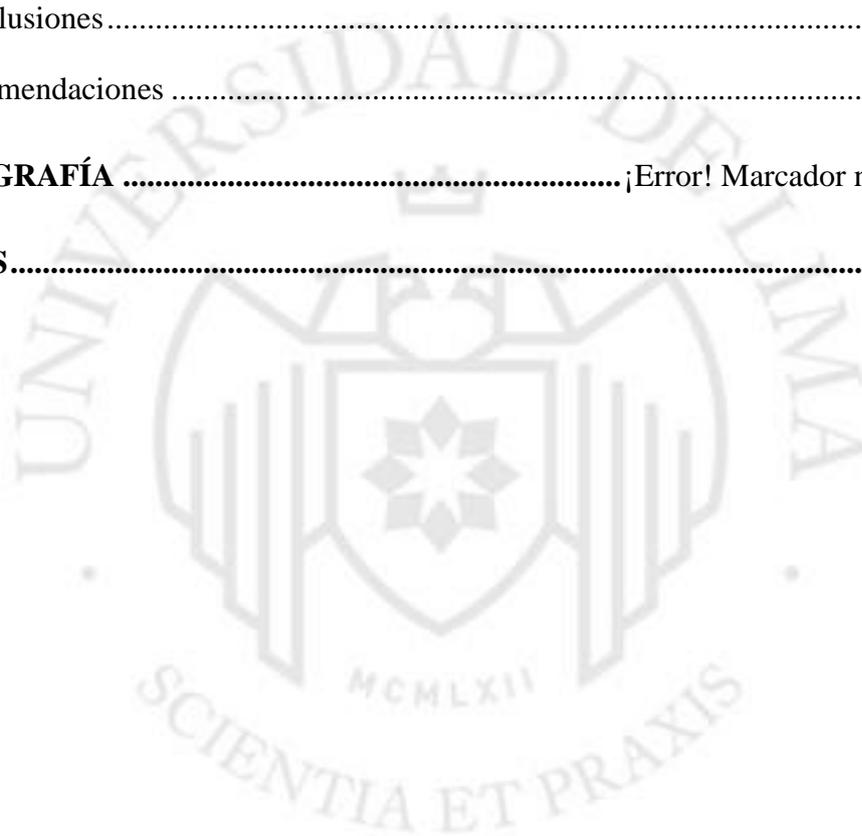
**WORK STRESS AND THE EFFECTS ON THE
PERFORMANCE OF BBVA EMPLOYEES**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la situación problemática	1
1.2 Formulación del problema	7
1.3 Objetivos de la investigación	8
1.4 Justificación de la investigación	8
1.4.1 Importancia de la investigación	9
1.4.2 Viabilidad de la investigación.....	9
1.5 Limitaciones del estudio	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes de la investigación (Estado del Arte)	11
2.1.1 Nacionales.....	11
2.1.2 Internacionales	13
2.2. Bases teóricas.....	21
2.3. Definición de términos básicos.....	28
2.3.1 Estrés.....	28
2.3.2 Estrés laboral.....	28
2.3.3 Síndrome de Burnout	28
2.3.4 Desempeño organizacional	29
CAPÍTULO III: BBVA Y LAS ÁREAS DE ESTUDIO	30
3.1 Información de la empresa.....	30
3.2 Orientación estratégica	31

3.2.1 Principios corporativos	31
3.2.2 Valores	31
3.2.3 Misión	32
3.2.4 Visión.....	32
3.3 Áreas de estudio.....	32
3.3.1 Organigrama	32
3.3.2 Corporate & Investment Banking en Perú.....	33
3.3.3 Talent & Culture en Perú	33
CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS – VARIABLES.....	36
4.1 Formulación de hipótesis principal y derivada.....	36
4.1.1 Hipótesis general.....	36
4.1.2 Hipótesis específicas.....	36
4.2 Variables y definición operacional	36
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA.....	39
5.1 Diseño metodológico	39
5.2 Diseño muestral	42
5.2.1 Fórmula aplicada.....	42
5.2.2 Corporate & Investment Banking	43
5.2.3 Talento & Cultura	43
5.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	44
5.4. Aspecto Deontológicos de la Investigación.....	45
5.5. Confiabilidad y validez del instrumento de medición	45
CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	47
6.1. Análisis e interpretación de datos	47
6.1.1 Nivel de estrés laboral.....	47
6.1.2 Causas principales del estrés laboral	48
6.1.3 Principales consecuencias negativas y positivas del estrés laboral	49
6.1.4 Nivel de desempeño organizacional	49
6.1.5 Capacitaciones	50

6.2. Perfil de encuestados	50
6.3. Resultados de la investigación	51
6.3.1 Nivel de estrés laboral.....	51
6.3.2 Causas principales del estrés laboral	52
6.3.3 Consecuencias negativas y positivas principales del estrés laboral.....	54
6.3.4 Nivel de desempeño organizacional	56
6.3.5 Capacitaciones	57
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
7.1. Conclusiones.....	61
7.2. Recomendaciones	62
BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	68



ÍNDICE DE TABLAS

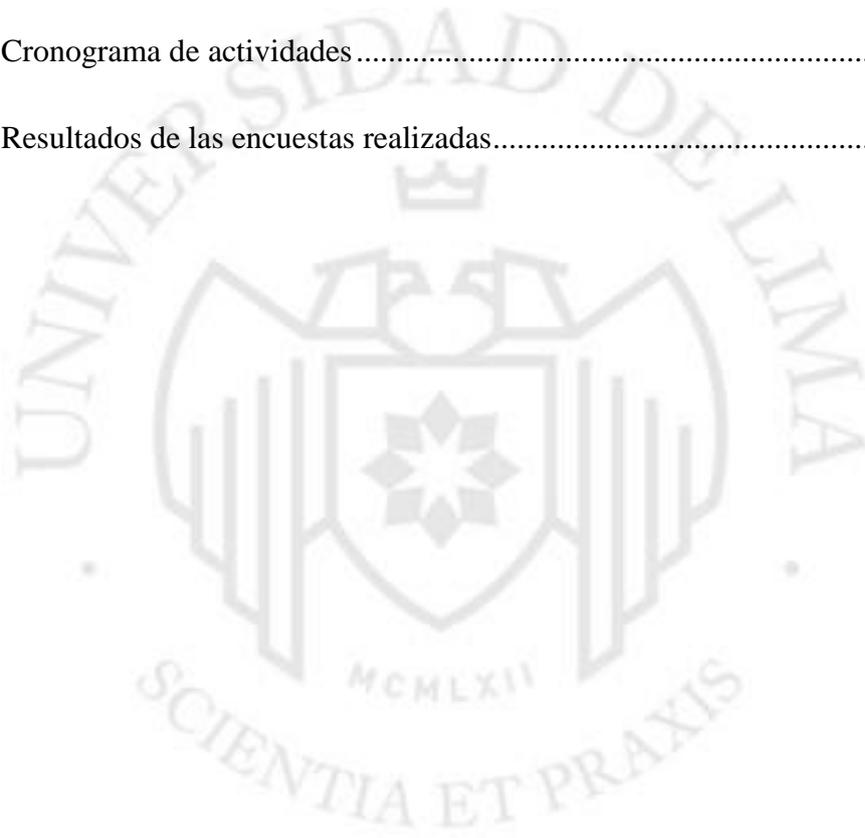
Tabla 4.1 Variables generales del proyecto	36
Tabla 4.2 Dimensiones del proyecto.....	37
Tabla 4.3 Indicadores del proyecto.....	38
Tabla 5.1 Población total.....	42
Tabla 6.1 Respuesta de encuesta.....	51
Tabla 6.2 Valores de referencia	51
Tabla 6.3 Nivel de estrés.....	52
Tabla 6.4 Causas principales	53
Tabla 6.5 Consecuencias negativas	54
Tabla 6.6 Consecuencias positivas	55
Tabla 6.7 Respuesta de encuesta.....	46
Tabla 6.8 Puntuación de desempeño organizacional	46
Tabla 6.9 Promedio de capacitaciones.....	57
Tabla 6.10 Resultados de capacitaciones en encuesta	58
Tabla 6.11 Promedio de capacitaciones con efecto positivo	59
Tabla 6.12 Resultado de capacitaciones con efecto positivo en encuesta	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Millennials ansiosos	4
Figura 1.2. Millennials estresados	4
Figura 1.3 Episodios de estrés	5
Figura 1.4 Motivos de episodios de estrés	6
Figura 1.5 Estrés en home office	6
Figura 3.1. Organigrama global del BBVA al 2021	30
Figura 3.2. Organigrama de BBVA Perú 2021	32
Figura 5.1 Fórmula para calcular el tamaño de muestra	42
Figura 5.2 Número de encuestas en CIB	43
Figura 5.3 Número de encuestas en T&C	44
Figura 6.3 Causas principales	53
Figura 6.4 Consecuencias negativas	55
Figura 6.5 Consecuencias positivas	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario	69
Anexo 2: Matriz de Contingencia	74
Anexo 3: Presupuesto	75
Anexo 4: Tablas de cuestionario.....	76
Anexo 5: Cronograma de actividades.....	77
Anexo 6: Resultados de las encuestas realizadas.....	78



RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del BBVA, la cual es una de las empresas líderes en el sector bancario en el Perú. El enfoque aplicado fue el enfoque mixto; en cuanto al diseño, el utilizado fue el de triangulación concurrente; mientras que para para la toma de muestra se consideró el muestreo probabilístico que permitió la realización de 111 encuestas a los colaboradores de esta entidad. En cuanto al procesamiento de datos, se utilizó la herramienta SPSS que permitió analizar los datos obtenidos con las encuestas aplicadas y a su vez, reflejar estos resultados para el fin descrito anteriormente. Esta investigación, demostró el vínculo directo que existe entre estas variables y lo importante que es poder determinar todos los factores que se relacionan día a día con los colaboradores, ya que de esta manera se pueden tomar acciones inmediatas para potenciar el desempeño y productividad del personal del banco y, a su vez, evitar factores estresores.

Línea de investigación: 5200 - 31.b4

Palabras clave: Estrés, estrés laboral, desempeño organizacional, síndrome de burnout, productividad, motivación.

ABSTRACT

The present investigation purpose was to determine the relationship between work stress and the performance of BBVA employees, which is one of the leading companies in the banking sector in Peru. The approach applied was the mixed approach; as for the design, the one used was that of concurrent triangulation; while for the sampling was considered probabilistic sampling that allowed the realization of 111 surveys to the collaborators of this entity. As for the data processing, the SPSS tool was used that allowed to analyze the data obtained with the applied surveys and in turn, reflect these results for the purposes described above. This research demonstrated the link that exists between these variables and how important it is to determine all the factors that are related day by day with the collaborators, since in this way immediate actions can be taken to potential the performance and productivity of the bank's staff and in turn, prevent stressors.

Line of research: 5200 - 31.b4

Key words: Stress, work stress, organizational performance, burnout syndrome, productivity, motivation.

INTRODUCCIÓN

El crecimiento en el sector laboral durante las últimas décadas se está desarrollando de manera constante, lo cual ha conllevado a que el rendimiento de los profesionales tenga una mayor exigencia tanto personal como empresarial. Sin embargo, las diferentes capacidades de respuesta han ocasionado resultados positivos y perjudiciales. Es en este contexto, en el que la visión de la estrategia de negocio de las empresas continúa evolucionando, donde se les da mayor importancia a factores que antes no se tenían contempladas dentro de las variables determinantes de éxito de una compañía: los colaboradores; el pilar y eje de desarrollo de toda organización.

En este marco, es importante poder identificar todas las variables que se ven involucradas en la productividad de los colaboradores. Es por ello que, la presente investigación tiene como finalidad identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño del personal en este nuevo contexto que se presenta globalmente.

En el primer capítulo, se explica la problemática que se visualiza en el entorno laboral actual con relación al estrés y su efecto en el desempeño de las labores diarias del personal de las compañías. Así como también, se destaca la importancia y necesidad de identificar estas variables.

En el segundo capítulo, se desarrollan las bases teóricas y los antecedentes de investigación utilizadas en este trabajo.

En el tercer capítulo, se presenta la información histórica, orientación estratégica general, así como las áreas estudiadas de la empresa analizada.

En el cuarto capítulo, se señala la hipótesis y variables influyentes para el despliegue correcto de este trabajo.

En el quinto capítulo, se desarrolla el diseño metodológico en el que se basa esta investigación.

En el sexto capítulo, se presentan los resultados y el análisis obtenido de la aplicación del instrumento a la muestra correspondiente.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones en función a lo hallado durante todo el análisis realizado.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

En la actualidad, la globalización ha generado que se creen nuevas oportunidades de desarrollo económico, pero ello ha conllevado a que se incremente el peligro de sufrir estrés gracias a los procesos de competitividad global por la presión que ejercen respecto a las condiciones de trabajo. El ritmo laboral en las empresas y/u organizaciones, que alcanzan un gran porcentaje de participación en el mercado en sus rubros, son de un nivel muy alto, lo cual se debe a diferentes motivos, tales como: la competencia entre empresas, la carga de trabajo, la presión de los clientes, las leyes, entre otros. Esto, en conjunto con los problemas personales de cada trabajador (que son para algunas empresas poco tomados en cuenta) y la falta de motivación a los empleados, ya sea extrínsecas o intrínsecas; han logrado tener niveles elevados de estrés llegando a afectar su desempeño como trabajador. De esta manera, el género se presenta como una variable indistinta, pues el estrés laboral afecta de igual manera a hombres y mujeres; mientras que, en cuanto al nivel socioeconómico, si se presentan diferencias.

Según Josefina Ramírez Velázquez (2001) ha aumentado la inclusión de las mujeres al mundo laboral; por lo que, el estrés también está presente en ellas, esto en parte por la ola de empoderamiento de la mujer, puesto que ahora no solo quieren ser madres de familia y buenas amas de casa, sino que también buscan éxito en el ámbito profesional y ello genera más presión por cumplir grandes expectativas personales (párr. 3).

Además, Javier Herrera y Nancy Hidalgo (2002) señalan que el factor de estrés tiene mayor fuerza en los sectores socioeconómicos bajos, pues en los mismos no se cuenta con los recursos monetarios suficientes, el deseo de poder satisfacer la mayor cantidad de necesidades es más grande, la probabilidad de despidos es más grande y la degradación de la calidad del empleo, lo que genera presión en los peruanos (párr. 40).

Este es un tema importante para desarrollar, ya que se ha ido observando la expansión de esta tensión emocional alrededor del mundo y, de igual manera, ha sucedido en el Perú. El objetivo de toda empresa es ser la mejor del sector en el que se encuentra

y para ello tiene que atraer o mantener a los mejores talentos; sin embargo, no basta solo con hacer que excelentes profesionales se incorporen a sus compañías, sino que también estos puedan desarrollarse de manera beneficiosa sin ningún tipo de estrés laboral. Lo cual, a su vez, es fácil determinar, ya que algunos de los síntomas que desarrollan los colaboradores en situaciones de tensión son: la apatía, desmotivación a la hora de realizar su trabajo, mal humor, irritabilidad, tristeza, ansiedad, entre otros.

Los conflictos que están relacionados a este tema se ven en todas las empresas del mundo, unas con un porcentaje más elevado que otras. En el caso específico del BBVA de la sede central de San Isidro, Lima, Perú, se puede llegar, en caso no se solucione el tema, a perder a los mejores trabajadores de las áreas estudiadas, ya que, al tener exceso de estrés, estos pueden optar por cambiar de área o, en extremo, de renunciar. Estos pronósticos están sustentados por los mismos trabajadores.

El BBVA es uno de los bancos más importantes del mundo, teniendo presencia en todos los continentes, siendo América el más participativo. En la presente investigación, nos enfocaremos en la sede de Perú donde, según Nelson Antonio Alvarado Jourde (2016), el BBVA Perú inició operaciones el 9 de octubre de 1951 con un capital inicial de 45 millones de soles. Actualmente, cuenta con más de 300 oficinas comerciales distribuidas en Lima y provincias en todo el Perú. (BBVA Continental, una historia que camina de la mano con el Perú, párr. 2 y 12)

Un estudio realizado por el Banco BBVA Perú concluyó que en el área de Corporate & Investment Banking y el área de Talento Y Cultura del Banco BBVA, que de ahora en adelante serán mencionados como CIB y T&C respectivamente; ubicada en el distrito de San Isidro, se observó un déficit en el desempeño operativo de los trabajadores que conforman estas áreas. Ello puede deberse a grandes factores situacionales como una mala distribución de las tareas laborales, objetivos altos que ocasionen tensión por llegar a la meta establecida, presión constante por parte de los clientes y superiores, entre otros. Si bien es cierto, se han desarrollado estrategias para poder contrarrestar este problema como los eventos de Feedback entre jefe y subordinado, ya que de esta forma se escucha de manera mucho más inmediata al colaborador, esto es muy favorable; puesto que se tiene una idea clara de lo que se hace mal como organización y se trabaja en tácticas potentes para expeler el problema en un porcentaje significativo. Cabe señalar que, aunque la remuneración es justa para cada tipo de colaborador, existe una gran desmotivación debido a la falta de oportunidad de

crecimiento laboral en la compañía, ocasionando con ello poco compromiso por la idea de no sentirse valorados como trabajadores. Las situaciones con panorama negativo dentro de las empresas generan un cuadro de estrés latente en los trabajadores de las áreas en estudio (BBVA, 2018).

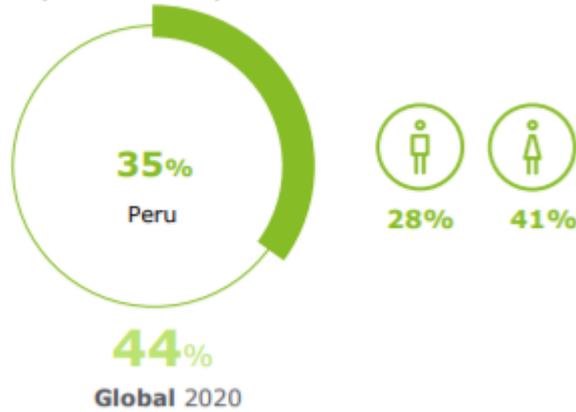
A finales del 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) confirmó que se habían presentado casos de una neumonía fuerte en China y ya se encontraban realizando estudios para ver su origen; es así como a inicios del 2020 se confirmó que se trataba de una cepa de coronavirus (COVID 19), que desencadenó una pandemia de rápido contagio. El virus se expandió por todo el mundo, afectando sobre todo a los países de Europa y América, puesto que no se predijo una situación similar y ello hizo que no se contará con planes de contingencia al respecto; en ese sentido, las organizaciones tuvieron que adaptarse a la nueva realidad y modificar sus procesos internos para seguir operando sin problemas. Esta situación no fue ajena a Perú, ya que declaró el inicio de una cuarentena el 16 de marzo del 2020 para evitar la propagación del virus y el colapso del sistema sanitario del país; en este marco, las empresas tuvieron que cerrar sus instalaciones físicas y hacer “home office” o teletrabajo para no afectar sus actividades. Este nuevo sistema de trabajo generó beneficios, así como también perjuicios, ya que el temor a perder el trabajo, el trastorno de sueño, el miedo a contagiarse y la depresión generada por el aislamiento, influyó en la productividad de los colaboradores.

La empresa Deloitte Touche Tohmatsu Limited, organización que ofrece servicios de auditoría, impuestos, consultoría, asesoramiento financieros, consultoría en riesgos y asesoría legal y tributaria, realizó dos encuestas: una se dio entre noviembre del 2019 y principios de enero del 2020 encuestando a 18,426 millennials y personas de la generación Z, en 43 países; y, la segunda encuesta contempló a 9,102 personas, en 13 países, realizadas entre abril y mayo de 2020, en el medio de la pandemia mundial. Se concluyó que 44% de entrevistados, de manera global, comentaron sentirse ansiosos o estresados todo o la mayoría del tiempo y el 35% en el Perú, siendo las causas principales el bienestar de la familia (68%), el futuro financiero a largo plazo (58%), las finanzas diarias (57%), la perspectiva de carrera/trabajo (56%), la salud física y médica (41%). Una de las soluciones dadas por ellos mismos fue tomarse tiempo libre del trabajo, siendo el 50% que respondió a favor de esa medida, de manera global y 23% en Perú.

Figura 1.1

Millennials ansiosos

% de **Millennials** que comentan sentirse ansiosos o estresados todo o la mayoría del tiempo

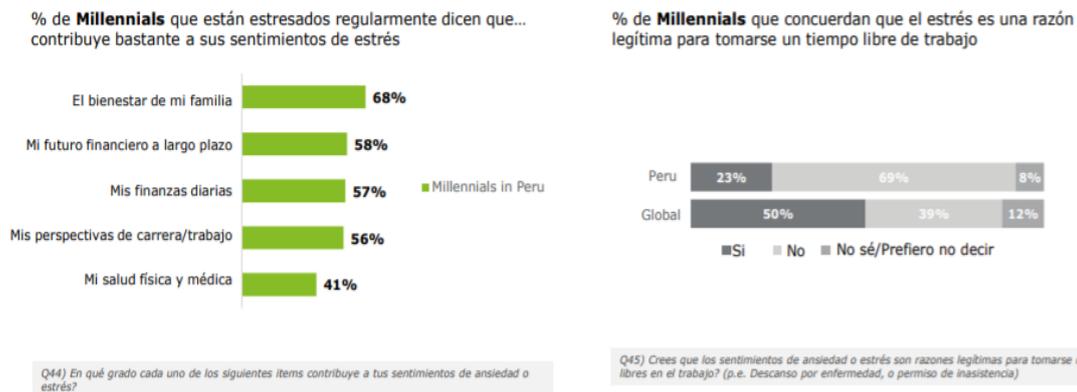


Q43) Que tan seguido dirías que te sientes ansioso o estresado?

Fuente: Deloitte, 2020

Figura 1.2.

Millennials estresados



Fuente: Deloitte, 2020

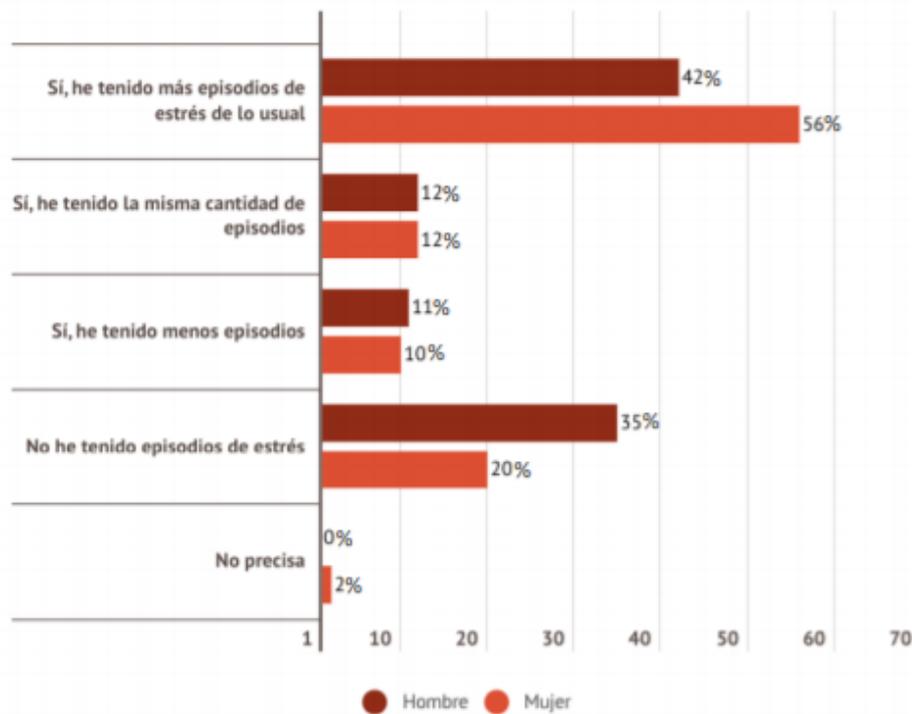
El ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (MIMP) realizó una encuesta sobre la apreciación de las mujeres y hombres frente al aislamiento social obligatorio a consecuencia del Covid-19, y se concluyó que 6 de cada 10 mujeres y 4 de cada 10 hombres señalan que durante este periodo tuvieron más episodios de estrés de lo usual. Los motivos que ocasionaron el aumento del estrés en las personas encuestadas fueron:

incertidumbre sobre la economía del hogar, incertidumbre sobre la salud de los miembros de la familia, incremento de las tareas y cuidados del hogar, conciliar el trabajo remoto, tareas de casa y cuidado de los miembros de familia, desacuerdo y discusiones entre familiares, entre otras. Resultando la incertidumbre, sobre la economía del hogar, la más importante con un 60% de respuestas en ambos sexos. (Vulnerable, 2020)

Figura 1.3

Episodios de estrés

En esta situación de aislamiento social obligatorio, ¿ha tenido episodios de estrés?

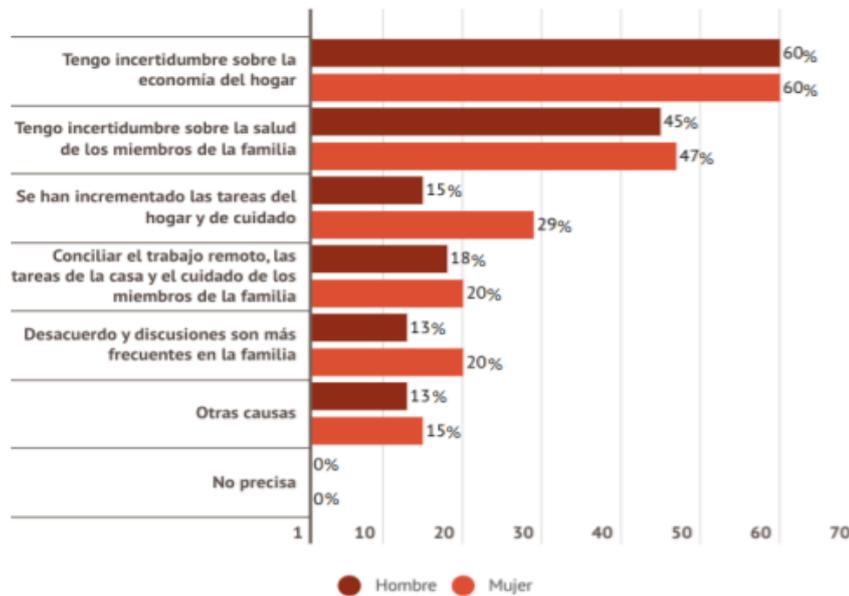


Fuente: MIMP, 2020

Figura 1.4

Motivos de episodios de estrés

Si ha tenido más episodios de estrés, ¿cuál de las siguientes opciones fue el principal motivo que los originó/causó?



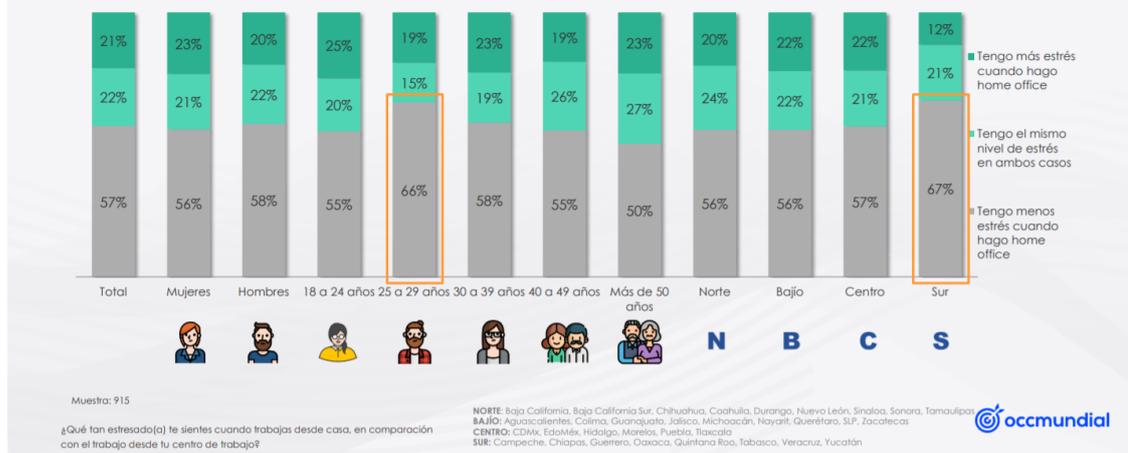
Fuente: MIMP, 2020

Para conocer la situación en otro país, exponemos la investigación del equipo de estrategia OCC de la Asociación de Internet MX, que realizó un estudio para averiguar la opinión de la gente según el nivel de estrés que ellos perciben haciendo home office en la región de México del 12 al 17 de junio del 2020; el estudio se le hizo a 915 empleados, mediante encuestas online. El resultado de dicho estudio fue el siguiente: el 21% de entrevistados manifestó que tiene más estrés cuando hace home office, el 22% de entrevistados manifestó que tiene el mismo nivel de estrés haciendo home office como trabajando presencialmente y el 57% de entrevistados manifestó que tiene menos estrés laboral haciendo home office. A continuación, se muestra el cuadro estadístico del estudio.

Figura 1.5

Estrés en home office

Bajo la modalidad de home office, alrededor del 60% sienten menos estrés e incluso en el grupo de 25 a 29 y en la región Sur cerca del 70% se sienten menos agobiados con esta forma de trabajo.



Fuente: Asociación de Internet MX, 2020

1.2 Formulación del problema

Problema general:

¿Cuál fue la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de las áreas de Corporate & Investment Banking (CIB) y Talent & Culture (T&C) del BBVA en Lima Metropolitana observada en el 2019?

Problemas específicos:

1. ¿Cuáles fueron los niveles de estrés laboral que presentaron los colaboradores de las áreas de Corporate & Investment Banking y Talent & Culture del BBVA observada en el 2019?
2. ¿Cuáles fueron las causas del estrés laboral en los colaboradores de las áreas de Corporate & Investment Banking y Talent & Culture del BBVA observada en el 2019?
3. ¿Cuáles fueron las consecuencias del estrés laboral en los colaboradores de las áreas de Corporate & Investment Banking y Talent & Culture del BBVA observada en el 2019?

4. ¿Cuál fue el nivel de desempeño que tuvieron los colaboradores de las áreas de Corporate & Investment Banking y Talent & Culture del BBVA observada en el 2019?
5. ¿Cuántas capacitaciones semestrales fueron necesarias para que el desempeño de los trabajadores de las áreas de Corporate & Investment Banking y Talent & Culture del BBVA mejore en el 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Evaluar la relación observada entre el estrés laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores del área de Corporate & Investment Banking (CIB) y Talent & Culture (T&C) en Lima Metropolitana en el 2019.

Objetivos Específico:

1. Determinar los niveles de estrés laboral que presentan los colaboradores de las áreas de Corporate & Investment Banking y Talent & Culture del BBVA observada en el 2019.
2. Identificar las causas del estrés laboral en los colaboradores de las áreas de Corporate & Investment Banking y Talent & Culture del BBVA observada en el 2019.
3. Identificar las consecuencias del estrés laboral en los colaboradores de las áreas de Corporate & Investment Banking y Talent & Culture del BBVA observada en el 2019.
4. Determinar el nivel de desempeño que tienen los colaboradores de las áreas de Corporate & Investment Banking y Talent & Culture del BBVA observada en el 2019.
5. Determinar la cantidad de capacitaciones semestrales que fueron necesarias para que el desempeño de los colaboradores de las áreas de Corporate & Investment Banking y Talent & Culture del BBVA aumente en el 2019.

1.4 Justificación de la investigación

Las organizaciones anhelan llegar a ser las líderes dentro del sector al que pertenecen; sin embargo, llegar a cumplir ese objetivo implica mucho más que ofrecer un certero bien o servicio. La base de toda empresa son los colaboradores, ya que estos serán los que

representen en todos los aspectos a la misma, y son quienes identificarán y brindarán propuestas de mejora para que los procesos se desarrollen correctamente; pero, para que ello ocurra, el trabajador debe sentirse motivado y valorado dentro de su equipo, de lo contrario, el desgano, el estrés y la falta de reconocimiento harán que su desempeño laboral se vea afectado. Por lo que, es importante conocer cuáles son los factores que afectan directa e indirectamente a los mismos.

En ese sentido, la presente investigación aportará información crucial y considerable para conocer las razones por las cuáles un colaborador puede presentar estrés por sus actividades laborales y dejar que esto afecte su desempeño laboral. Además, le dará visibilidad al banco BBVA para conocer los estresores que afectan el rendimiento de su personal, de las áreas de CIB y T&C.

1.4.1 Importancia de la investigación

La productividad de los colaboradores dentro de una empresa es de suma importancia; por ello, se deben identificar los estresores más comunes, ya que de esa manera se podrá afrontar el problema. La importancia de este estudio está concentrada en cómo equilibrar el estrés laboral y que éste no impacte en la productividad diaria de los trabajadores del BBVA y, además, lograr que la empresa no se vea afectada por esta problemática. A partir de esta investigación, el BBVA tendrá una visión más clara, mayor profundidad entre la relación que existe entre estas dos variables y optará por tomar decisiones que mejoren el desenvolvimiento y, por ende, los resultados de la compañía.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

Para este trabajo de investigación se tiene la facilidad de llegar a los mismos trabajadores del BBVA del área de CIB y T&C. Esto se debe a que uno de los participantes de este estudio ha trabajado en dicha empresa, por ello se tiene información y contacto dentro de la compañía para desarrollar el tema planteado.

1.5 Limitaciones del estudio

En el desarrollo de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- La falta de tiempo jugó un papel importante en la investigación, ya que se identificaron 4 dimensiones por cada variable, pero al ser en total 8

dimensiones un número grande, se decidió escoger 3 dimensiones en la variable “Estrés Laboral” y 2 dimensiones en la variable “Desempeño”.

- El presente estudio solo se realizó en la sede principal del BBVA, ubicado en Av. República de Panamá 2055, San Isidro; ya que en esta sede se encuentran ubicadas las áreas de CIB y T&C.
- El estudio no se llevó a cabo con todos los colaboradores de la empresa, ya que solo se consideró a los colaboradores del BBVA del área de CIB y T&C.
- Asimismo, no se evaluaron todos los factores causantes de un bajo desempeño laboral, ya que este estudio se centró en el estrés laboral y su influencia en la productividad en dichas áreas.
- El presente estudio, trabajo de campo y análisis se realizó durante el 2019, previo a la pandemia ocasionada por el coronavirus; sin embargo, consideramos que es un aporte importante para la empresa porque ayudó a precisar las carencias que existían dentro de la organización en ese momento y, a su vez, tomar acciones concretas para afrontarlo.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación (Estado del Arte)

2.1.1 Nacionales

1. Pacheco Tornero, Gina Magaly (2014)

Pontificia Universidad Católica del Perú

“La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones”

En el sector corporativo de las industrias, se ha observado una preocupación por desarrollar estrategias que conlleven a obtener el mejor desempeño de los trabajadores. Debido a esto se tienen ciertos factores predominantes que alteran el estado de ánimo de las personas y a su vez motivan el comportamiento del usuario dentro de las grandes corporaciones. Para que se genere un aumento en la productividad de la empresa, se ha visto que es importante señalar e identificar correctamente las causas del bajo desempeño y plantear alternativas de solución que ayuden a disminuir estos (Pacheco Tornero y Gina Magaly, 2014).

Esta tesis aportó a la investigación a saber identificar ciertos factores que causan la baja en el desempeño organizacional y a saber qué tipo de alternativas serían las más indicadas para poder implantar, ello con la intención de poder reducir los índices de poca productividad debido al estrés que se sufre en cada centro de labores.

2. Quispe Gamio, Sherlley Katherine July (2016)

Universidad Autónoma del Perú

“Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima”

En esta tesis se tiene como objetivo identificar la relación entre los niveles que se generan de estrés con el clima organizacional de una empresa. Obteniendo de este un vínculo estrecho entre los dos, lo que nos indica que el resultado organizacional de una empresa va de la mano con estos, puesto que se debe tener claro que la problemática del

estrés influye de manera negativa porque genera hostilidad, cambios de humor, apatía, etc. (Sherlley Quispe, 2016).

Esta investigación conduce a señalar que sí existe una relación determinante entre el estrés laboral y el desempeño dentro de una compañía. Cabe recalcar que, si bien es cierto, el estrés es un factor muy influyente dentro de la productividad de quienes conforman la organización, esta no es la única variable que determina el nivel de eficiencia en cuanto a la realización de actividades laborales.

3. Romero Mego, Patricia Lisseth (2014)

Universidad Nacional de Trujillo

“Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la caja trujillo, agencia española, 2012”

Esta tesis tiene como finalidad identificar cuál es la influencia del estrés en los asesores de negocio de esta caja municipal de ahorros. Debido a que la principal amenaza es la de tener una alta tasa de riesgo crediticio, ya que ello implica una morosidad importante por parte de los clientes, esto se relaciona directamente al desempeño del personal y el desarrollo que se tenga frente a estas situaciones de presión.

Dicha investigación contribuyó a ratificar cuáles son los efectos directos y colaterales del estrés en los colaboradores cuando se encuentran bajo un gran nivel de presión; así como también, las consecuencias en la salud y la conducta que se avizora cuando ya se está inmerso en un cuadro de estrés. Del mismo modo, confirma el vínculo directo que existe entre ambas variables, estrés y desempeño.

4. Ruiz Aguilar, Italo Augusto y Vega Cóndor, Katherine Lizeth (2016)

Pontificia Universidad Católica del Perú

“Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”

Este trabajo de investigación nos habla acerca de 3 modelos de estrés laboral:

a) Modelo del ambiente social

John French y Robert Kahn plantearon este modelo en 1962, contempla 4 elementos en el proceso que tiene como finalidad el estrés que son condiciones físicas y

sociales objetivas, percepción subjetiva del contexto objetivo, repertorio de respuestas del trabajador, y consecuencias en la salud física y mental. Luego el modelo influyó en autores como McGrath en 1976 y Fineman en 1979. (Ruiz Aguilar & Vega Córdor, 2016)

b) Modelo demandas-control

Este modelo estudia la satisfacción laboral del trabajador y como este influye en el estrés. Además, el autor considera que el estrés laboral tiene relación con las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control que tenemos sobre éstas. (Ruiz Aguilar & Vega Córdor, 2016)

c) Modelo de desequilibrio-esfuerzo/recompensa

Modelo elaborado por Johannes Siegrist en 1966 explica que el estrés laboral y sus efectos sobre la salud son explicados en función del control de las personas sobre su propio futuro o las recompensas a largo plazo. En decir, el estrés se genera gracias a las amenazas como despido, precariedad de instalaciones, falta de expectativas de promoción, etc. (Ruiz Aguilar & Vega Córdor, 2016)

Este trabajo plantea las fuentes de estrés, consecuencias y medición. Por otro lado, en la parte de desempeño laboral, brinda algunas definiciones importantes y la forma de medir el desempeño.

2.1.2 Internacionales

1. González Acabal, Mayra Raquel (2014)

Universidad Rafael Landívar de Guatemala

“Estrés y el desempeño laboral”

Se conoce como estrés a ciertas reacciones físicas y emocionales del cuerpo que son generadas por exigencias del entorno de las personas. A su vez, el desempeño laboral se da de acuerdo con el resultado de la productividad del individuo dentro de las empresas para las cuales laboran. Ambos factores tienen un vínculo fuerte, el mismo que llega a influir de manera dominante en cuanto a la productividad de una empresa se trata (Mayra González, 2014).

Gracias a esta tesis se amplía un concepto mucho más conciso del estrés y del desempeño organizacional. Debido a ello, se pudo elaborar una definición propia de las

variables que se analizarán en la siguiente investigación, todo eso con el fin de poder demostrar que existe un nexo entre ambos conceptos.

2. Sánchez Cortés, Mayra Alejandra (2012)

Universidad Técnica de Ambato

“El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa sualupell curtiduría suárez s.a. en la ciudad de ambato en el período marzo – mayo de 2009”

Esta investigación plantea que el estrés en un entorno de oficina es un dilema en constante aumento que produce un costo monetario muy importante que se ve reflejado en el desempeño de los colaboradores de la compañía, esto genera pérdidas a lo largo de los años cada vez más significativas. Es necesario implementar técnicas que ayuden a disminuir este factor, estos pueden ser talleres de técnicas de relajación que ayuden a elevar el desempeño organizacional (Mayra Sánchez, 2012).

El aporte que se obtiene de este trabajo de investigación fue conocer las herramientas y modos con los que se puede realizar una recolección de datos de campo y, sobre todo, hacer ello de la manera correcta. Asimismo, ayudó en cuanto a la determinación de ciertas interrogantes relacionadas a la problemática principal.

3. Carvajal Rodríguez, Raquel y De Rivas Hermosilla, Sara (2011)

Universidad: Universidad Autónoma de Madrid

“Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención”

Dentro del marco laboral actual se presentan diferentes factores que producen inestabilidad emocional en trabajadores, ello denota que se sufre de altos niveles de estrés que a su vez influirá negativamente en el desempeño laboral que se tenga dentro de las organizaciones (Raquel Carvajal y Sara De Rivas, 2011).

Este artículo brinda soporte en cuanto a la identificación de los factores causales predominantes, para que ocurra un desgaste laboral que sea del grado perjudicial para una organización.

4. Fernández López, Juan Antonio (2003)

“El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?”

Se toma como un nuevo tema de discusión al estrés en cuanto a su efecto en la salud. Existen diversas causas acerca del inicio de este problema y entre ellos el más trascendente es el cambio que sufren los trabajadores debido al progreso técnico, desarrollo económico mundial y cambiante emigración de trabajadores (Juan Fernández, 2003).

Gracias a este artículo se comprende de una mejor manera el impacto que tiene el estrés en la sociedad actualmente, los factores que la ocasionan y por consiguiente las consecuencias que desencadena. Así como también, amplía conocimientos en cuanto a su enfoque y la manera de reacción que se debe tener para combatirla y no dejar que esta nos sobrepase de manera negativa.

Además, apoya a la investigación en cuanto a la determinación del fortalecimiento de capacidades relacionadas al desempeño organizacional. Debido a esto, se obtuvo información correspondiente a un análisis de desempeño organizacional realizable anualmente por las organizaciones para poder medir la ejecución correcta de las labores de los colaboradores.

5. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (2009)

“El proceso de la gestión y el desempeño organizacional”

Explica que la medición de la productividad laboral se genera por medio de la búsqueda de un proceso de gestión que nos acerque a los resultados esperados por la organización (Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 2009).

Este artículo brinda soporte en cuanto a la gestión empresarial dentro de una compañía y cómo esta contribuye al desempeño. De igual manera, es importante llegar a determinar la gran relación que tiene el realizar una adecuada gestión para que se puedan cumplir los objetivos planteados y poder alcanzar las metas de manera objetiva.

6. Fernández Martínez, Ma Elena (2009)

Universidad de León

“Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional”

Esta investigación se basa en las formas que el estrés se presenta y cómo se percibe en los estudiantes de enfermería; a su vez relaciona esta enfermedad con el equilibrio emocional de cada persona y la influencia que conlleva a una buena salud mental. De igual forma, brinda técnicas de afrontamiento que contribuyen a la disminución de síntomas y efectos que se puedan presentar (Fernández Martínez, Ma Elena, 2009).

El trabajo señalado brinda información certera en cuanto a técnicas de afrontamiento del estrés y cómo esto puede mejorar la estabilidad emocional de las personas que lo sufren. Por igual, proporciona datos relevantes del vínculo estrecho y delicado que conlleva el tener personal con estrés dentro de un centro de labores, puesto que es inevitable que se presenten cambios no predecibles.

7. Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007)

“El estrés laboral como síntoma de una empresa”

Para poder ahondar en el tema principal que es el estrés laboral, se explica, primero, qué es la cultura organizacional y dan la siguiente definición: “la cultura organizacional es el conjunto de actitudes, experiencias, creencias y valores personales y culturales de una organización que controlan la manera en que interaccionan los trabajadores de una organización y con el entorno”, “la cultura organizacional tiene que ver con las normas...hábitos...valores...clima organizacional”.

Nos explican que la importancia de conocer la cultura organizacional es que podemos conocer las fallas fácilmente y ofrecer soluciones más consistentes. Además, para mejorar el funcionamiento y efectividad de una empresa se debe tener en cuenta el clima laboral de los trabajadores, para llegar a satisfacer sus necesidades y mantener la motivación elevada. (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)

A partir de lo mencionado, se puede decir que el estrés laboral como empresa nace de una falla organizacional; al igual que una persona, una empresa tiene sus fallas y sus síntomas. El estrés laboral puede adquirir el estatus de síntoma cuando revela un conflicto interno que la misma empresa no puede admitir o no quiere saber, un malestar o quejas constantes y repetitivos. (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)

Existen características similares de las fallas de empresas bolivianas frecuentes, las mismas que son:

- a. Desligarse de responsabilidad: Las personas con cargos más altos delegan trabajo extra a los de cargos menores, desligándose, así, de cualquier responsabilidad y error que pueda existir en el futuro. (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)
- b. La igualdad que se le da al buen trabajo con estar estresado. (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)
- c. Hacerles favores a las personas con cargos más altos (jefes). (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)
- d. Amenazar y chantajear a las personas de altos cargos para poder exigirles. (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)
- e. Ahorro de tiempo, dinero y necesidades personales a costa de la productividad y eficacia de las empresas. (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)
- f. La poca importancia al horario de trabajo se comienza a una hora exacta, pero la salida puede ser dependiendo la cantidad de trabajo que se presente. (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)

Estos signos son la señal de que existe una falla en una empresa: no trata a sus trabajadores como sujetos, sino como objetos de explotación. (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)

Para poder identificar los problemas del estrés como organización se pasa al tratamiento y prevención del estrés, las estrategias más conocidas son:

- Atención individual del problema, mediante programas de prevención primaria individual: difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema como solución de conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas. (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)
- Medidas organizacionales, reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones estresantes dentro de la empresa. Mejorar la estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura organizacional, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal. (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007)

Esta fuente nos ayudó a comprender el estrés laboral en la perspectiva de la organización centrándonos en la cultura organizacional para poder ver las fallas y las soluciones pertinentes. Además, dándonos a entender que se debe atacar el problema de raíz, porque si no volverá con el tiempo y con más fuerza.

8. Medicina y Seguridad del Trabajo (2011)

“Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención”

Nos da algunas definiciones oficiales del estrés laboral propuestas por Hans Selye, La Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo; además, de explicarnos que el estrés crónico, que Herbert Freudenberger lo llamó Síndrome de Burnout, es el momento donde la persona tiene desgaste físico, emocional y cognitivo, y que tiene consecuencias muy negativas para la persona y organización. (Raquel Rodríguez Carvajal, 2011)

Nos habla sobre los modelos de estudio en los procesos de estrés laboral y desgaste profesional, en donde se encuentran:

- **Modelos de proceso de estrés laboral:**

- a) Modelo de ajuste persona-ambiente de Harrinson

Harrinson considera importante analizar el efecto diferencial entre características objetivas tanto de la persona y el ambiente frente a percepciones del individuo tanto de sí mismo como del entorno. Por tanto, indica que: “al establecer los niveles de ajuste, se analizan tanto los niveles de ajuste persona-ambiente, objetivo y perceptivo, así como los niveles de ajuste entre la percepción del ambiente y sus características objetivables, y el nivel de precisión en la autovaloración del sujeto.” (Raquel Rodríguez Carvajal, 2011)

- b) Modelo de facetas ampliado de Beeht y Newman

En este modelo se indica que: “el estrés laboral se localiza en la faceta medioambiental, siendo la respuesta del estrés parte de la faceta de consecuencias personales. Según el modelo la presencia de estresores y de respuesta de estrés, serían las dos condiciones necesarias y suficientes para hablar de una situación de estrés ocupacional.” (Raquel Rodríguez Carvajal, 2011)

- c) Modelo cibernético de estrés laboral de Edwards

Este modelo busca integrar aspectos de la literatura sobre autorregulación y el estrés ocupacional. De acuerdo con este, el estrés en las organizaciones puede ser

conceptualizado, no en términos de las distintas características de la persona o del ambiente, sino en términos de la relación entre ambos dos. En este sentido, se indica que: “el estrés organizacional se define como los niveles de discrepancia entre la percepción del estado actual en el que se encuentra la persona y el estado deseado, en la medida en que el sujeto considera importante esta discrepancia.” (Raquel Rodríguez Carvajal, 2011)

d) Teoría de la activación cognitiva del estrés de Meurs

El modelo original establece que es necesario analizar cuatro niveles distintos de estrés. Por un lado, el estrés como estímulo, los estresores, que toman ese rol en la medida en que el sujeto percibe el estímulo y lo evalúa como amenaza. Dicha evaluación dependería de las experiencias previas y las expectativas de resultado que tenga el propio sujeto. En segundo lugar, la experiencia de estrés, es decir, “la percepción subjetiva cognitiva y emocional de sentirse estresado.” Posteriormente, la respuesta de estrés, entendida desde este paradigma como “el incremento de arousal cerebral o como proceso de activación por estrés.” En este sentido, la evaluación de la respuesta de estrés se realiza mediante registros psicofisiológicos, neuroendocrinos, psico-inmunológicos, comportamentales y de bioquímica cerebral. Y, por último, el feedback de la respuesta de estrés, donde la persona percibe los cambios periféricos producidos por la respuesta de estrés, o lo que es lo mismo, la propia experiencia de la respuesta de estrés. (Raquel Rodríguez Carvajal, 2011)

- **Modelos de proceso de desgaste profesional**

a) Modelo de demandas y recursos de Demerouti y colaboradores

El modelo de Demandas y Recursos laborales enfatiza principalmente en la existencia de dos líneas que son paralelas de desarrollo. Por un lado, las demandas laborales y el desgaste o agotamiento del profesional; y, por otro lado, los recursos laborales y la desimplicación. Además, este modelo indica que: “cuando las personas están en situaciones en las que las demandas laborales son altas y los recursos existentes limitados, se genera una situación de desgaste energético y de desmotivación que favorece al desarrollo del desgaste profesional, sin importar el tipo de profesión.” (Raquel Rodríguez Carvajal, 2011)

b) Modelo de conservación de recursos de Hobfoll

Esta teoría explicativa del desgaste profesional se centra en aquellos factores cognitivos y ambientales asociados con los recursos personales, concebidos como

objetos, características personales, condiciones o energías que son valiosos por sí mismos, o porque proveen o protegen recursos valiosos para la persona. (Raquel Rodríguez Carvajal, 2011)

c) Modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist

El modelo de esfuerzo-recompensa enfatiza la importancia de los roles sociales en la medida en que pueden ofrecer a la persona oportunidades de contribuir o realizar tareas, oportunidades de sentirse recompensados y valorados, y oportunidades de pertenencia a un grupo significativo para la persona. (Raquel Rodríguez Carvajal, 2011)

d) Modelo transaccional de Moreno-Jimenez

El equipo de Moreno-Jiménez desarrolla, desde sus inicios, una perspectiva transaccional en el estudio de los distintos procesos sociolaborales, como lo son: “el desgaste profesional, el estrés traumático secundario, el acoso laboral o los procesos de conciliación familiar-laboral, donde las variables de personalidad interactúan a lo largo de la generación, desarrollo y consecuencia de estos.” (Raquel Rodríguez Carvajal, 2011)

e) Modelo de interacción entre individuo y organización de Leiter y Maslach

El modelo teórico que Leiter y Maslach elaboraron para el desarrollo de ésta, considera que un desajuste entre las personas y su entorno de trabajo en estas áreas reduce la capacidad de energía, implicación y sensación de eficacia, mientras que el ajuste produciría el efecto contrario, aumentando los niveles de compromiso. (Raquel Rodríguez Carvajal, 2011)

f) Burnout como un proceso de desilusión en la profesión de ayuda de Edelwich y Brodsky

Habitualmente las personas cuando inician su carrera profesional experimentan lo que se conoce como “una fase de entusiasmo” por el acceso a un nuevo puesto de trabajo, en el que tendrán nuevas expectativas e intereses. Durante un periodo, todo contratiempo se contrarresta con las energías que proporciona la motivación por hacer un “buen trabajo”. Si las dificultades y la realidad del día a día empiezan a romper expectativas, pasamos a una “fase de estancamiento” donde empezamos a plantearnos si el nivel de esfuerzo personal compensa los beneficios. Una vez que empezamos a plantearnos la posible eficacia del esfuerzo personal realizado para superar los obstáculos laborales, sino disponemos del apoyo de recursos organizacionales, sociales e individuales, nos

encontraríamos con una alta probabilidad de pasar a una fase de frustración y, posteriormente, de apatía y pérdida de referencias, que desencadenaría en el síndrome de desgaste profesional. (Raquel Rodríguez Carvajal, 2011)

Este libro aterrizó el concepto, factores y consecuencias del Síndrome de Burnout, logrando que, en la presente investigación, se pueda desarrollar las posibles consecuencias y formas de remediarlas. Al estar separado en modelos de diferentes personajes, brindaron una visión amplia del modo en el que fue desarrollando el estudio del estrés laboral.

2.2. Bases teóricas

El estrés es uno de los temas más considerados en el mundo empresarial, ya que existe una vinculación directa con el desempeño laboral. Por lo que, las compañías están constantemente contrarrestando este mal y tratando de controlarlo para que éste no afecte a sus colaboradores. Sin embargo, la carga de trabajo, el dinamismo que existe a nivel laboral, la competitividad y los cambios bruscos de tendencias laborales han hecho que este sea un problema difícil de controlar y que, en ocasiones, se presente como la causa principal del funcionamiento deficiente de una empresa. Se analizará dicha variable desde la perspectiva teórica de distintos autores especialistas en el tema.

A inicios del siglo XX, Walter Cannon, quien fue un fisiólogo, describió por primera vez el término estrés y homeóstasis. Años después, el estrés fue estudiado por el médico H. Selye (1926), quien descubrió diversos cambios similares en sus pacientes, los mismos que podrían ser ocasionados por diferentes estímulos externos, a esta serie de síntomas las denominó “Síndrome del estrés”. Se llegó a identificar tres etapas importantes en cuanto a la respuesta que el organismo tiene para contrarrestar esta situación. La primera de ellas es la etapa de alarma, en la cual el organismo desarrolla distintos cambios en el aspecto psicológico y físico, dichos síntomas se desencadenan por diversos estimulantes externos que incrementan el grado de amenaza, que se percibe relacionado a una o más situaciones. La segunda es la etapa de resistencia, implica una fase de adaptación del individuo al estado estresante, donde se desarrollan diversos mecanismos de supervivencia para contrarrestar estados largos de tensión; sin embargo, cuando ya no se repone por completo, se suelen suscitar alteraciones más graves y se inicia una etapa de adaptación frente a estímulos que antes eran estresores. Finalmente, se entra a una etapa de agotamiento cuando el organismo del ser humano ya no se

encuentra capaz de estar en equilibrio y se presentan cambios mucho más severos ocasionados por la disminución de energía que se presenta para resistir momentos de tensión.

Por otra parte, el modelo que desarrolló Lazarus y Folkman (1984) se enfoca precisamente en los inicios del proceso, pues este suceso ocurre cuando el individuo evalúa un momento con los recursos que tiene y se da cuenta que lo excede, de esta forma suele darse un efecto negativo al bienestar personal. Se plantea que frente a los diversos estresores que se puedan presentar paulatinamente, los individuos evidencian un mecanismo de afrontamiento; el cual despliega varios esfuerzos cognitivos para contrarrestar situaciones tensas.

En esta línea, Sterling y Eyer en 1988 propusieron un nuevo marco para el estrés y la adaptación a la que denominaron allostasis, el cual se define como: “proceso neurobiológico mediado directamente por el cerebro y el Sistema Neurológico Central con el propósito de mantener un nivel de estabilidad a través del cambio.” Es decir, este proceso favorece la adaptación del organismo ante situaciones estresantes o desfavorables para cada individuo. A su vez, “hace posible entender las interacciones del cerebro, sistema nervioso, procesos cognitivos y emocionales como mediadores de la respuesta neurofisiológica del estrés”. (McEwen, 2006). En este campo surge un nuevo concepto denominado carga allostática, el cual se define como: “el costo que el cuerpo y mente asumen por la presión constante de adaptarse a las situaciones adversas de la vida diaria causadas por el fenómeno de estrés crónico”.

Décadas más tarde los dos conceptos antes mencionados (estrés y homeóstasis) empezaron a ser estudiados de manera integrada. El avance de los estudios revolucionó las metodologías, basándose en tres pilares importantes: “1) El desarrollo del concepto neuroplasticidad, el cual indicaba que el cerebro no era un órgano fisiológico estático. 2) El avance de las técnicas de resonancias magnéticas y tomografías, que permitían estudiar las variables biológicas y de comportamiento. 3) La revolución genómica y epigenética, demostró la importancia de la interacción de los factores psicosociales y el ambiente; es decir, la interacción de los genes y los factores ambientales determinan la salud del individuo.” (Lane & Wager, 2009)

A nivel psicológico, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, por medio de la autora María Ángeles Del Hoyo Delgado (2013), nos dice que:

Las consecuencias del estrés generan un mal alineamiento en la funcionalidad del sistema nervioso que podría repercutir en el cerebro. Las alteraciones en un nivel fisiológico generan cambios bruscos en el comportamiento de una persona. Existen efectos negativos como: alta preocupación, bajo nivel de toma de decisiones, bajo nivel para concentrarse, falta de atención, bajo toma de control, desorientación, olvidos, y mal humor. (p. 10).

De acuerdo con Edgar Lopategui Corsino (2000), existen dos formas de estrés. Una de ellas es el Eustrés, conocido como estrés positivo, que se presenta en un individuo de forma inofensiva, puesto que se caracteriza por ser motivador y flexible ante los problemas. Este no perjudica a la salud, sino que se centra en aplicarse de manera adaptativa ante una nueva situación. Además, contribuye a un perfeccionamiento del conocimiento y se utiliza como mecanismo de crecimiento personal y profesional. Por otro lado, la otra forma de presentarse el estrés es el distrés, conocido como estrés negativo. Este es una forma perjudicial de este factor la cual produce sobrecarga de trabajo que no llega a ser procesada de manera correcta por el individuo, ello genera un desequilibrio que involucra una baja productividad y el surgimiento de enfermedades; tales como, problemas de insomnio, taquicardia, ansiedad, depresión, entre otros.

Dentro de las causas, a modo de hallazgo, los factores externos juegan un rol importante porque llegan a convertirse en estresores potenciales, estos pueden ser: cambios bruscos que a la larga repercuten de manera negativa, problemas financieros, excesiva preocupación frente a una situación, dificultad dentro de las relaciones interpersonales, entre otros. Asimismo, las consecuencias que ésta conlleva son cruciales. Se pueden generar trastornos psicológicos asociados; de los cuales, los más repetitivos son: dificultad para conciliar el sueño, trastornos de miedo, pegada a las drogas e ingerir alcohol, alteración de conducta de alimentación, trastornos de la personalidad, trastornos esquizofrénicos y demás. El estrés no solo afecta al individuo, sino también a la empresa.

Al hablar de este factor se debe mencionar el Síndrome de Burnout, que según el libro “Quemados, el síndrome del burnout, ¿qué es y cómo superarlo?” escrito por Marisa Bosqued, donde el psiquiatra Herbert Freudenberger menciona por primera vez, que laborando en Free Clinic (clínica para toxicómanos) se dio cuenta al cabo de un año que el personal de dicho establecimiento tenía cambios actitudinales hacia el trabajo y en el desempeño de sus labores diarias. Se percató de una progresiva pérdida de energía, desmotivación por el trabajo, cambios en el comportamiento hacia los pacientes,

traducidos en una menor sensibilidad y comprensión hacia ellos, síntomas característicos de la ansiedad y la depresión. (Bosqued Lorente, 2008)

Freudenberger (1974) define Burnout como: “Una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo”. (p. 6).

Según Maslach y Jackson (1981), dicho problema se refiere: “al agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas” (p. 6).

Desde otro punto de vista, una explicación más clara a la actualidad es de Wilmar Schaufeli y Dirk Enzmann (1998), quienes acotan:

Que el síndrome como un continuo estado y/o comportamiento negativo de la mente, siempre enlazado con el ámbito laboral de una persona común y corriente. Estas singularidades son agotamiento constante, baja competitividad y motivación (p. 7).

Entre otras definiciones, tenemos la de Cherniss (1981), quien considera que: “Es un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral”.

Pero ¿cuál es la etimología de la palabra Burnout?, Marisa Bosqued (2008) enfatiza en lo siguiente: “Según el diccionario Vox inglés-español la expresión inglesa *to burn out* significa pasarse (el fuego), quemarse (un fusible, motor, etc.), fundirse (una bombilla). Y si sustituimos el fusible, motor o bombilla por profesional o trabajador eso es precisamente lo que es el síndrome de burnout”. (p. 22)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) consideró oportuno publicar una guía completa para poder afrontar de manera correcta el estrés y poner en práctica algunas técnicas específicas que pueden ayudar a las personas que sufren a consecuencia de esto. (OMS, 2020)

Después de lo expuesto por los autores se determinó que dicho síndrome es un estado de estrés crónico, donde la tensión existente en el colaborador se extiende a largo plazo, llegando a enfermar psicológicamente (agotamiento emocional, sentimiento de incompetencia) y a nivel de salud (falta de energía, enfermedades) de este. El síndrome puede hacer llegar a convertir a un colaborador incompetente en el trabajo diario, haciendo que llegue a rechazar su trabajo hasta un punto extremo de renunciar.

Por otra parte, el estrés causa daños en cuanto al desempeño general de un individuo dentro de una organización. A esta variable se le comprende como una evolución que relaciona una serie de componentes, los cuales pueden ser el talento, resultados esperados, etc.

Pero ¿cómo evidenciar que existe un mal desempeño en un negocio?, ¿cómo nos damos cuenta de que existe un mal desempeño de un colaborador en especial? El desempeño se debe evaluar continuamente, ya que es algo esencial en la compañía, sin un buen desempeño la empresa no alcanzará las metas de corto plazo, mediano plazo y largo plazo, no podrán sobresalir frente a sus competidores, no tendrán una ventaja competitiva fuerte como para pelear en el mercado, etc.

Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) desarrollan la evaluación del desempeño en el trabajo como:

Un conjunto de actividades y continuo para medir, evaluar e influir sobre aptitudes, capacidades, comportamiento y resultados relacionados con el ámbito laboral de una persona, así como el nivel de falta de la persona al trabajo con el objetivo de encontrar la medida productiva del empleado y así poder que dicha productividad llegue a volúmenes altos. (p. 229).

Además, Werther y Davis (1995), indican que la evaluación del desempeño: “Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna” (p. 231).

Pero ¿cuáles son los objetivos importantes de una evaluación? Pues, primero, permite límites de medida de la capacidad de una persona para corroborar su nivel; segundo, permite la gestión del área de recursos humanos como un recurso básico de la organización, y llegar así a tener planes de capacitación y desarrollo de capacidades, bienestar, etc.; y tercero, proporciona alternativas para mejorar el desempeño de cada trabajador, teniendo presentes los objetivos individuales.

Entonces, el desempeño laboral, así como se puede evaluar, también se puede mejorar, y una de las formas efectivas es la motivación. Pero ¿qué es la motivación laboral?

Según la Real Academia de la Lengua Española (2019): “la motivación es un conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona” (p.1).

Además, William P. Sexton (1999), en “Teorías de la Organización”, explica la motivación de esta forma: “El proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador” (p.162).

Anita Woolfolk (2010) entiende la motivación como: “un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta” (p.376). Además, explica que existen 2 tipos de motivación: intrínseca y extrínseca. La primera nace del propio placer de desarrollar actividades y la segunda; se relaciona con las motivaciones externas a la misma.

En el campo de recursos humanos, Michael Armstrong (1991) señala que: “la motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño” (p.266).

Mientras que, con relación al comportamiento organizacional, Idalberto Chiavenato (2014) se enfoca en el: “estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, que a su vez se encuentran en un ambiente dinámico, cambiante y competitivo” (p.4).

En adición, Edenred señala que existen tipos de técnicas para motivar a un empleado. Las compañías tienen a su merced distintas herramientas para realizar y mantener la motivación de los trabajadores, como, por ejemplo:

- Gestionar de una buena forma los procesos de selección. Además de la capacitación y formación, los encargados de seleccionar personas nuevas en la empresa deben darse cuenta de los valores del candidato, objetivos y sus planes a futuro para con la empresa (desarrollo personal). Haciendo una buena selección de personal se logra que la empresa se beneficie y tenga un grado alto de competitividad en el mercado (párr. 21).
- El empleado debe sentirse importante en la empresa, teniendo constantemente reconocimiento frente a todos y buenas críticas hacia su trabajo; es por eso, que organizar una correcta plantilla es importante, ya que para ningún trabajador es bueno el no mostrar sus habilidades. por eso la distribución correcta de los

trabajadores en sus respectivos puestos es esencial para contar con una alta motivación. (párr. 22).

- Tener línea de carrera es importante para el trabajador, ya que así puede sentirse motivado para alcanzar los objetivos del área y objetivos generales de la empresa. Mostrando, así, un desarrollo profesional importante para la persona y para la empresa (párr. 23).
- El tener un control constante frente a los hombros de un trabajador no es bueno, es por eso que es importante que el empleado tenga autonomía en sus decisiones y no tener que preguntar siempre a sus superiores para cualquier acción que quiere realizar o cualquier decisión importante para el área. (párr. 24).
- La entrega de incentivos, premios, medallas, etc. Es importante para el trabajador, ya que siente que su trabajo es bien recompensado y hace que se sienta importante a los ojos de toda la empresa. (párr. 25).

Siempre es bueno tener un plan de trabajo equilibrado, ya que no es nada agradable que el trabajador sienta que se le acumula el trabajo y tenga que quedarse por largas horas en la empresa. Armar un buen plan de trabajo equilibrado y equitativo es crucial. (párr. 26).

- Siempre es alentador recibir un buen sueldo y, además, recibir algo extra por algún logro que alcanzaste. Además, es poner en marcha otros beneficios extralaborales, como acceso a un club campestre, descuentos en restaurantes, descuento en viajes, etc. Esto hace que el trabajador sienta que recibe algo más, además de su salario, a cambio de su trabajo constante. (párr. 27).

En consecuencia, las fuentes nacionales e internacionales antes mencionadas fueron consideradas como punto de partida para este trabajo de investigación por la relevancia e importancia con la que se trataron los puntos clave a analizar. Asimismo, resaltar que gracias a ellas se logró identificar el origen del estrés y el efecto en el desempeño, el vínculo directo entre las variables de estudio, causas, consecuencias, tipos, mecanismos de afrontamiento, entre otros.

El nuevo escenario laboral debido a la crisis sanitaria, involucró mucho más a las organizaciones en la “optimización de condiciones laborales”, ya que se dio mayor peso a los cambios sociales y la relación que ésta tiene con el desarrollo de las labores de los trabajadores dentro de las empresas. Las condiciones laborales pasaron a involucrar mayores aspectos como: “la administración de tiempo libre, el desarrollo personal y

profesional, relaciones humanas; entre otros”. Es decir, que las organizaciones propusieron mayores incentivos hacia los colaboradores para que estos puedan sentir cada vez más un sentido de adherencia a la empresa a la que pertenece, esto lo hicieron mediante: “un liderazgo horizontal, propuestas de contratos a plazos indefinidos, planes de carrera internos, etc”. En esta línea, se comenzó a brindar herramientas para afrontar no solo la situación actual (aislamiento por la COVID-19), sino también escenarios mucho más comunes, pero igual de estresores y/o alterantes a los resultados del rendimiento de cada trabajador.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1 Estrés

El Dr. Hans Selye (1935) define: “el estrés proviene de la palabra griega *stringere* y significa provocar tensión. Esta es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga”. (p. 19).

Entonces, se concibe como una condición mental ocasionada por la influencia de factores reales o imaginarios, que generan alguna amenaza o situación de coacción que se desencadena en una reacción física o conductual.

2.3.2 Estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo (2016) desarrolla el estrés laboral como: “una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores” (párr. 1).

Es un tipo de estrés que se desarrolla en el marco profesional y puede estimular un cansancio mental que afecte al individuo, de tal manera que no pueda desarrollar sus actividades de una manera óptima. Existen distintos factores que condicionan la aparición de este estado, entre ellos se encuentran: el tipo de trabajo que realiza, carácter de la persona, responsabilidades fuera del centro laboral, etc.

2.3.3 Síndrome de Burnout

Según Schaufeli y Enzmann (1998): El síndrome como un continuo estado y/o comportamiento negativo de la mente, siempre enlazado con el ámbito laboral de una

persona común y corriente. Estas singularidades son agotamiento constante, baja competitividad y motivación (p. 7).

El síndrome de Burnout o también conocido como síndrome del quemado, es una clase de estrés laboral que se diferencia por su presentación de forma más crónica en los individuos que lo padecen, se genera dentro de un contexto laboral que afecta no sólo al ámbito personal de las personas, sino que también tiene consecuencias en las organizaciones a las cuales pertenecen. Se identifica por la presencia de un decaimiento psíquico y físico.

2.3.4 Desempeño organizacional

De acuerdo con Chiavenato, el desempeño de un trabajador es el comportamiento en la búsqueda de los objetivos generales e individuales, este abarca la estrategia de la empresa.

Se puede entender como el conjunto de acciones determinadas que incorporan diversos elementos que ayudan a ejercer obligaciones dentro de una organización.

La forma para poder calcular el desempeño organizacional de cada individuo es por medio de la herramienta de evaluación del desempeño organizacional (EDO).

2.3.5. Evaluación del desempeño organizacional

Luis Miguel Manene (2010) señala: “En sistema de evaluación del desempeño es una técnica de gestión de recursos humanos que permite determinar la actuación de cada una de las personas que están involucradas en dicho sistema, en relación a una serie de factores establecidos de antemano y en consecuencia su aportación a la consecución de los objetivos individuales, departamentales y globales de la organización” (párr. 1).

2.3.6. Productividad

Según Joseph Prokopenko: “la productividad se define como el uso eficiente de recursos en la producción de diversos bienes y servicios” (p. 3).

Concepto que hace alusión a un vínculo existente entre una cantidad de actividades realizadas con la efectividad en cuanto a su ejecución. Es decir, que este es un indicador del nivel de producción que tienen las personas para generar recursos (bienes y servicios).

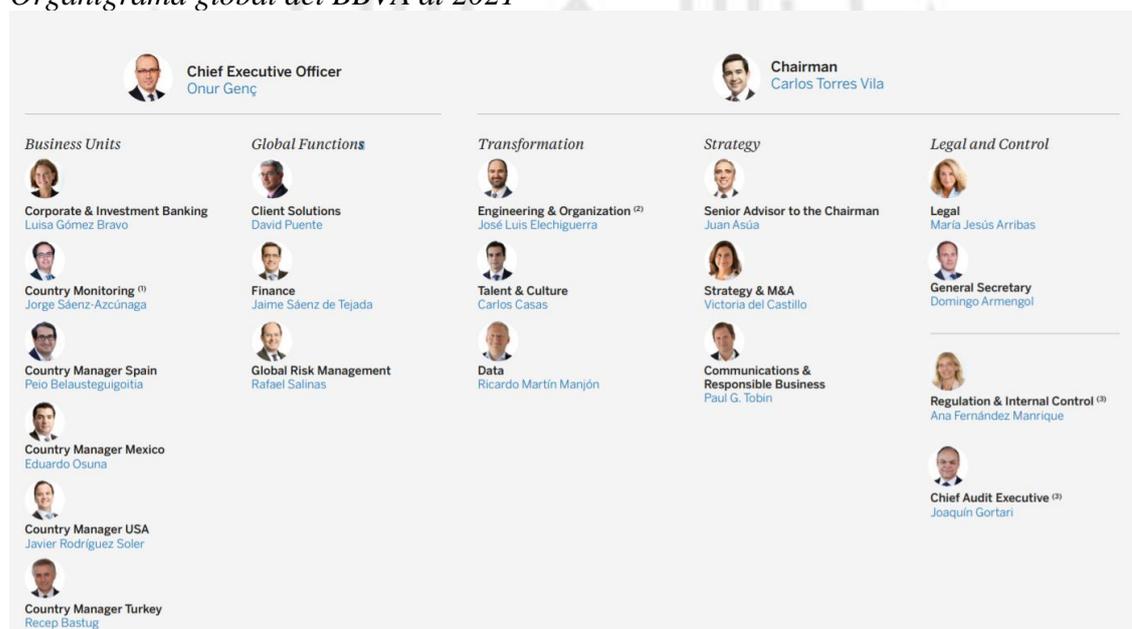
CAPÍTULO III: BBVA Y LAS ÁREAS DE ESTUDIO

3.1 Información de la empresa

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) es una empresa bancaria formada en 1999 de la fusión de varias entidades financieras, entre las principales Banco Bilbao, Banco Vizcaya, Banco del Comercio y Argentaria, con gran alcance a nivel mundial teniendo presencia en más de 32 países, siendo líder financiero en varios de ellos. Según la información corporativa del BBVA en diciembre del 2020, BBVA facturó 736 miles de millones de activos de euros en total, teniendo 80.7 millones de clientes, más de 7.000 oficinas y dando trabajo a más de 123.000 personas (BBVA, Información Corporativa, 2021). A continuación, se presenta el organigrama global del BBVA de mayo 2021:

Figura 3.1.

Organigrama global del BBVA al 2021



Fuente: BBVA, 2021

3.2 Orientación estratégica

El BBVA tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades de los clientes naturales, y jurídicos mediante sus productos y servicios financieros. Ello alineado con los principios y valores corporativos expresados en su plan de trabajo. (BBVA, 2015)

3.2.1 Principios corporativos

Según la página web de BBVA Perú (BBVA, 2015), los principios corporativos que forman parte de la empresa son:

1. “Clientes: El cliente como centro de nuestro negocio.” (BBVA, 2015)
2. “Equipo: El equipo como artífice de la generación de valor.” (BBVA, 2015)
3. “Ética e integridad: Un comportamiento ético e integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad” (BBVA, 2015)
4. “Creación de valor: La creación de valor para los accionistas como resultado de nuestra actividad.” (BBVA, 2015)
5. “Estilo de gestión: El estilo de gestión como generación de entusiasmo.”
6. “Innovación: La innovación como palanca de progreso.” (BBVA, 2015)
7. “Responsabilidad social: La Responsabilidad Social Corporativa como compromiso con el desarrollo.” (BBVA, 2015)

3.2.2 Valores

Según la página web de BBVA Perú (BBVA, 2015), los valores de la empresa son:

- “Integridad, como manifestación de la ética en sus actuaciones y en todas las relaciones con diferentes grupos de interés.” (BBVA, 2015)
- “Prudencia, como principio de cautela en la toma de riesgos.” (BBVA, 2015)
- “Transparencia, como máxima para ofrecer un acceso a información clara y veraz dentro de los límites de la legalidad.” (BBVA, 2015)

3.2.3 Misión

Según la página web de BBVA Perú, la misión de la empresa es:

Entregamos los mejores productos y servicios financieros a nuestros clientes. (BBVA, 2015)

3.2.4 Visión

Según la página web de BBVA Perú, la visión de la empresa es:

“Trabajamos por un futuro mejor para las personas.” (BBVA, 2015)

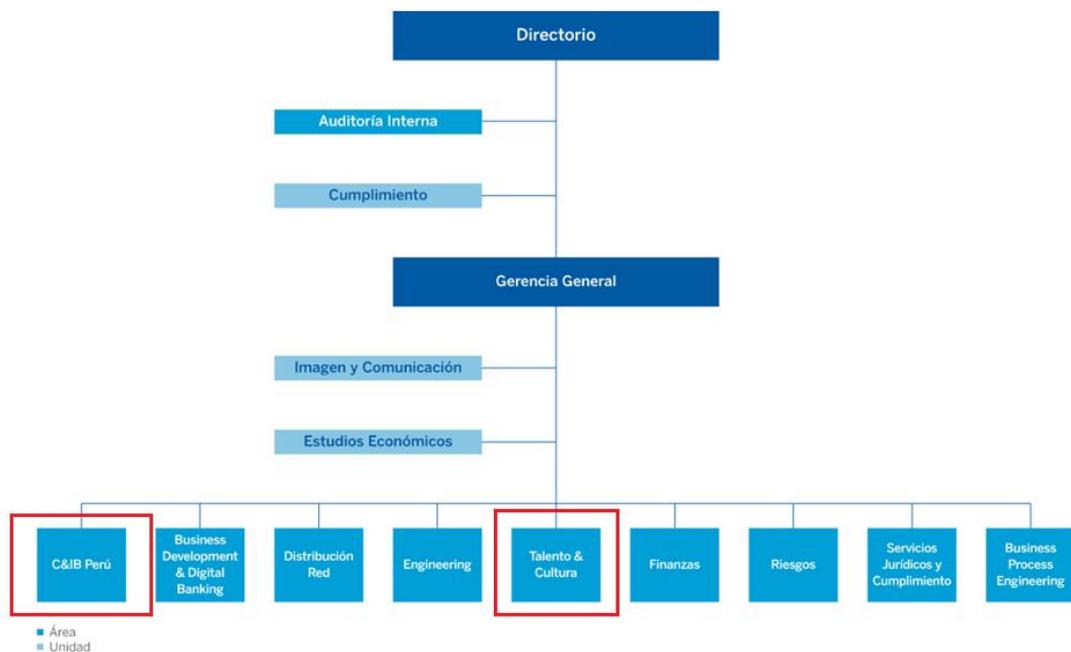
3.3 Áreas de estudio

3.3.1 Organigrama

El presente estudio consideró a dos áreas importantes para el desarrollo y la gestión del BBVA. A continuación, presentaremos el organigrama donde se visualiza la ubicación de estas.

Figura 3.2.

Organigrama de BBVA Perú 2021



Fuente: BBVA, 2021

3.3.2 Corporate & Investment Banking en Perú

Corporate & Investment Banking (CIB) es un área específica que forma parte de las Business Units del banco, liderada actualmente, por Frank Erick Babarczy Rodríguez, que es economista con especialización en finanzas. (BBVA, Información Corporativa, 2021)

El área CIB se encarga de ayudar a las instituciones y empresas gigantes a optimizar sus transacciones de inversión, negociación, financiamiento y operación. Los clientes pueden elegir entre una amplia gama de productos de valor agregado y soluciones financieras y acceder a servicios de asesoría de expertos para lograr sus objetivos comerciales, de transformación y sustentabilidad en línea con sus planes estratégicos. (BBVA, Información Corporativa, 2021)

Durante el 2019, “CBI desarrolló sus actividades sobre dos pilares: Global Banking y Global Markets.” (BBVA, Información Corporativa, 2021)

“En Global Banking se gestionó alrededor de 7,400 millones de dólares en activos colocados en grandes corporaciones que operan en el Perú. El negocio abarca unidades de relación (Global Clients y Global Transactional Banking) y de producto (Investment Banking and finance).” (BBVA, Información Corporativa, 2021)

“En Global Markets se gestionaron 3,765 millones en activos. El negocio abarca las áreas de trading, ventas y estructuración de productos derivados y ofrece, también, el servicio de originación de deuda, así como el de corretaje de acciones a través de la subsidiaria BBVA bolsa SAB.” (BBVA, Información Corporativa, 2021)

3.3.3 Talent & Culture en Perú

Talent y Culture (T&C) es un área específica que forma parte de Transformation del banco, liderada, actualmente, por Sandra Elba Bianco Roa, que es economista con especialización en Recursos Humanos. (BBVA, Información Corporativa, 2021)

El área T&C se encarga de estimular una mayor cercanía, generar confianza, brindar una propuesta de valor específica tanto para los colaboradores internos, como los posibles colaboradores externos dándole promoción constante de su desarrollo integral y

la asesoría estratégica a las distintas unidades del Banco. (BBVA, Información Corporativa, 2021)

“En el 2019 el área asumió el reto de sentar las bases que permitan seguir evolucionando de manera sostenible la transformación cultural.” (BBVA, Información Corporativa, 2021)

Entre estas se estableció el Agile Coaching, nuevo modelo de front, inmuebles y servicios, atracción y gestión de talento, nuevo modelo de desarrollo profesional, mobility-global mobility y programas de bienestar para los colaboradores y familiares. (BBVA, Información Corporativa, 2021)

Agile Coaching son las personas encargadas de desplegar la filosofía Agile en las distintas áreas de trabajo. En el caso del BBVA se cuenta con 18 agile coaches internos formados específicamente en los modelos que el grupo BBVA lleva adelante. (BBVA, Información Corporativa, 2021)

Para el nuevo modelo de front se tomaron las acciones implementadas para lograr un verdadero cambio, las cuales fueron: “el seguimiento a los equipos durante el proceso de transformación ágil, la profesionalización del Business Partner (BP) para incrementar el valor del servicio y reestructuración del equipo para, de esta forma, ampliar el contacto con los colectivos existentes y la descentralización de la gestión de los BP en toda la red de oficinas a nivel nacional.” (BBVA, Información Corporativa, 2021)

Para inmuebles y servicios en el 2019, el proyecto de transformación de la sede central del Banco al modelo BBVA CoWorking, que combina eficientemente el modo de trabajar de los colaboradores con la flexibilidad y la transparencia que impulsa la metodología agile, continuó sin pausa. “La intervención incluye el reemplazo total de las instalaciones y el rediseño del espacio de trabajo según los estándares de Open Space, así como áreas de colaboración bajo la metodología agile.” (BBVA, Información Corporativa, 2021)

Para atracción y gestión de talento se desarrollaron tres programas de atracción de nuevos talentos, dirigidos a estudiantes y egresados de universidades, quienes asumieron el reto de ser parte de proyectos para las áreas de Engineering, Business

Process Engineering y Corporate & Investment Banking, respectivamente. (BBVA, Información Corporativa, 2021)

El nuevo modelo de desarrollo profesional que se aplica en esta organización tiene como objetivo “poner a las personas como centro de las acciones de T&C, dándoles las herramientas necesarias que les permitan tomar las mejores decisiones en su vida profesional con tres elementos principales del modelo: conócete, mejora y explora.” (BBVA, Información Corporativa, 2021)

En el 2019 BBVA lanzó Global Mobility, la misma que explica la iniciativa transversal a todo el Grupo que concede la posibilidad de que los colaboradores exploren nuevas oportunidades profesionales en otros países donde Mobility se encuentre. (BBVA, Información Corporativa, 2021)

Además, se diseñó el programa de bienestar para los colaboradores y familiares en las que se implantó el programa Mode On que brinda la posibilidad al colaborador de que pueda disfrutar de beneficios de acuerdo con sus necesidades: “Horario Flexible (FlextimeModeOn), Home Office, vestimenta casual (Sede Central) y que los colaboradores de la red puedan tomar tres días fuera de la oficina para lo que necesiten (3díasModeOn). Igualmente, todos los colaboradores BBVA pueden gozar del día libre por cumpleaños (MiCumpleModeOn).” (BBVA, Información Corporativa, 2021)

Estas dos áreas son indispensables para el Banco, ya que una (CIB) es el contacto directo de las empresas más grandes del país con el banco, donde ingresan millones de soles y dólares a cambio de los servicios ofrecidos. Por el otro lado, T&C es un área muy importante para la materia prima del banco que son los trabajadores, encargada de llegar a los trabajadores a su máximo potencial y a que los nuevos talentos se adecuen a la cultura de la empresa. (BBVA, Información Corporativa, 2021)

CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS – VARIABLES

4.1 Formulación de hipótesis principal y derivada

4.1.1 Hipótesis general

Existe una relación negativa entre estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del área de CIB y T&C del BBVA en Lima Metropolitana durante el estudio realizado en el 2019.

4.1.2 Hipótesis específicas

- El nivel de estrés laboral de los trabajadores del BBVA de las áreas de T&C y CIB es alto, debido a los niveles altos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
- Las principales causas que inciden en el estrés laboral de los colaboradores del BBVA en el 2019 son: carga excesiva de trabajo, inestabilidad laboral, falta de estímulos y monotonía
- Las principales consecuencias del estrés laboral en los colaboradores del BBVA en el 2019 son: incapacidad para la toma de decisiones, poca concentración, enfermedades, aumento de absentismo, bajo desempeño organizacional.

4.2 Variables y definición operacional

A continuación, se presentan las variables, dimensiones e indicadores utilizados en esta investigación:

Tabla 4.1

Variables generales del proyecto

El estrés laboral y los efectos en el desempeño organizacional de los colaboradores del BBVA.	Estrés laboral
	Desempeño organizacional

Nota. Elaboración propia (2019)

Tabla 4.2

Dimensiones del proyecto.

Estrés	Nivel de estrés
	Causas del estrés
	Consecuencias del estrés

Desempeño Organizacional	Nivel de desempeño de colaboradores
	Número de capacitaciones realizadas por el colaborador

Nota. Elaboración propia (2019)



Tabla 4.3

Indicadores del proyecto

<p>Nivel de estrés laboral</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Bajo</td> <td>Medio</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>Agotamiento emocional</td> <td>0-18</td> <td>19-26</td> <td>27-54</td> </tr> <tr> <td>Despersonalización</td> <td>0-5</td> <td>6-9</td> <td>10-30</td> </tr> <tr> <td>Realización personal</td> <td>0-33</td> <td>34-39</td> <td>40-48</td> </tr> </table>		Bajo	Medio	Alto	Agotamiento emocional	0-18	19-26	27-54	Despersonalización	0-5	6-9	10-30	Realización personal	0-33	34-39	40-48
	Bajo	Medio	Alto														
Agotamiento emocional	0-18	19-26	27-54														
Despersonalización	0-5	6-9	10-30														
Realización personal	0-33	34-39	40-48														
<p>Causas del estrés laboral</p>	<p><u>Número de causas identificadas importantes</u> Total de causas propuestas</p>																
<p>Consecuencias del estrés laboral</p>	<p><u>Número de consecuencias identificadas importantes</u> Total de consecuencias propuestas</p>																
<p>Nivel de desempeño organizacional</p>	<table border="1"> <tr> <td>Puntaje</td> </tr> <tr> <td>60-90</td> </tr> </table>	Puntaje	60-90														
Puntaje																	
60-90																	
<p>Capacitaciones</p>	<p>a) <u>Número de capacitaciones realizadas por el colaborador</u> Número de capacitaciones planificadas por la empresa</p> <p>b) <u>Número de capacitaciones que le fueron útiles al trabajador</u> Número de capacitaciones planificadas por la empresa.</p>																

Nota. Elaboración propia (2019)

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA

5.1 Diseño metodológico

El enfoque de investigación está relacionado con la metodología, dentro de estos se encuentran el cualitativo, cuantitativo y el mixto. El que se usará en esta investigación será el enfoque mixto.

Según H. Sampieri (2018): “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (p. 534).

El método mixto ayuda, primero, a triangular o incrementar la validez, esto quiere decir, que verifica convergencia confirmando o correspondiendo al comparar datos cuantitativos y datos cualitativos; segundo, a compensar, esto quiere decir, usar datos y resultados cuantitativos y cualitativos para contrarrestar las debilidades posibles de alguno de los dos métodos y fortalecer en conjunto el trabajo; tercero, complementar, esto quiere decir, entender mejor el por qué se escogió un método mixto y tener respuestas más sólidas al final de la investigación; cuarto, amplitud, esto quiere decir que se examina los procesos más holísticamente; finalmente, multiplicidad, esto quiere decir que responde a muchas más preguntas de investigación. (Sampieri, 2014)

En el caso del diseño de investigación, H. Sampieri (2003) nos aclara que existen 8 tipos de investigación, estas son: “diseño exploratorio secuencial (DEXPLOS), diseño explicativo secuencial (DEXPLIS), diseño transformativo secuencial (DITRAS), diseño de triangulación concurrente (DITRIAC), diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC), diseño anidado concurrente de varios niveles (DIACNIV), diseño transformativo concurrente (DISTRAC), diseño de integración múltiple (DIM).” (Sampieri, 2014)

“El diseño exploratorio secuencial (DEXPLOS) se enfoca en la recolección inicial de datos cualitativos seguidamente de otro estudio donde se recogen datos cuantitativos.” (Sampieri, 2014)

“El diseño explicativo secuencial (DEXPLIS) se enfoca en la recolección inicial de datos cuantitativos seguidamente de otro estudio donde se recogen datos cualitativos.” (Sampieri, 2014)

“El diseño transformativo secuencial (DITRAS) incluye dos etapas de la investigación, se puede comenzar con la recolección de los datos cualitativo o cuantitativo, ambos tienen el mismo peso, la diferencia es que los resultados y las conclusiones de ambas investigaciones se dan al final; además, de teorizar más el trabajo de investigación.” (Sampieri, 2014)

El diseño de triangulación concurrente (DITRIAC) incluye la recolección de datos cualitativos y cuantitativos al mismo tiempo y los datos recolectados se explican al final del trabajo. (Sampieri, 2014)

El diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC) incluye la recolección de datos cualitativos y cuantitativos al mismo tiempo, la diferencia con el diseño anterior es que un enfoque predominante guía el proyecto. El enfoque de menos importancia es anidado o incrustado en el enfoque predominante. (Sampieri, 2014)

“El diseño anidado concurrente de varios niveles (DIACNIV) recolecta datos cuantitativos y cualitativos en diferentes niveles de la investigación; inicialmente puede recolectar y analizar datos cualitativos y en otra cualitativos, luego volver a cualitativos y así sucesivamente. Con esto se logra tener información de diferentes grupos en distintos niveles.” (Sampieri, 2014)

“El diseño transformativo concurrente (DISTRAC) junta varios elementos de los modelos previos: se recolectan datos cuantitativos y cualitativos en un mismo momento (concurrente) y puede darse o no mayor peso a uno u otro método, pero al igual que el diseño transformativo secuencial, la recolección y el análisis son guiados por una teoría, visión, ideología o perspectiva, incluso un diseño cuantitativo o cualitativo.” (Sampieri, 2014)

“El diseño de integración múltiple (DIM) mezcla de forma más completa los métodos cuantitativo y cualitativo, y es altamente itinerante.” (Sampieri, 2014)

En esta investigación se ha optado por utilizar el diseño de triangulación concurrente (DITRIAC). El autor explica lo siguiente:

“De manera simultánea se recolectan y analizan datos cuantitativos y cualitativos sobre el problema de investigación aproximadamente en el mismo tiempo. Durante la interpretación y la discusión se terminan de explicar las dos clases de resultados, y generalmente se efectúan comparaciones de las bases de datos. Éstas se comentan de la manera como Creswell (2013a) denomina lado a lado, es decir, se incluyen los resultados estadísticos de cada variable o hipótesis cuantitativa, seguidos por categorías y segmentos (citas) cualitativos, así como teoría fundamentada que confirme o no los descubrimientos cuantitativos. Una ventaja es que puede otorgar validez cruzada o de criterio y pruebas a estos últimos, además de que normalmente requiere menor tiempo para ponerse en marcha. Su mayor reto reside en que a veces puede ser complejo comparar resultados de dos análisis que utilizan datos cuyas formas son diferentes. Por otro lado, en casos de discrepancias entre datos CUAN y CUAL debe evaluarse cuidadosamente por qué se han dado y en ocasiones es necesario recabar datos adicionales tanto cuantitativos como cualitativos.” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2014)

Para la presente investigación, como ya se mencionó, se hizo uso del enfoque mixto, ya que se combinó una investigación cualitativa y cuantitativa, esto debido a que el objetivo de esta investigación fue dar resultados números inicialmente, en el caso de nivel de estrés y nivel de desempeño organizacional, para luego poder analizarlo junto con las otras preguntas, principales causas y consecuencias del estrés laboral y la influencia que tuvo las cantidad de capacitaciones hechas, y así poder dar las correctas conclusiones y recomendaciones. (Sampieri, 2014)

Por otro lado, en cuanto al tipo de alcance que tendrá este estudio se hace referencia a H. Sampieri, Fernández y Baptista, quienes explican que existen 4 tipos diversos de alcance: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. El más adecuado para aplicar en esta investigación es el alcance de tipo correlacional, esto debido a que es un tipo de estudio cuyo propósito es medir el vínculo que existe entre dos o más variables. Esta es aplicada cuando las dos variables a analizar están relacionadas y se conoce el grado de asociación que existe entre ambas, para así poder predecir con menor o mayor exactitud los resultados. (p.106)

En el caso del tipo de investigación, H. Sampieri (2003) nos aclaran que existen 3 tipos de investigación, estas son: longitudinal, transversal y mixta. En esta investigación se ha optado por utilizar el tipo de investigación transversal. El autor explica lo siguiente:

El autor indica que en cuanto a la investigación transversal se refiere es la recolección de datos dentro de un periodo fijo determinado. Su finalidad es describir la situación que se presenta y analizar la interrelación con las variables. (p.58)

5.2 Diseño muestral

La población que se tomará para esta investigación está conformada por colaboradores del BBVA ubicado en la sede central, San Isidro, Lima. Nuestras áreas de interés son específicamente la de Corporate & Investment Banking y la de Talento y Cultura.

La distribución de los colaboradores por área es la siguiente:

Tabla 5.1

Población total.

Corporate & Investment Banking	Talento y Cultura	Total
90	40	130

Fuente: Elaboración propia (2019)

En cuanto a la muestra del estudio, se determinará el tamaño de esta mediante la aplicación de una fórmula probabilística. Esta considera al tamaño de la población, el nivel de confianza y el margen de error.

5.2.1 Fórmula aplicada

Según Simeon Pickers (2015) el tamaño de una muestra, sabiendo el número de la población, se determina así:

Figura 5.1

Fórmula para calcular el tamaño de muestra

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Nota. Elaboración propia (2019)

Donde:

n: Tamaño de la muestra a calcular

N: Tamaño de la población o universo

p y q: son ciertas probabilidades de éxito y fracaso que se tiene por cada individuo de la población

Z: es un coeficiente de confianza que indica la probabilidad de que los resultados obtenidos sean ciertos

d: es el error muestral que se espera

Para poder determinar la muestra por áreas se aplicará la fórmula descrita anteriormente.

5.2.2 Corporate & Investment Banking

Se aplicó la fórmula mencionada y se determinó que la muestra para CIB sería de 74 personas.

Figura 5.2

Número de encuestas en CIB

$$n = \frac{(90) (1.95^2) (0.5) (0.5)}{(5^2)(90-1) + (1.95^2) (0.5) (0.5)} = 74$$

Nota. Elaboración propia (2019)

El tipo de muestreo que se utilizó es el probabilístico. Según Enciclopedia económica (2021), el muestreo probabilístico es: “El muestreo probabilístico es un tipo de muestra estadística que se centra en analizar y estudiar grupos específicos de una población estadística, utilizando la selección aleatoria” (Económica, 2021)

5.2.3 Talento & Cultura

Se aplicó la fórmula mencionada y se determinó que la muestra para Talento y Cultura sería de 37 personas.

Figura 5.3

Número de encuestas en T&C

$$n = \frac{(40) (1.95^2) (0.5) (0.5)}{(5^2) (40 - 1) + (1.95^2) (0.5) (0.5)} = 37$$

Nota. Elaboración propia (2019)

El tipo de muestreo que se utilizó es el probabilístico, también.

5.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Según Carla Tamayo Ly (licenciada de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote) e Irene Silva Siesquén (licenciada de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote), existen 5 tipos de instrumentos de recolección de datos, tales como la encuesta, la entrevista, el análisis documental, la observación no experimental y la observación experimental.

La encuesta establece relación con la muestra determinada por medio de un cuestionario estructuralmente ya establecido. Existen modalidades de encuesta que son: encuesta por teléfono, por correo, personal, online, entre otras.

La entrevista establece una relación, diálogo, plática, charla entre dos o más individuos: el o los entrevistadores y el o los entrevistados. Esta herramienta de recolección de datos presenta distintas modalidades, como, por ejemplo: entrevista libre, donde no hay una estructura previa; entrevista estructurada, donde existe una estructura y ya se sabe que preguntar y cómo abarcar la entrevista; focalizada, simultánea y sucesiva.

El análisis documental es el instrumento de recolección de datos secundarios, donde no se tiene relación con una persona, sino que se busca información de investigaciones previas, libros, boletines, folletos, revistas, periódicos, etc. Para hacer este instrumento se necesita la ficha de registro de datos.

La observación experimental es diferenciable de la no experimental porque de alguna forma controla los datos que va a recopilar en su investigación; es decir, manipula de cierta forma las variables que existen.

Para efectos de esta investigación, se utilizó como instrumento la encuesta personal, cuya aplicación se realizó específicamente a las áreas de Talento & Cultura y Corporate and Investment Banking, en dichas áreas se distribuyeron 37 y 74 encuestas, respectivamente.

Para la encuesta se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) que es un instrumento de escala que tiene como finalidad saber el nivel de desgaste profesional (estrés laboral) que tiene la persona encuestada. Este instrumento considera 3 aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Es utilizado solo para la pregunta 1.

Para la pregunta 2 y 3, se utilizó un cuadro creado por los propios autores donde se especifican las causas y consecuencias, respectivamente, del estrés laboral.

Para la pregunta 4, se utilizó el Cuestionario para la Medición del Desempeño de un Empleado de una Organización, que es un instrumento de escala que tiene como finalidad saber el nivel de desempeño que tiene un empleado en una organización.

Para la pregunta 5, a y b, se utilizaron 2 preguntas donde se midieron el número de capacitaciones que tuvo el empleado dentro del año 2019 y de qué manera impactó en el desempeño de este.

5.4. Aspecto Deontológicos de la Investigación.

En este informe se ha utilizado variedad de autores de libros, documentos de investigación, revistas y páginas de internet donde se ha recopilado información necesaria para poder realizar nuestro estudio de investigación sobre “EL ESTRÉS LABORAL Y LOS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BBVA”. Este tipo de información fue exclusivamente referida al estrés laboral, como las causas, las consecuencias, etc. y referida al desempeño organizacional. Se agradece a todos estos autores por sus aportes científicos para con nuestra investigación.

5.5. Confiabilidad y validez del instrumento de medición

Para este trabajo de investigación se obtuvo la validez del contenido mediante la aprobación de tres expertos:

El primer experto es Ricardo Herrera Ruiz, docente de la carrera de administración de la Universidad de Lima, el cual calificó el instrumento con “excelente” en los criterios de claridad, coherencia, metodología, suficiencia y factibilidad.

El segundo experto es Aldo Motta Ferreccio, coordinador del área de gestión del talento de la Universidad de Lima, el cual calificó el instrumento con “excelente” en los criterios de coherencia, metodología y suficiencia y con “satisfactorio” en los criterios de claridad y factibilidad.

El tercer experto es Guillermo Salcedo Gallardo, docente, abogado y gerente general, el cual calificó el instrumento con “satisfactorio” en los criterios de claridad, coherencia, metodología, suficiencia y factibilidad.



CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis e interpretación de datos

La herramienta de recolección de datos seleccionada es la encuesta, esta se distribuye en cinco secciones, donde se encuentran: nivel de estrés laboral, principales causas del estrés laboral, principales consecuencias del estrés laboral, nivel de desempeño organizacional y el efecto que tienen las capacitaciones en el colaborador.

Se encuestó a ciento once colaboradores del BBVA, específicamente de las áreas Talento & Cultura y Corporate & Investment Banking.

6.1.1 Nivel de estrés laboral

El Instituto Nacional de Salud Laboral Danés indica que, el MBI (Maslach Burnout Inventory) es un test enfocado en medir netamente el estrés laboral y es por ello que desarrollaron el Copenhagen Burnout Inventory (CBI), el cual podría ser aplicado en diversos escenarios, midiendo así el burnout personal (PB), burnout relacionado con el trabajo (WB) y burnout relacionado con los clientes (CB). Sin embargo, para fines de esta investigación el test más enfocado, fiable y apropiado a utilizar es el MBI. (Moliner Ruiz, 2013)

Además, según el equipo de profesionales médicos de Ada Health GmbH indican que, el síndrome de burnout o también llamado síndrome de desgaste profesional es el estado de agotamiento mental, emocional y físico de un trabajador resultado de las exigencias en un ámbito laboral. Es por ello, que nosotros escogimos el MBI como herramienta para medir el desgaste profesional de los trabajadores del BBVA, ya que está enfocado en un ámbito de trabajo en donde el estrés está presente a toda hora. (Novorol & Hirsch, 2021)

Para la primera sección, nivel de estrés laboral, se utilizó el Inventario De Burnout de Maslach (MBI), donde se puede identificar si una persona o, en el caso de esta investigación, colaboradores del BBVA, tienen El Síndrome De Burnout. Se tiene una encuesta estructurada con veintidós ítems, donde el encuestado puede elegir 5 opciones en cada ítem. Las opciones son: diariamente, algunas veces a la semana, algunas

veces al mes, algunas veces al año y nunca, siendo 1, 2, 3, 4 y 5 su numeración, respectivamente. Cada ítem está clasificado en 3 tipos: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Según la autora, existen subescalas para saber el nivel de agotamiento emocional que tiene el trabajador y está formado por 9 ítems donde se describe el grado de agotamiento por el trabajo que realiza todos los días.

Además, explica las subescalas para saber el nivel de despersonalización que tiene el trabajador y está formado por 5 ítems que describe el grado de pérdida de personalidad que tiene el individuo por consecuencia del trabajo.

La autora explica las subescalas de realización personal que tiene el trabajador y está formado por 8 ítems que describe la competitividad del individuo y el grado de satisfacción que tiene por el trabajo.

Existen puntuaciones máximas que la autora establece para medir el nivel de las 3 subescalas ya mencionadas y estas son:

Agotamiento emocional: puntuación máxima de 54.

Despersonalización: puntuación máxima de 30.

Realización personal: puntuación máxima de 48.

Para entender cómo funciona la estructura, se explica lo siguiente: alcanzar un nivel alto en agotamiento emocional y despersonalización significa que el síndrome está presente en el trabajador o trabajadores; por el contrario, el alcanzar un nivel bajo en realización personal significa que el síndrome está presente, también.

Para la investigación se eligió la opción más votada por los encuestados para cada pregunta. Luego, se multiplicó la cantidad de veces elegidas en toda la encuesta con la puntuación de la opción; eso se suma en total y se saca una numeración. Dicha numeración se compara con la escala explicada anteriormente para saber el nivel de estrés laboral. (Llaneza Álvarez, 2006)

6.1.2 Causas principales del estrés laboral

Para la segunda sección, causas principales del estrés laboral, se utilizó una estructura elaborada por los autores de esta investigación. Se indicó al encuestado que marque con una “X” las 9 opciones que se propuso: sobrecarga de trabajo, inestabilidad laboral,

exceso de monotonía, mal ambiente en el lugar del trabajo, demasiada responsabilidad, malas condiciones ambientales de trabajo, dificultades en los desplazamientos, falta de estímulos y mala distribución del trabajo; se dejó un casillero en blanco para que el encuestado ponga su opción, pero en esta sección ninguno de ellos añadió algo.

Posteriormente, se procedió a utilizar el Diagrama de Pareto como herramienta para poder identificar los factores más comunes dentro de los encuestados. Según Humberto Gutiérrez Pulido, el diagrama de Pareto es una gráfica de utilidad que permite ordenar variables según el nivel de importancia, ello es reflejado en una gráfica de barras donde se puede tener mejor visibilidad de lo descrito. Este, se explica y detalla posteriormente en la sección de presentación de los resultados de la investigación.

6.1.3 Principales consecuencias negativas y positivas del estrés laboral

La tercera sección se dividió en dos partes: la primera, sobre las principales consecuencias negativas del estrés laboral y, la segunda, sobre las principales consecuencias positivas del estrés laboral.

En el caso de las consecuencias negativas principales del estrés laboral, se utilizó una estructura elaborada por los autores de esta investigación. Se le indicó al encuestado que marque con una “X” las 10 opciones que se propuso: deterioro cognitivo, dificultad para concentrarse, ansiedad y/o depresión, trastornos del sueño o dificultad para conciliar el sueño, deterioro de las relaciones personales, aumento de conductas perjudiciales para la salud, síndrome burnout, consecuencias físicas y disminución del desempeño organizacional de parte del colaborador; se dejó un casillero en blanco para que el encuestado ponga su opción, pero en esta ocasión ninguno de ellos agregó otro ítem.

Por el lado de las consecuencias positivas principales del estrés laboral, se utilizó una estructura elaborada por los autores de esta investigación. Se le indicó al encuestado que marque con una “X” las 6 opciones que se propuso: mayor motivación por el trabajo estimula nuestra creatividad, mayor actividad productiva, manejo directo al problema, estabilidad emocional y aumento del sentido de alerta; se dejó un casillero en blanco para que el encuestado ponga su opción.

6.1.4 Nivel de desempeño organizacional

Para la cuarta sección, nivel de desempeño organizacional, se utilizó la herramienta presentada por nosotros descrita para calcular el rendimiento de un colaborador en su

organización, donde se puede deducir si una persona o, en el caso de esta investigación, colaboradores del BBVA tienen un buen nivel de desempeño. La encuesta fue estructurada con veinte ítems, donde el encuestado puede elegir 5 opciones en cada ítem. Las opciones fueron: inferior, regular, intermedio, bueno y superior, siendo 1, 2, 3, 4 y 5 su numeración, respectivamente.

Lo fundamental para poder desarrollar este cuestionario fue lo siguiente:

“El puntaje máximo es de 100 y mínimo de 20, siendo ambos, pocos probables de obtener. El rango promedio de un buen nivel de desempeño es de 60 a 90”. (Gonzalez, 2012)

Para la presente investigación se escogió la opción más votada por los encuestados para cada pregunta. Luego, se multiplicó la cantidad de veces elegidas en toda la encuesta con la puntuación de la opción; el resultado de cada operación se suma en total y se saca una numeración. Esa numeración se compara con la escala explicada anteriormente para saber el desempeño organizacional”.

6.1.5 Capacitaciones

Finalmente, la última sección se dividió en dos partes: la primera, la cantidad de capacitaciones que realizó el colaborador, en promedio, de las áreas CIB y T&C; y, la segunda, el efecto que tuvo las capacitaciones en las personas que sí asistieron a dicho evento.

Por otro lado, en la segunda sección se dejó de lado las personas que no asistieron a ninguna capacitación, con el fin de saber el efecto real que tuvieron estas capacitaciones.

6.2. Perfil de encuestados

Nuestros encuestados presentan las siguientes características demográficas:

Edad: oscila entre los 19 años hasta los 68 años.

Sexo: masculino y femenino.

Centro de estudios: Centros universitarios y técnicos.

Áreas encuestadas del BBVA Perú: Corporate & Investment Banking y Talento & Cultura.

6.3. Resultados de la investigación

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las secciones: nivel de estrés laboral, causas principales del estrés laboral, consecuencias negativas y positivas del estrés laboral, nivel de desempeño organizacional y capacitaciones.

6.3.1 Nivel de estrés laboral

La siguiente imagen muestra los resultados obtenidos en la sección “Nivel de estrés laboral” de la encuesta realizada.

Tabla 6.1

Respuesta de encuesta

Leyenda	Abreviación
Agotamiento emocional	A.E.
Despersonalización	D.
Realización Personal	R.P.

		A.E.	A.E.	A.E.	R.P.	D.	A.E.	R.P.	A.E.	R.P.	D.	D.	R.P.	A.E.	A.E.	D.	A.E.	R.P.	R.P.	R.P.	A.E.	R.P.	D.
Puntuación	Ítems	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	Preg. 19	Preg. 20	Preg. 21	Preg. 22
1	Nunca	24	3	11	2	25	16	6	17	2	21	25	6	17	7	27	15	6	6	4	24	9	12
2	Algunas veces al año	54	37	47	18	30	38	20	33	16	29	26	14	33	21	34	34	17	11	15	28	12	33
3	Algunas veces al mes	17	40	25	23	41	39	30	43	40	41	41	41	46	46	34	45	36	47	42	42	50	42
4	Algunas veces a la semana	14	25	20	32	11	16	34	14	38	15	11	36	11	26	13	15	28	38	31	16	30	23
5	Diariamente	2	6	8	36	4	2	21	4	15	5	8	14	4	11	3	2	24	9	19	1	10	1
	Total	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 6.2

Valores de referencia

	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización Personal	0-33	34-39	40-48

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 6.3

Nivel de estrés

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización Personal
Nunca			
Algunas veces al año	4		
Algunas veces al mes	21	15	18
Algunas veces a la semana			4
Diariamente			5
TOTAL	25	15	27

MEDIO ALTO BAJO

Fuente: Elaboración propia (2019)

Como se mencionó anteriormente, las altas puntuaciones vistas en las opciones de agotamiento emocional y despersonalización definen la presencia del síndrome de burnout. Además, la puntuación baja de realización personal constata la presencia, también, del síndrome de burnout.

Como se refleja en los resultados, se obtuvo una puntuación de 25 en agotamiento emocional, 15 en despersonalización y 27 en realización personal; en conclusión, se puede indicar que existe el síndrome de burnout en ambas áreas del BBVA.

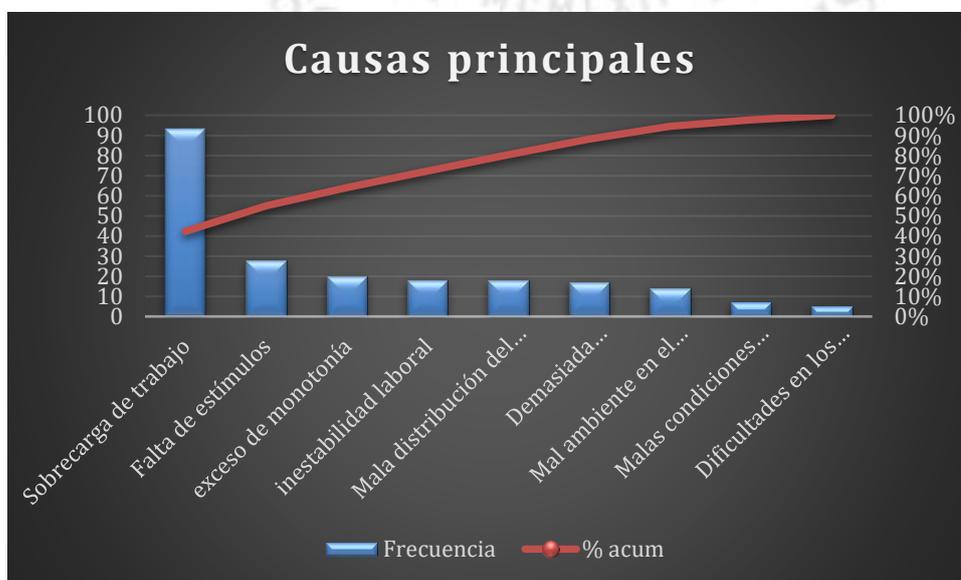
6.3.2 Causas principales del estrés laboral

La siguiente imagen muestra los resultados obtenidos en la sección “Causas Principales del Estrés Laboral” de la encuesta realizada.

Tabla 6.4*Causas principales*

Código	Causa	Frecuencia	%	Frecuencia acumulada	% acumulado
1	Sobrecarga de trabajo	93	42.27	93	42.27
8	Falta de estímulos	28	12.73	121	55.00
3	Exceso de monotonía	20	9.09	141	64.09
2	Inestabilidad laboral	18	8.18	159	72.27
9	Mala distribución del	18	8.18	177	80.45
5	Demasiada responsabilidad	17	7.73	194	88.18
4	Mal ambiente en el lugar de trabajo	14	6.36	208	94.55
6	Malas condiciones ambientales de trabajo	7	3.18	215	97.73
7	Dificultades en los desplazamientos	5	2.27	220	100.00
	TOTAL	220	1		

Fuente: Elaboración propia (2019)

Figura 6.3*Causas principales*

Nota. Elaboración propia (2019)

Luego de obtener los resultados de las encuestas efectuadas; se concluyó, que las 4 principales causas del estrés laboral fueron: sobrecarga de trabajo, falta de estímulos, exceso de monotonía e inestabilidad laboral.

Determinando que, sobrecarga de trabajo es la mayor causa y donde se tiene que focalizar todo el esfuerzo para poder solucionarlo y tener una mejor distribución de este.

6.3.3 Consecuencias negativas y positivas principales del estrés laboral

La siguiente imagen muestra los resultados obtenidos en la sección “Consecuencias negativas” de la encuesta realizada.

Tabla 6.5

Consecuencias negativas

Ítem	Cantidad	% acumulado
Ansiedad y/o depresión	81	17.42%
Trastornos del sueño o dificultad para conciliar el sueño	75	33.55%
Síndrome de burnout	63	47.10%
Deterioro cognitivo	62	60.43%
Consecuencias físicas	52	71.61%
Dificultad para concentrarse	37	79.57%
Disminución del desempeño organizacional de parte del colaborador	36	87.31%
Dificultad para tomar decisiones	26	92.90%
Deterioro de las relaciones personales	23	97.85%
Aumento de conductas perjudiciales para la salud	10	100.00%
TOTAL	465	

Fuente: Elaboración propia (2019)

Figura 6.4

Consecuencias negativas



Nota. Elaboración propia (2019)

Luego de obtener los resultados de las encuestas efectuadas; se concluyó, que las 5 consecuencias negativas principales del estrés laboral fueron: ansiedad y/o depresión, trastornos del sueño o dificultad para conciliar el sueño, síndrome de burnout, deterioro cognitivo y consecuencias físicas.

Por otro lado, se muestran los resultados obtenidos de la encuesta en la sección de “Consecuencias positivas”.

Tabla 6.6

Consecuencias positivas

Ítem	Cantidad	% acumulado
Mayor motivación por el trabajo	87	23.71%
Estimula nuestra creatividad	68	42.23%
Mayor actividad productiva	62	59.13%
Manejo directo al problema	60	75.48%
Estabilidad emocional	50	89.10%
Aumento del sentido de alerta	40	100.00%
TOTAL	367	

Fuente: Elaboración propia (2019)

Figura 6.5

Consecuencias positivas



Nota. Elaboración propia (2019)

Luego de obtener los resultados de las encuestas efectuadas; se concluyó, que las 4 principales consecuencias positivas del estrés laboral fueron: mayor motivación por el trabajo estimula nuestra creatividad, mayor actividad productiva y manejo directo al problema.

6.3.4 Nivel de desempeño organizacional

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la sección de “Nivel de desempeño organizacional” de la encuesta aplicada a la muestra indicada anteriormente.

Tabla 6.7*Respuesta de encuesta*

Puntuación	Ítem	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20
5	Superior																		X		
4	Bueno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
3	Intermedio																				X
2	Regular																				
1	Inferior																				

*Fuente: Elaboración propia (2019)***Tabla 6.8***Puntuación de desempeño organizacional*

Ítem	Puntaje
Superior	5
Bueno	72
Intermedio	3
Regular	0
Inferior	0
TOTAL	80

Fuente: Elaboración propia (2019)

Como se mencionó, el rango normal de desempeño organizacional considera una puntuación de 60 a 90. Como resultado de la investigación, se obtuvo un resultado global de 80 puntos; por lo que, se concluye que existe un buen nivel de desempeño dentro del promedio del mercado.

6.3.5 Capacitaciones

Finalmente, la siguiente imagen refleja los resultados de las capacitaciones realizadas a los colaboradores.

Tabla 6.9

Promedio de capacitaciones

Capacitaciones	
Válido	111
Perdidos	0
Media	3.7387

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 6.10*Resultados de capacitaciones en encuesta*

Válidas		Frecuencia	Porcentaje (%)
	0	6	5.4
	1	15	13.5
	2	16	14.4
	3	19	17.1
	4	17	15.3
	5	16	14.4
	6	10	9.0
	7	5	4.5
	8	3	2.7
	9	1	0.9
	10	2	1.8
	15	1	0.9

Fuente: Elaboración propia (2019)

Según el cuadro, se visualiza que de la muestra de 111 colaboradores encuestados alrededor de casi un 6% no recibió capacitación alguna. A su vez, se identifica que cada colaborador de las áreas estudiadas recibe en promedio 4 capacitaciones al año, lo que demuestra que la empresa si opta por invertir en el capital humano que existe en estas áreas.

Tabla 6.11*Promedio de capacitaciones con efecto positivo*

Capacitaciones con efecto positivo	
Válido	102
Perdidos	0
Media	4.0294

*Fuente: Elaboración propia (2019)***Tabla 6.12***Resultado de capacitaciones con efecto positivo en encuesta*

Válidas		Frecuencia	Porcentaje (%)
	1	13	12.7
	2	15	14.7
	3	19	18.6
	4	17	16.7
	5	16	15.7
	6	10	9.8
	7	5	4.9
	8	3	2.9
	9	1	1
	10	2	2
	15	1	1
	Total	102	100

Fuente: Elaboración propia (2019)

Según el cuadro, se visualiza que, de la muestra, 102 colaboradores afirmaron que sí tuvieron un efectivo regularmente positivo y positivo en el desempeño gracias a las capacitaciones realizadas. Se puede observar que 3 capacitaciones asistidas fueron la opción con mayor frecuencia con 19 personas y con 4 capacitaciones, aproximadamente, el nivel de desempeño se ve afectado en el colaborador.



CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

1. De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta que fue tomada a los colaboradores de las áreas en cuestión, se puede determinar que el nivel de estrés que presentan es alto, ya que después de codificar los resultados se obtuvo una calificación poco alentadora. En el instrumento de investigación se buscó analizar tres aspectos fundamentales para identificar el nivel de estrés presente en la organización. En cuanto al agotamiento emocional se evidencia una puntuación de 25, lo cual refleja un nivel medio en este rubro. Concerniente a la despersonalización de los individuos, se presenta un puntaje de 15; ello ubicado en el rango de conversión, del autor citado, significa un nivel alto de desconexión de ellos mismos. Y finalmente, se obtuvo una calificación de 27 en un rango de 0-33 en realización personal, esto quiere decir, que presenta una realización personal baja, lo que significa que los colaboradores no expresan un grado de satisfacción o autorrealización con su trabajo.
2. Para el siguiente estudio se determinó que las principales causas del nivel de estrés que se evidencia en la organización son: la sobrecarga laboral, falta de estímulos, el exceso de monotonía, inestabilidad laboral y mala distribución del trabajo. Gracias al diagrama de Pareto, se constató que las antes mencionadas representan poco más del 80% de las razones primordiales por las cuales se llega a desarrollar este trastorno. Estas cinco causas del estrés laboral son en las que el BBVA Perú debería trabajar para disminuir el nivel de estrés presentado.
3. El diagrama de Pareto muestra los siguientes efectos recurrentes como consecuencia de la presencia del estrés en estos individuos: ansiedad y depresión, trastornos del sueño, síndrome de burnout, deterioro cognitivo, consecuencias físicas y dificultad para llegar a la concentración. Estos reflejan un 80% de los efectos negativos que se transmiten. Por otro lado, en cuanto a consecuencias positivas para el trabajador se habla, se señala las siguientes como las más

comunes: mayor motivación por el trabajo, estimulación de la creatividad individual y mayor actividad productiva. Los factores antes mencionados reflejan un 60% de consecuencias positivas para los 111 encuestados.

4. Con la conversión y análisis de la pregunta del instrumento de recopilación de la información utilizada, se concluye que el promedio de los encuestados para la pregunta descrita fue de 80, lo cual se ubica en el rango establecido de traducción de la información de 60 a 90 que significa que se tiene un rango normal de desempeño organizacional; sin embargo, de reducir ciertas causas identificadas anteriormente, podría ser mejor el rendimiento individual de los colaboradores en el BBVA.
5. De acuerdo con los datos recopilados durante la investigación, se determinó que el promedio de capacitaciones que recibe un colaborador al año es de 4. Sin embargo, no todas causan efecto positivo o notable en los trabajadores, ya que depende y varía según grado de importancia, factores intrínsecos, extrínsecos, etc. En el caso de los individuos que forman parte de la muestra estudiada, se expresa que alrededor de 102 colaboradores sí obtuvieron beneficio de estas, al reflejar un efecto positivo y medianamente positivo en las encuestas. Por ello, si se quiere mejorar el desempeño organizacional de las personas, lo óptimo sería incrementar el promedio de cursos de instrucción a 5 o 6 en su límite máximo, de esta forma el trabajador tendrá muchas más herramientas que podrá emplear para desarrollar sus labores diarias.

7.2. Recomendaciones

1. En general el desempeño de la organización se encuentra dentro de los parámetros normales; sin embargo, ello podría mejorar si es que se toman acciones contra el estrés, ya que es muy probable que a la larga refleje efectos negativos en la productividad de los empleados. Por ejemplo, fomentar la comunicación en el equipo de trabajo, brindar feedback y generar desafíos laborales son algunas de las herramientas que se podrían incluir para ayudar a mejorar el desempeño.
2. Así también, el BBVA brinda capacitaciones a sus trabajadores con el ánimo de fomentar su crecimiento personal y profesional; pero no todos perciben los beneficios y no sacan provecho a lo que se les otorga. Es por ello que, la

organización debe identificar los planes motivacionales y dirigirlos de forma eficaz a los colaboradores que muestren interés en dichos cursos instructivos, ya que de nada sirve agendar a todos en múltiples capacitaciones si son de temas de poco interés o se percibe falta de estímulos.

3. Además, se recomienda implementar planes para motivar a sus colaboradores y fomentar actividades dentro y fuera del horario de trabajo. Por ejemplo, la realización de espectáculos dentro de la empresa, beneficios para el empleado en centros de comida, salud, actividades deportivas, pausas activas, entre otros; ya que estas ayudan a fortalecer el vínculo que tiene el colaborador con el centro laboral.
4. Con este estudio, la empresa podrá ver reflejadas las deficiencias que existen en los procesos internos de motivación hacia el colaborador; así como también, el efecto que tiene sobre el desempeño durante las actividades diarias. Se recomienda que implementen planes de escucha a los trabajadores; estos pueden ser mediante encuestas rápidas mensuales, charlas grupales e individuales con el Business Partner (BP) de RRHH, entre otros. Esto podrá fortalecer los lazos del personal con la compañía; ya que, al sentirse escuchados podrán expresarse con mayor facilidad y reflejar sus inquietudes. De esta manera se logrará visualizar un resultado diferente en cuanto al rendimiento general de la empresa que a su vez se reflejará en el crecimiento potencial de la organización.
5. Para poder promover la salud mental y física de los trabajadores de las áreas estudiadas, se procederá a entregar la información recolectada y los resultados obtenidos a los gerentes de cada área para que ellos tengan más información acerca de la salud mental de sus trabajadores en el 2019 y puedan compararlo con los resultados internos que tengan el 2020 y 2021 (considerando que en estos años el covid -19 obligó a los trabajadores a adaptarse a un trabajo remoto y ello conllevó a que se desarrolle con mayor intensidad el estrés); y así puedan construir, con mayor perfección, planes de acciones para contrarrestar el estrés generado en el ámbito laboral.

REFERENCIAS

- 2.0, i. (14 de Marzo de 2013). *iGestion 2.0*. Obtenido de <http://igestion20.com/evaluacion-de-desempeno-y-su-impacto-en-el-exito-empresarial/>
- Agricultura, O. d. (15 de Enero de 2019). *Cómo analizar el desempeño organizacional*. Obtenido de <http://www.fao.org/capacity-development/resources/practical-tools/analyse-organizational-performance/es/>
- Agricultura, O. d. (20 de Enero de 2019). *Cómo analizar el desempeño organizacional*. Obtenido de <http://www.fao.org/capacity-development/resources/practical-tools/analyse-organizational-performance/es/>
- Alvarado Jourde, N. A. (15 de Enero de 2016). *BBVA*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/bbva-continental-una-historia-que-camina-de-la-mano-con-el-pais-2/>
- Auñón, Z., Barón, G., & Arranz, E. (15 de Enero de 2018). *Concepto e historia del síndrome de agotamiento profesional*. Obtenido de <http://media.axon.es/pdf/68535.pdf>
- BBVA. (2015). *Banca Responsable*. Obtenido de <https://extranetperu.grupobbva.pe/memoria2015/ibr/vision-y-mision.html>
- BBVA. (01 de Junio de 2021). *Información Corporativa*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/informacion-corporativa/#historia-de-bbva>
- BLOG neuron up. (9 de Octubre de 2018). Obtenido de <https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>
- De vera Estévez, M. (15 de Enero de 2005). *La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos*. Obtenido de <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- Delgado, M. Á. (1997). *Estrés Laboral*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene.
- Económica, E. (01 de Enero de 2021). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/muestreo-probabilistico/>
- Edenred. (15 de Enero de 2019). *Motivación laboral: definición, tipos y pautas para su impulso*. Obtenido de <https://blog.edenred.es/motivacion-laboral-definicion-tipos-y-pautas-para-su-impulso/>
- El-Sahili, L. F. (2015). *BURNOUT*. México, D.F.: Manual Moderno.

- Elsevier. (1 de Mayo de 2003). *El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?* Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-estres-laboral-un-nuevo-13047736>
- Galán Cuevas, S., & Camacho Gutiérrez, E. J. (2012). *Estrés y salud: investigación básica y aplicada*. México, D.F.: Manual Moderno.
- Gil-Monte, P. (2011). *El síndrome de quemarse por el trabajo: (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- González Acabal, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Gonzalez, M. D. (15 de Julio de 2012). *LinkedIn*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/MarcosDanielGonzalez/cuestionario-paralamediciondeldesempenodeunempleadoenunaorganizacion>
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). *CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD*. Guadalajara: Mc Graw Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Tores, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Herrera, J., & Hidalgo, N. (31 de Marzo de 2002). *Bulletin de l'institut francais d'études andines*. Obtenido de <https://journals.openedition.org/bifea/6705#tocto2n6>
- Hidalgo, J. H. (202). *Bulletin de L'Institut Francais d'Etudes Andines*. Obtenido de <https://journals.openedition.org/bifea/6705#tocto2n6>
- Lane, R. D., & Wager T. D. (2009). The new field of brain-body medicine: What have we learned and where are we headed? *NeuroImage*, 47, 11351140.
- Llaneza Álvarez, J. (2006). *ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA*. Valladolid: Lex Nova.
- Malhotra, N. K. (2016). *Investigación de mercados: conceptos esenciales*. México, D.F.: Pearson.
- Manene, L. M. (16 de Noviembre de 2010). *Luis Miguel Manene*. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2010/11/16/evaluacion-del-desempeno-en-las-organizaciones/>
- Martin, J. W. (2014). *Lean Six Sigma para sistemas administrativos*. México, D.F.: Trillas.
- Maslach. (2013). *Wordpress*. Obtenido de <https://angelrazo.files.wordpress.com/2013/01/mbi-inventario-de-burnout-de-maslach.pdf>
- Maslach, C. (2013). *wordpress*. Obtenido de <https://angelrazo.files.wordpress.com/2013/01/mbi-inventario-de-burnout-de-maslach.pdf>

- McEwen, B. S. (2006). Sleep deprivation as a neurobiologic and physiologic stressor, allostatis and allostatic load. *Metabolism*, 55, S20-S23.
- Moscoso, M. S. (2014). El estudio científico del estrés crónico en neurociencias y psicooncología. *Persona*, (017), 53-70.
<https://doi.org/10.26439/persona2014.n017.288>
- Molinero Ruiz, Emilia, Basart Gómez-Quintero, Helena, & Moncada Lluís, Salvador. (2013). Fiabilidad y validez del Copenhagen Burnout Inventory para su uso en España. *Revista Española de Salud Pública*, 87(2), 165-179. <https://dx.doi.org/10.4321/S1135-57272013000200006>
- Olivares Faúndez, V. (15 de Julio de 2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
- OMS. (2020). *Doing what matters in times of stress: an illustrated guide*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Pacheco Tornero, G. M. (16 de Mayo de 2014). *Pontificie Universidad Católica del Perú*. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5325>
- Perú, G. (2016). *Informe especial sobre el estrés en los peruanos*. Lima: GFK Perú.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión De La Productividad*. Ginebra: ISBN.
- Psicología, L. (05 de Marzo de 2018). *Lua Psicología*. Obtenido de <https://luapsicologia.com/estres-laboral/>
- Quispe, S. (01 de Noviembre de 2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Raúl Cólica, P. (2017). *Neurociencias y psicobiología del estrés laboral*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Razo, A. (15 de Enero de 2013). *Wordpress*. Obtenido de <https://angelrazo.files.wordpress.com/2013/01/mbi-inventario-de-burnout-de-maslach.pdf>
- Rodríguez Carvajal, R., & De Rivas Herмосilla, S. (15 de Enero de 2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Ross, D. (2013). *Administración de personal y del desempeño*. México D.F.: Trillas.

- Ruiz Aguilar, I., & Vega Córdor, K. (03 de Octubre de 2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3rdor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz Medina, M. I. (1 de Marzo de 2011). *Universidad Autónoma de Sinaloa*. Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html
- Santiago-Torner, C. (2021). Calidad de vida laboral en un entorno COVID-19. Relación e impacto con respecto al desempeño organizacional. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (91). <https://doi.org/10.21158/01208160.n91.2021.3050>
- Sterling, P., & Eyer, J. (1988). Allostasis, a new paradigm to explain arousal pathology. En S. Fisher, & J. Reason (Eds.), *Handbook of life stress, cognition and health* (pp. 629-649). Nueva York: John Wiley & Sons.
- Tam Málaga, J., Vera, G., & Olivares Ramos, R. (15 de Enero de 2008). *Escuela de posgrado*. Obtenido de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Wise, T. (15 de Enero de 2019). *Talent Wise*. Obtenido de <http://www.twmexico.com/desempeno-organizacional.htm>
- Cherniss, C. (1981). Professional Burnout in Human Service Organizations. En M. Bosqued, Quemados El síndrome del Burnout Qué es y cómo superarlo (pág. 20). Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Deloitte. (01 de Abril de 2020). *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/human-capital/articles/encuesta-millennial2020.html>
- OCC, E. d. (12 de Junio de 2020). *Asociación de Internet MX*. Obtenido de <https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/Estado%20fi%CC%81sico%20y%20emocional%20en%20home%20office%20AIMX.pdf>
- Vulnerables, M. d. (8 de Mayo de 2020). *Encuesta Sobre percepciones y actitudes de mujeres y hombres frente al aislamiento social obligatorio a consecuencia del covid-19*. Obtenido de https://observatorioviolencia.pe/wp-content/uploads/2020/07/Encuesta_sobre_percepciones_y_actitudes_COVID-19.pdf



Anexo 1: Encuesta

Cuestionario N.º _____

Buenos días/tardes. Nuestros nombres son Carolinne Jannelly Baquerizo Rivera y Diego Alessandro Nieves Ramos, y somos estudiantes de la Universidad de Lima. En esta oportunidad estamos realizando un estudio de investigación acerca de “EL ESTRÉS LABORAL Y LOS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BBVA” y estamos muy interesados en conocer su opinión. Esta entrevista tomará cinco minutos de su tiempo y la información que usted brinde será usada confidencialmente. Muchas gracias por su colaboración.

INFORMACIÓN GENERAL		
Nº	Preguntas	Alternativa de respuesta
1	¿A qué sexo pertenece?	() Hombre () Mujer
2	¿Qué edad tiene?	años
3	¿En qué escuela profesional estudió o estudia?	
4	¿En qué área trabaja?	
5	¿Cuántos años lleva trabajando en esa área?	años
6	¿Cuál es tu puesto?	
7	¿Cuántos subordinados tiene a su cargo?	() 1 () 2 () 3 () más de 3

OPINIONES

1) Nivel de estrés laboral

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca
Algunas veces al año
Algunas veces al mes
Algunas veces a la semana
Diariamente

ITEMS	1	2	3	4	5
Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siendo agotado					
Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					

(continúa)

(continuación)

Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
Siento que mi trabajo me está desgastando.					
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
Siento que me he hecho más duro con la gente.					
Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
Me siento frustrado por el trabajo.					
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
Siento que trabajar con contacto directo con la gente me cansa.					
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.					

2) Causas del estrés laboral

Según su opinión y evaluando su propia experiencia ¿cuáles cree usted que son las principales causas del estrés laboral en el área donde trabaja?

Instrucciones	Nº	Limitaciones	Marque aquí con "X"
(Marcar con una "X" las causas que usted considera que son las más importantes que generan estrés laboral).	1	Sobrecarga de trabajo	
	2	Inestabilidad laboral	
	3	Exceso de monotonía	
	4	Mal ambiente en el lugar del trabajo	
	5	Demasiada responsabilidad	
	6	Malas condiciones ambientales de trabajo	
	7	Dificultades en los desplazamientos	
	8	Falta de estímulos	
	9	Mala distribución del trabajo	
	10	Otros (escribir a la derecha)	

3) Consecuencias del estrés laboral

Según su opinión y evaluando su propia experiencia ¿cuáles cree usted que son las principales consecuencias del estrés laboral?

Instrucciones	Nº	Limitaciones negativas	Marque aquí con "X"
(Marcar con una "X" las consecuencias que usted considera que son las más importantes gracias al estrés laboral).	1	Deterioro cognitivo	
	2	Dificultad para concentrarse	
	3	Ansiedad y/o depresión	
	4	Dificultad para tomar decisiones	
	5	Trastornos del sueño o dificultad para conciliar el sueño	
	6	Deterioro de las relaciones personales	
	7	Aumento de conductas perjudiciales para la salud	
	8	Síndrome burnout *	
	9	Consecuencias físicas*	
	10	Disminución del desempeño organizacional de parte del colaborador.	
	11	Otros (escribir a la derecha)	

*Síndrome burnout: persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales. Sus características particulares son agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo. (Schaufeli y Enzmann, 1998).

* Consecuencias físicas: problemas o alteraciones cardiovasculares, alteraciones dermatológicas, alteraciones corporales a nivel muscular y óseo, alteraciones de tipo digestivo, alteraciones del sistema inmune, alteraciones del sistema endocrino, etc.

Instrucciones	Nº	Limitaciones positivas	Marque aquí con "X"
(Marcar con una "X" las consecuencias que usted considera que son las más importantes gracias al estrés laboral).	1	Manejo directo al problema	
	2	Mayor actividad productiva	
	3	Estimula nuestra creatividad	
	4	Aumento del sentido de alerta	
	5	Estabilidad emocional	
	6	Mayor motivación por el trabajo	
	7	Otros (escribir a la derecha)	

4) Nivel de desempeño organizacional

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su desempeño en el trabajo. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Superior
Bueno
Intermedio
Regular
Inferior

ITEMS	1	2	3	4	5
Durante el tiempo que ha permanecido en la empresa u organización, su desempeño ha sido:					
Dado un límite de tareas asignadas, usted las ha cumplido en forma:					
Su interés en capacitarse, desarrollarse y superarse, es de un nivel:					
Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa u organización en un nivel:					
Suele aportar ideas o soluciones que benefician a sus compañeros en un nivel:					
Como representante de la organización u empresa, la imagen que proyecta de esta es:					
Demuestra ser una persona lógica y analítica en un nivel					
Respeto las reglas de la empresa:					
Mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento:					
Sus pedidos de licencias y francos se mantienen en un nivel:					
La relación con sus compañeros es:					
Es una persona creativa en un grado:					
Su comprensión de las consignas y tareas asignadas es:					
Su conducta afecta el ambiente laboral en una forma positivamente:					
Contribuye a aumentar el desempeño de sus compañeros a un nivel:					
Si se le informa que cometió un error, las causas del mismo y su correcta resolución. Su respuesta con un caso parecido y posterior es:					
Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo del estrés y de la misma es:					
Su respeto hacia sus pares y superiores, es:					
Respeto su horario laboral en forma:					
Si ha roto las reglas de la empresa, que grado de impacto tuvo:					

5) Capacitaciones

- a) Finalmente, queremos saber la cantidad de capacitaciones que ha tenido desde principios del año 2019 hasta la actualidad y marque la alternativa de acuerdo a su experiencia.

NÚMERO DE CAPACITACIONES

b) Según su experiencia, ¿cómo cree usted que afectó la capacitación en su desempeño laboral?

Limitación	Marque con una X
Efecto positivo	
Efecto medianamente positivo	
Sin efecto	



Anexo 2: Matriz de Contingencia

TÍTULO DE LA TESIS:	EL ESTRÉS LABORAL Y LOS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BBVA.
ALUMNO (A)	BAQUERIZO RIVERA, CAROLINNE JANNELLY & NIEVES RAMOS, DIEGO ALESSANDRO
PROFESORA	TORRES PECHO, MIRYAM
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	EL ESTRÉS: FACTORES ASOCIADOS Y CONSECUENCIAS

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de las áreas de CIB y T&C del BBVA en Lima Metropolitana en el 2019?	Evaluar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño organizacional de los trabajadores del área de CIB y T&C del BBVA en Lima Metropolitana en el 2019.	Existe una relación negativa entre estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del área de CIB y T&C del BBVA en Lima Metropolitana en el 2019.	Estrés Laboral. Desempeño Organizacional.	Nivel de estrés. Causas de estrés. Consecuencias del estrés. Nivel de desempeño de los colaboradores. Número de capacitaciones realizadas por parte del colaborador	Enfoque: Cualitativa. Tipo: Transversal. Alcance: Correlacional. Diseño: No Experimental.

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Indicadores
<p>¿Cuáles son los niveles de estrés laboral que presentan los colaboradores de las áreas de CIB y T&C del BBVA en el 2019?</p> <p>¿Cuáles son las causas del estrés laboral en los colaboradores de las áreas de CIB y T&C del BBVA en el 2019?</p> <p>¿Cuáles son las consecuencias del estrés laboral en los colaboradores de las áreas de CIB y T&C del BBVA en el 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño que tienen los colaboradores de las áreas de CIB y T&C del BBVA en el 2019?</p> <p>¿Cuántas capacitaciones semestrales fueron y/o son necesarias para que el desempeño de los trabajadores de las áreas de CIB y T&C del BBVA aumente en el 2019?</p>	<p>Determinar los niveles de estrés laboral que presentan los colaboradores de las áreas de CIB y T&C del BBVA en el 2019.</p> <p>Identificar las causas del estrés laboral en los colaboradores de las áreas de CIB y T&C del BBVA en el 2019.</p> <p>Identificar las consecuencias del estrés laboral en los colaboradores de las áreas de CIB y T&C del BBVA en el 2019.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño que tienen los colaboradores de las áreas de CIB y T&C del BBVA en el 2019.</p> <p>Identificar la cantidad de capacitaciones semestrales que fueron y/o son necesarias para que el desempeño de los colaboradores de las áreas de CIB y T&C del BBVA aumente en el 2019.</p>	<p>El nivel de estrés laboral promedio de los trabajadores del BBVA de las áreas de T&C y CIB es alto, debido a los niveles altos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.</p> <p>Las principales causas que inciden en el estrés laboral de los colaboradores del BBVA en el 2019 son: carga excesiva de trabajo, inestabilidad laboral, falta de estímulos y monotonía</p> <p>Las principales consecuencias del estrés laboral en los colaboradores del BBVA en el 2019 son: incapacidad para la toma de decisiones, poca concentración, enfermedades, aumento</p>	<p>Niveles de estrés laboral.</p> <p>Causas del estrés laboral.</p> <p>Consecuencias del estrés laboral.</p> <p>Nivel de desempeño.</p> <p>Capacitaciones realizadas</p> <p>Puntuación obtenida por el encuestado / Puntuación máxima alcanzable</p> <p>Número de causas identificadas importantes / Total de causas propuestas</p> <p>Número de consecuencias identificadas importantes / Total de consecuencias propuestas</p> <p>Puntuación obtenida por el encuestado / Puntuación máxima alcanzable</p> <p>Número de capacitaciones realizadas por el colaborador / Número de capacitaciones planificadas por la empresa</p> <p>Número de capacitaciones que le fueron útiles al trabajador / Número de capacitaciones planificadas por la empresa</p>
		<p>de absentismo, poco desempeño organizacional.</p> <p>El nivel de desempeño laboral promedio de los trabajadores del BBVA de las áreas de T&C y CIB es positiva, debido a los a que se encuentran en puntuación entre 60 y 90, que es lo normal.</p> <p>Existe un aumento de desempeño organizacional por parte del colaborador gracias a la realización de como mínimo 2 capacitaciones semestrales en el BBVA.</p>	

Anexo 3: Presupuesto

	TIPO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
A	BIENES Y SERVICIOS			
1	Hojas bond	0.5 millar	S/ 22.00	S/ 22.00
2	Folders	5	S/ 1.00	S/ 5.00
3	Impresiones	150	S/ 0.50	S/ 75.00
4	Anillados	2	S/ 10.00	S/ 20.00
5	Fotocopias	400	S/ 0.10	S/ 40.00
	Subtotal			S/ 162.00
B	TRANSPORTE			
1	Movilidad a oficina BBVA	4	S/ 10.00	S/ 40.00
	Subtotal			S/ 40.00
TOTAL				S/ 202.00

Anexo 4: Tablas de cuestionario

VARIABLES GENERALES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS DE CUESTIONARIO
ESTRÉS LABORAL	Niveles de estrés laboral	Puntuación obtenida por el encuestado / Puntuación máxima alcanzable	Está relacionada con la pregunta 1 de "nivel de estrés laboral"
	Causas de estrés laboral	Número de causas identificadas importantes / Total de causas propuestas	Está relacionada con la pregunta 2 de "causas del estrés laboral"
	Consecuencia de estrés laboral	Número de consecuencias identificadas importantes / Total de consecuencias propuestas	Está relacionada con la pregunta 3 de "consecuencias del estrés laboral"
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Nivel de desempeño organizacional	Puntuación obtenida por el encuestado / Puntuación máxima alcanzable	Está relacionada con la pregunta 4 de "nivel de desempeño organizacional"
	Capacitaciones realizadas	a) Número de capacitaciones realizadas por el colaborador / Número de capacitaciones planificadas por la empresa b) Número de capacitaciones que le fueron útiles al trabajador / Número de capacitaciones planificadas por la empresa	Está relacionada con la pregunta 5 de "capacitaciones"

Anexo 5: Cronograma de actividades

Actividad	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Elección de un tema	X								
Elaborar preguntas y objetivos	X								
Afinamiento del marco teórico		X							
Modelo de cuestionario			X						
Arreglo de cuestionario				X					
Realización de encuestas					X	X			
Análisis de resultados							X	X	
Informe final									X

Anexo 6: Resultados de las encuestas realizadas

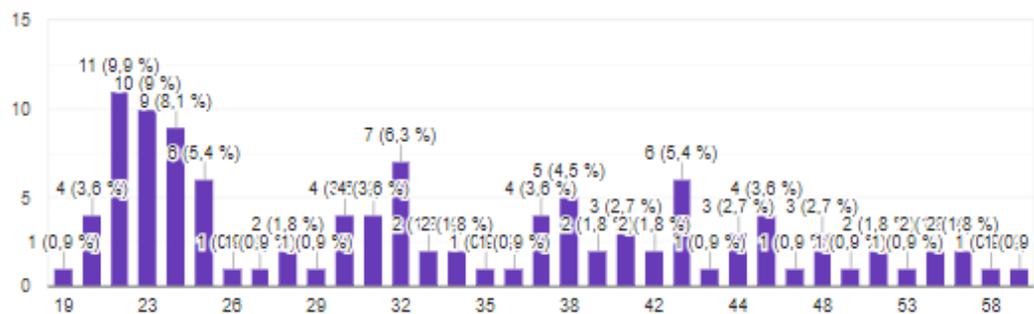
Sexo

111 respuestas



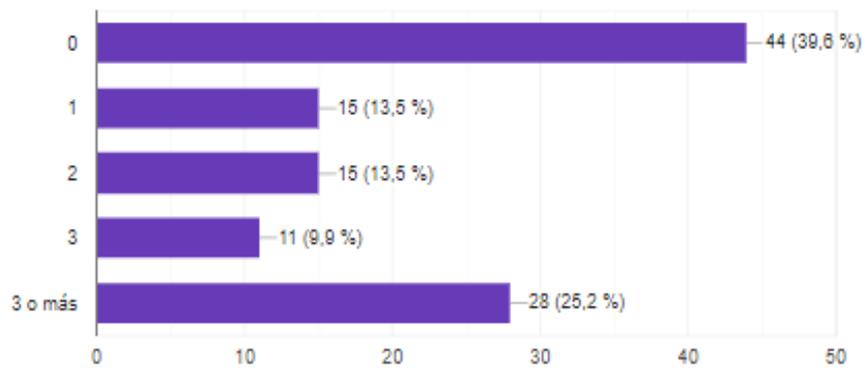
Edad

111 respuestas

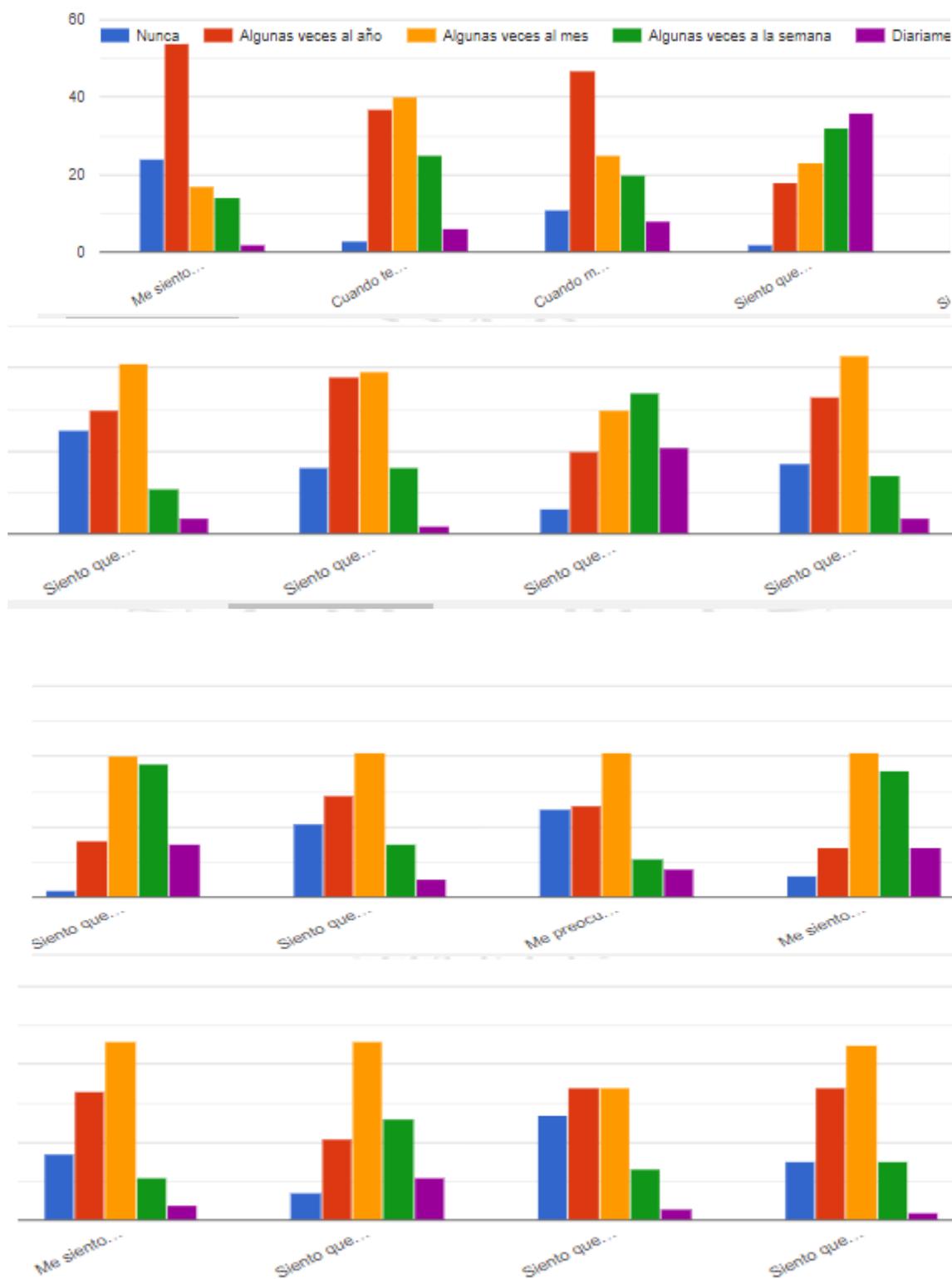


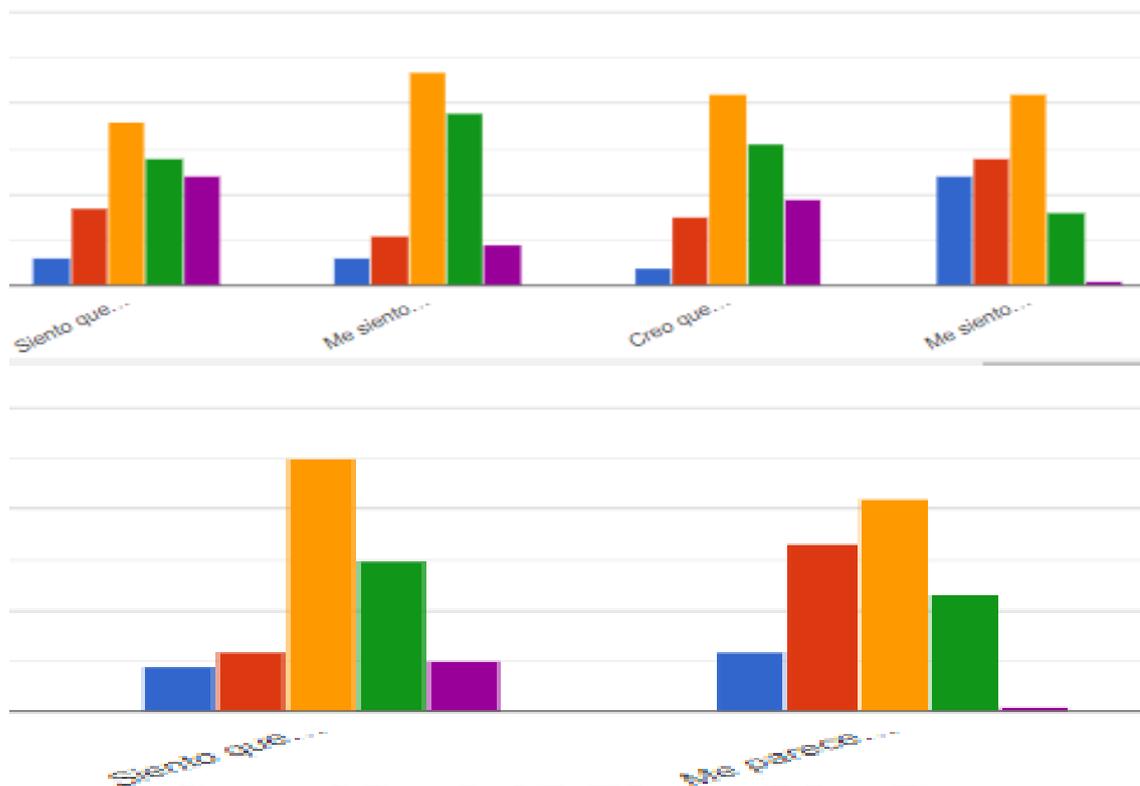
¿Cuántos subordinados tiene a su cargo en su puesto de trabajo?

111 respuestas



Nivel de estrés laboral

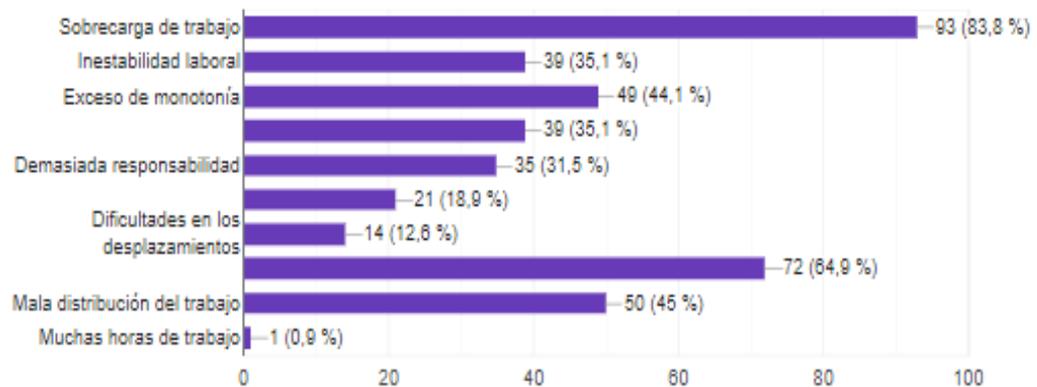




Causas del estrés laboral

¿Cuáles cree usted que son las principales causas del estrés laboral en el área donde trabaja?

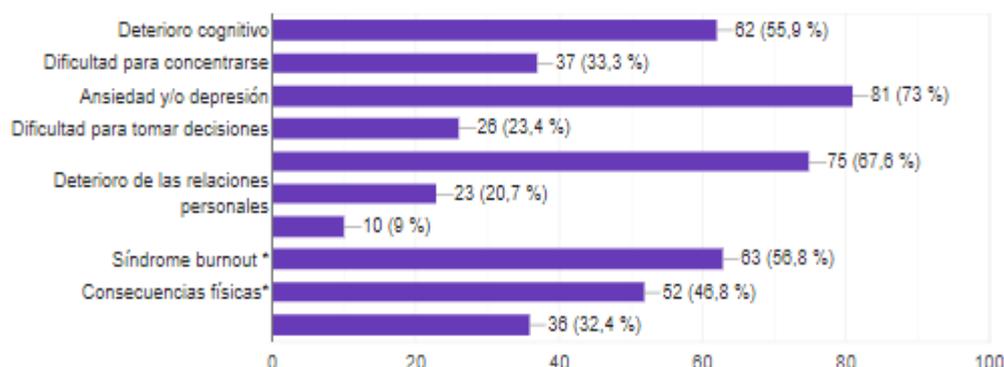
111 respuestas



Consecuencias del estrés laboral

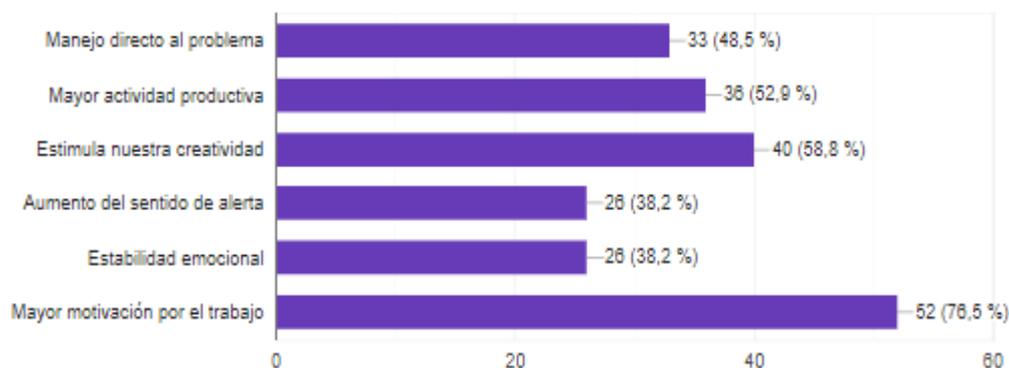
¿Cuáles cree usted que son las principales consecuencias del estrés laboral? (Limitaciones negativas)

111 respuestas

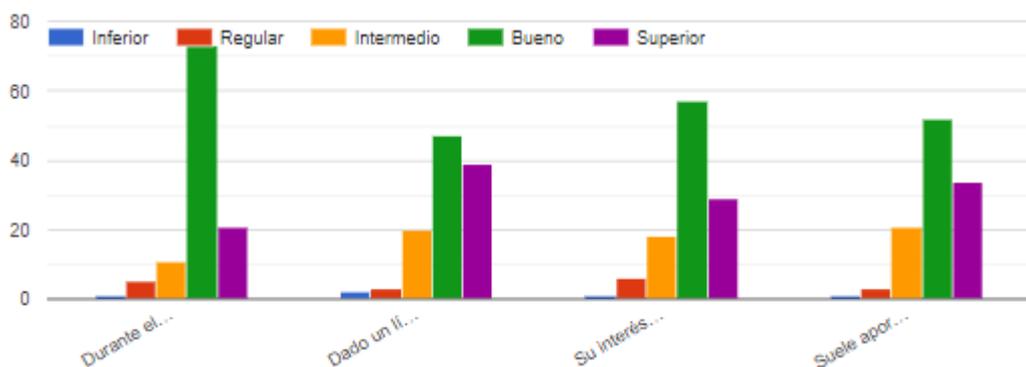


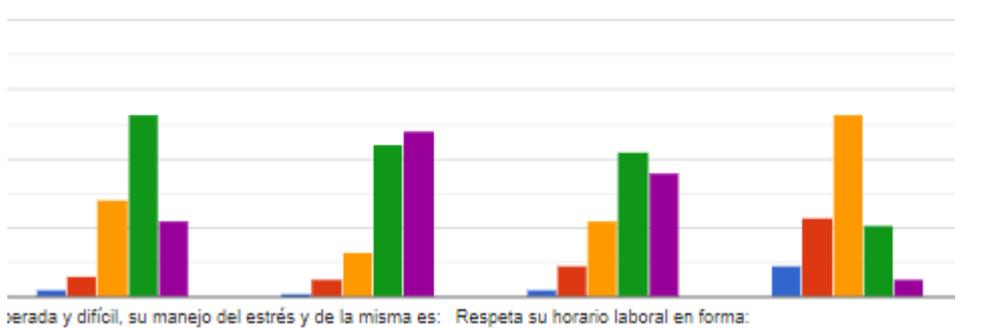
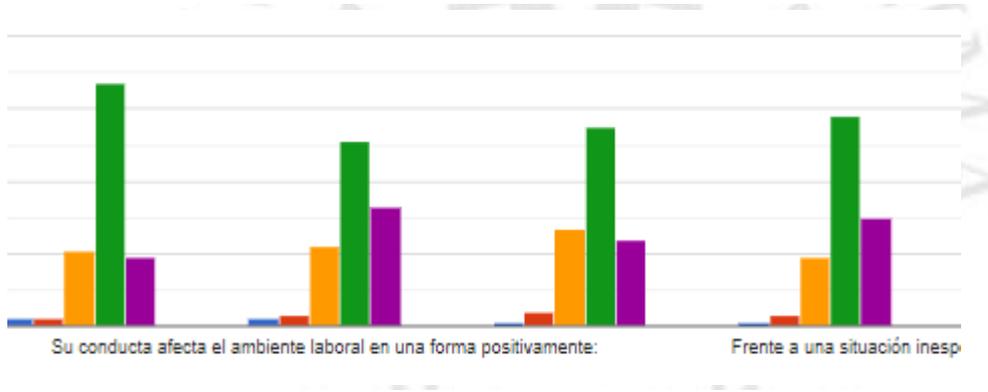
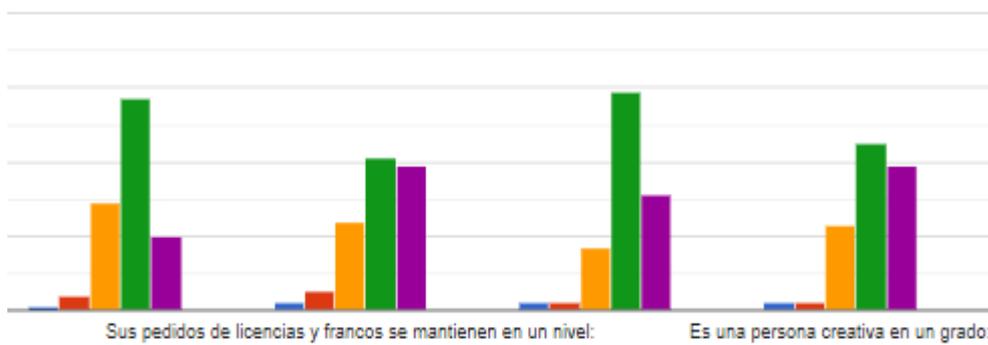
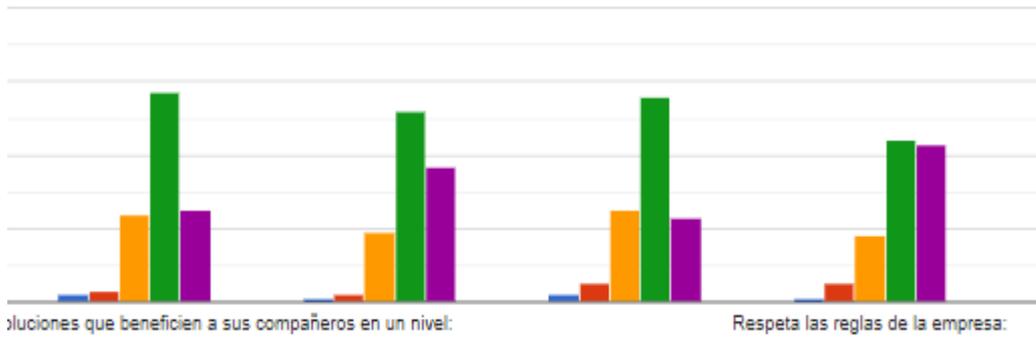
¿Cuáles cree usted que son las principales consecuencias del estrés laboral? (Limitaciones positivas)

68 respuestas



Nivel de desempeño organizacional

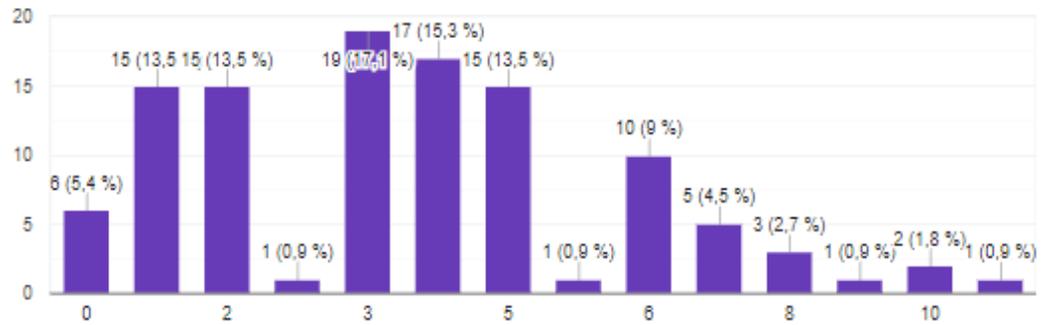




Capacitaciones

a. Finalmente, queremos saber la cantidad de capacitaciones que ha tenido desde principios del año 2019 hasta la actualidad.

111 respuestas



b. Según su experiencia, ¿cómo cree usted que afectó la capacitación en su desempeño laboral? (Marque una)

111 respuestas

