



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los
colaboradores en una entidad financiera de Juliaca, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Mamani Esquivel, Yesica (orcid.org/0000-0001-7410-3991)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (orcid.org/0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico Empleo y Emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por ser mi soporte y mayor fortaleza

A mis queridos hijos Edwar y Cedrick por ser mi mayor motivación en mi vida.

A mi esposo, mi compañero de vida por estar presente en cada etapa de mi vida

La autora

Agradecimiento

A Dios por ustedes etapa de formación académica

A la caja Arequipa y a todos sus colaboradores por brindarle la información necesaria para la realización de la presente investigación.

Al Mg. Arturo Jaime Zuñiga Castillo, por sus aportes y conocimientos en la elaboración de la presente investigación

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Métodos de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 Baremos de la variable Estrés laboral.....	22
Tabla 2 Baremos de la variable desempeño laboral.....	22
Tabla 3 Distribución de frecuencias para la variable estrés laboral.....	25
Tabla 4 Distribución de frecuencias para la variable Desempeño laboral.....	25
Tabla 5 Tabla de contingencia entre las variables de estrés y desempeño laboral.....	26
Tabla 6 Resultado de la prueba de prueba Chi cuadrado para las variables estrés y desempeño laboral.....	27
Tabla 7 Resultado de la prueba de prueba Chi cuadrado entre agotamiento emocional y desempeño laboral.....	28
Tabla 8 Resultado de la prueba de prueba Chi cuadrado entre despersonalización y desempeño laboral.....	29
Tabla 9 Resultado de la prueba de prueba Chi cuadrado entre falta de realización personal y desempeño laboral.....	30

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar el nivel de relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022, para lo cual se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, siendo básico por su propósito, con diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal. La población estuvo constituida por 190 trabajadores de una entidad financiera de la ciudad de Juliaca, de la cual se extrajo una muestra aleatoria de 127 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario sobre estrés laboral y otro sobre desempeño laboral mediante la técnica de la encuesta. Para el tratamiento estadístico se emplearán tablas de distribución de frecuencia, así como la prueba de hipótesis Chi Cuadrado de independencia estadística. Los resultados determinaron que la variable estrés laboral incide de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, lo cual se pudo determinar a partir de la prueba estadística de hipótesis Chi Cuadrado de Pearson entre las variables estrés y desempeño laboral, para la cual se obtuvo un p valor de 0,000 menor a 0,05 (5%).

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal.

Abstract

The objective of this research was to determine the level of relationship between job stress and job performance of employees of a financial institution in Juliaca, 2022, for which a quantitative study was carried out, being basic for its purpose, with a non-experimental design of a descriptive correlational and cross-sectional type. The population consisted of 190 workers of a financial institution in the city of Juliaca, from which a random sample of 127 workers was drawn, to whom a questionnaire on work stress and another on work performance were applied by means of the survey technique. For the statistical treatment, frequency distribution tables were used, as well as the Chi-square hypothesis test of statistical independence. The results determined that the variable work stress has a significant influence on the work performance of the collaborators of a financial entity in Juliaca, which could be determined from the statistical test of Pearson's Chi-square hypothesis between the variables stress and work performance, for which a p value of 0.000 was obtained, less than 0.05 (5%).

Keywords: Job stress, job performance, emotional exhaustion, depersonalization, lack of personal fulfillment.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés se implantó como una problemática de salud más prevalente que tiene la sociedad contemporánea. Este fenómeno suele estar relacionado con efectos como el cansancio, resultado del agotamiento físico y mental, y estados de estrés que prevalecen entre los trabajadores de todo el mundo, independientemente de su ocupación (Félix et al., 2018).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés se constituye en una reacción emocional y física al daño causado por una descompensación entre las demandas que son percibidas por la persona y los recursos y capacitación con las que cuenta para afrontarlas. El estrés se relaciona con aspectos de la organización en el trabajo, las relaciones laborales, el diseño de los puestos de trabajo, y se presenta cuando las demandas laborales no coinciden o superan a las capacidades y los recursos que tiene el trabajador, también ocurre ello cuando las habilidades y el conocimiento que el trabajador posee no están alineadas con las demandas y expectativas que se presentan en la cultura organizacional (OIT, 2016)

En el ámbito financiero las jornadas laborales extensas en las que se requiere una mayor demanda de trabajo, un enfoque en la administración de plataformas virtuales y la atención de clientes en periodos de tiempo cortos, se constituye en una fuente de estrés bastante grande para los trabajadores de estas organizaciones, como manifiesta Semaksiani et al. (2019), la gran demanda laboral que supone ser un empleado de la organización financiera, en la última década se ha incrementado, por lo fluctuante de los mercados financieros, que requieren un mayor compromiso por parte de los colaboradores en atender a los clientes, y solucionar problemas financieros en tiempo real, y por sobre todo en realizar sobre tiempos, que perturban otras actividades de carácter familiar y social que puedan tener dichos empleados, lo cual conduce a la presencia de un estrés laboral, en la mayoría de los casos crónico, por la frecuencia con la que se manifiesta, todo ello se ve reflejado en la cantidad de empleados que dejan estos empleos pasan un tiempo de aproximadamente cinco a diez años de trabajo.

A nivel nacional se tiene que, para entender la realidad del estrés laboral en Perú, los datos indican que el 78 por ciento de 4.000 colaboradores en un estudio

reportaron haber experimentado estrés laboral, el mismo tipo de estrés que genera la sobrecarga de trabajo, responsabilidades laborales y reuniones; de igual forma, las personas entre 25 y 45 años son más propensas a padecer este padecimiento, siendo más susceptibles las mujeres (Sánchez, et al, 2016)

La empresa Caja Arequipa es una entidad financiera emprendedora en el conjunto de cajas municipales a nivel del Perú, creada con el objetivo de descentralizar el sistema financiero y democratizar los créditos,

El personal de la empresa Caja Arequipa, agencia Tupac Amaru tienen una gran responsabilidad en la provincia de Juliaca, ya que existe una demanda de personas que buscan créditos financieros a diario debido a la crisis que se propaga actualmente (Covid – 19). En la actualidad se encuentra saturada, debido a la gran demanda de clientes por lo que la mayoría del personal se encuentran estresados por alto índice de morosidad, los clientes fueron afectados económicamente por la pandemia.

A esto se suma, no se cuenta con la cantidad de analistas de créditos necesario para poder llevar las carteras y esto genera una sobrecarga laboral y mayor esfuerzo de los analistas de créditos con mayor antigüedad, la sobre carga laboral es mayor y la responsabilidad por lo cual se les asigna mayor tarea, el personal nuevo tiene carteras de crédito sin mucha experiencia para el manejo de ellas por lo que genera un estrés laboral en dicho personal.

El objetivo del estudio es determinar cuáles son las causas y consecuencias del estrés en los colaboradores para así ver que tan óptimo es el rendimiento de los mismos y se puedan tomar decisiones para que estos puedan desempeñarse con eficiencia y eficacia.

Ante dicha problemática expuesta se proponen las siguientes preguntas de investigación, teniendo como problema general: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022?, siendo los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022?, ¿Qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022?, ¿Qué relación existe entre la falta de realización

personal y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022?

Desde el punto de vista teórico el estudio se justifica porque existe la necesidad de ampliar los conocimientos referidos a la relación que se da entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, en una entidad financiera como es la caja Arequipa, permitiendo de esta manera generar estrategias que permitan afrontar en mejores condiciones el estrés laboral en mejora continua de los colaboradores de dicha entidad.

Desde la visión metodológico investigación se justifica por contar con estudios tanto transversales y longitudinales que permitan una mejor comprensión de la dinámica entre el estrés laboral y desempeño en los colaboradores, para lo cual es necesario realizar mediciones periódicas contando con instrumentos apropiados para medir el desempeño de los colaboradores con el estrés laboral.

Desde el criterio de vista práctico la investigación resulta importante para la Caja Arequipa Agencia Tupac Amaru pues tiene 18 años de permanecía en el mercado con una cartera de créditos de 78 millones de soles colocados a nivel de toda ciudad de Juliaca, los clientes de dicha empresa acuden al establecimiento y la magnitud de cartera de créditos son grandes por lo que sus repagos son cantidades considerables, por tal motivo se requiere que el personal trabaje con eficiencia y eficacia siendo importante identificar y manifestar los orígenes del estrés laboral y las consecuencias que afectan de manera fluida a la organización.

Se tiene como objetivo general el siguiente: Determinar el nivel de relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022. Los objetivos específicos a su vez plantean: Determinar el nivel de relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022, Determinar el nivel de relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022, Determinar el nivel de relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022

Esta hipótesis general afirma que: El estrés incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca,

2022. en tanto que las hipótesis específicas indican que: Que la fatiga directamente transgrede de manera magna en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022, La despersonalización del participante transgrede de manera magna en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022, La falta de realización personal transgredede manera magna en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se tomaron en cuenta los siguientes antecedentes nacionales:

Pérez (2021) realizó una investigación sobre el vínculo que se presenta entre el estrés de los trabajadores y el desempeño de los mismos en una municipalidad de Lambayeque. Esta investigación determina y define que explorar la asociación que se presenta entre las variables estudio mencionadas, para lo cual se utilizó un diseño descriptivo correlacionar con un enfoque de investigación cuantitativo, tomándose en cuenta una muestra de 49 empleados de dicha municipalidad. Fueron dos los cuestionarios que sintetizaron las escalas numéricas las variables de investigación, de las cuales se recogió datos los mismos que se analizaron en el software SPSS 22. La investigación de conexiones entre las variables de investigación llevó a la conclusión de que existe un vínculo inverso entre ellas, con un grado moderado de conexiones del orden de -0.516 para el coeficiente de conexiones de Spearman, asumiendo que las variables tienen distribuciones no normales.

Choquejahuá (2017) desarrolló un estudio que aborda el estrés que presentan en el trabajo el personal administrativo del área de mantenimiento y su relación con el esfuerzo laboral en una universidad del altiplano, teniendo como objetivo establecer la intensidad en cuanto a la relación de las variables que se presentan en el estudio mediante un diseño observacional en el que no se manipulan variables, siendo la investigación correlacional debido a su profundidad. La muestra estuvo conformada por 67 empleados de mantenimiento que recibieron una encuesta sobre desempeño laboral y estrés laboral. Se pudo inferir, con base en los hallazgos, que existe una asociación sustancial entre el desempeño laboral y el estrés laboral, conforme lo muestra el coeficiente de conversión de Pearson, que alcanzó el valor de 0,488%, sugiriendo la existencia de una producción moderada. estadísticamente significativo al nivel 0.01.

Chuzón y Enríquez. (2018) desarrollaron una investigación en la empresa EDYPYME Alternativa S.A. teniendo como propósito principal la investigación tuvo el determinar los factores y causas que provocan el estrés en el trabajo, para luego recomendar o desarrollar métodos que permitan reducir el nivel de dicho estrés. El

enfoque de la investigación por su profundidad es correlacional, en tanto que asume un diseño no experimental, observacional. Los resultados a las que arribaron los autores muestran que el estrés tuvo un impacto significativo sobre el desempeño, así el sistema se modificará de tal forma que cuando un colaborador se sienta preocupado, su desarrollo y su desempeño en sus actividades disminuirá. La conclusión es que la falta de planificación y preparación en la ejecución de su tarea, el mal ambiente de trabajo y la comunicación organizacional destructiva se encuentran como causas reconocidas del estrés laboral.

Bustamante (2021) desarrolló una investigación titulada estrés individual y desempeño laboral en Puno 2020, Empresa Nacional de la Coca S.A. (ENACO). El estudio tuvo como prioritaria el fundamento de instaurar la relación que se presenta entre el desempeño laboral de los trabajadores y el estrés que éstos perciben como producto de su labor en la empresa, para lo cual se diseñó un análisis cuantitativo, no experimental, correlacional. Se entrevistó a un total de 16 colaboradores de la entidad, mediante un instrumento que fue validado por una muestra piloto mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados para el análisis de barreras mediante el coeficiente no paramétrico de Spearman indican que existe una influencia moderada y positiva, con un valor de 0,608 en este caso, siendo dicha influencia estadísticamente significativa. Se concluye que un gran porcentaje de los trabajadores de ENACO SA presentan niveles moderados de estrés, lo que se asocia con un desempeño laboral medio, a pesar de que el nivel de estrés moderado constituye una alarma negativa, indicando que ciertas actividades de la empresa están generando estrés en los trabajadores, lo que puede generar daños físicos o psicológicos, por lo que es necesario el crecimiento estrategias de reducción del estrés.

Urupeque. (2017) desarrolló una investigación cuyo propósito estuvo centrado en establecer la relación que se presenta entre el desempeño laboral del estrés de los trabajadores por la realización de sus funciones se desarrolló con un enfoque de naturaleza cuantitativa, siendo el propósito por el cual se realizó la investigación de carácter básico, no se realiza manipulación de variables por tanto de investigación correlacional y transversal en el tiempo. Se contó para la muestra con un total de 260 colaboradores. Los hallazgos indican que existe una asociación

inversa, regular y prioritaria entre los valores numéricos de la variable de estudio ($r = -0.257$, $p = 0.00$), dichos resultados permiten inferir que cuando se experimentan valores con niveles de estrés elevados, el desempeño del trabajador se ve disminuido.

Los antecedentes internacionales considerados para la presente investigación son los siguientes:

Batista (2017) desarrolló un estudio que aborda el impacto que tiene el estrés en el trabajo y su afectación sobre el desempeño que se tiene en los colaboradores de una industria dedicada a la rama automotriz en la ciudad de Guadalajara. La investigación fue de tipo correlacional, con enfoque cuantitativo, tomándose como muestra un total de 63 colaboradores a quienes se aplicó cuestionarios respecto a desempeño laboral y estrés laboral. Los resultados fundamentales de la investigación muestran que los colaboradores presentan tres estilos de vida, de tal manera que el 57% del promedio no presenta un estilo de vida definido, en tanto que el porcentaje restante corresponde a un estilo democrático y permisivo, asimismo la investigación pudo establecer que los colaboradores que presentan mayor estrés laboral presentan mayores inconvenientes en cuanto su desempeño laboral, es decir un menor desempeño laboral.

Deng et al. (2018) desarrollaron una investigación titulada ¿Cómo afecta el estrés laboral el desempeño de los trabajadores de la salud chinos? El objetivo de este estudio fue determinar de qué manera el estrés provocado por desafíos y por obstáculos interfieren con el desempeño laboral en trabajadores asociados a la atención médica en los hospitales chinos de administración pública. Los datos corresponden a un total de 1594 trabajadores que laboran en hospitales públicos de las regiones o este, centro y oeste de China. Usando estadísticas descriptivas, técnicas de análisis de concordancia, así como ecuaciones estructurales, se exploró la muestra para realizar la prueba de hipótesis, obteniéndose que, a partir de los valores numéricos o estadístico determino que se concatena la relación significativa entre el estrés por desafíos y por obstáculos entre los empleados de los hospitales chinos. El estrés provocado por desafío presento asociación significativa con la motivación por realizar servicio público, se descubrieron relaciones significativamente negativas entre el estrés ante obstáculos y la

motivación por el servicio público, así como el desempeño laboral. La motivación para trabajar en el sector público presentó una relación exitosa con el esfuerzo laboral, alcanzando el valor de 0.58 para el coeficiente correlación y de manera indirecta presentó asociación con el estrés laboral y el desempeño laboral. El resultado permite concluir que el desempeño en el trabajo puede mejorarse mediante la reducción del estrés por discapacidad lo que conduce a tener un estrés leve por desafío, lo cual aumenta la motivación para el servicio público.

Vaca (2017) desarrolló una investigación referida a la influencia del estrés laboral sobre el desempeño laboral de los agentes de seguridad de una entidad bancaria del sector público con sede en Quito, Guayaquil y Cuenca. Tuvo como objetivo realizar un examen de la relación entre el estrés de los empleados y el desempeño laboral. La investigación fue de naturaleza correlacional, y amplió el enfoque de encuesta utilizando un cuestionario para recopilar datos. Se conformó la muestra por un total de 36 agentes de seguridad de Quito, ocho agentes de seguridad de Cuenca y seis agentes de Guayaquil. Los resultados indican que respecto del estrés laboral el mismo tiene una relación significativa con el desempeño de las personas, agravándose los niveles altos de desconcentración, así como la presencia de dificultades al momento de aceptar asignaciones poco adecuadas, deficiente ambiente laboral deficiente, desmotivación, despersonalización, y por ende potenciando su desempeño de manera negativa. Se afirma que debido a que el estrés influye sobre el desempeño laboral, es fundamental brindar talleres de afrontamiento del estrés y diseñar correctamente la asignación de puestos de trabajo, de tal manera que las personas con habilidades especiales, especialmente la superdotadas no presenten estrés y tengan un desempeño excelente.

Párraga et al. (2018) presentaron sus hallazgos acerca del Burnout y su conexión con la satisfacción laboral, con la intención de examinar la incidencia del burnout y sus factores contribuyentes, así como la conexión entre el estrés percibido y la satisfacción laboral. Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo observacional descriptivo, carácter transversal multicéntrico. La muestra estuvo compuesta por 422 médicos y enfermeras. Se utilizaron la encuesta y el cuestionario. El veinte por ciento de los participantes tenía una prevalencia de

agotamiento y más del cincuenta por ciento tenía indicadores de sentirse estresado, lo que tiene un impacto negativo en su satisfacción laboral medida por puntajes inferiores a los previstos. Según los datos, la mayoría de los trabajadores de atención primaria reportan altos niveles de estrés percibido, y existe una correlación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral.

Jang y Jeong (2019) desarrollaron una investigación La forma de lidiar con el estrés, con el objetivo de establecer la relación entre los enfoques de manejo del estrés y la salud psicológica. Se obtuvo un diseño observacional, siendo por su temporalidad transversal. La población estuvo constituida por 399 enfermeras registradas, siendo igual a la población. La encuesta se llevó a cabo mediante el cuestionario. Se encontró que el estrés laboral tiene un efecto directo sobre la salud psicológica conllevando a un agotamiento emocional importante; de igual forma, se encontraron diferencias en la relación entre ambas variables en relación con la experiencia laboral, de tal manera que en el grupo de enfermeras con tres años o menos de experiencia (n= 202), el estrés laboral no tenía o no estaba relacionado con el estrés psicológico. Salud. Según el valor de $r = -0,06$, ambas variables exhibieron una fuerte correlación negativa entre los pacientes con más de 3 años de experiencia (n=197).

Estrés laboral

Definición del estrés laboral

El estrés laboral se conceptualiza como un conjunto de respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales causadas por los impactos persistentes de uno o más factores estresantes en una organización (Yan y Xie, 2016).

Según Eloisa (2017), afirma acerca del estrés, que este es un proceso amplio, complejo y dinámico, amplio porque son muchas las situaciones factores que desencadenan el estrés, dinámico porque también el tiempo y complejo porque pone en juego una serie de mecanismos de reacción fisiológica y psicológica, los cuales conducen a la aparición de enfermedades psico fisiológicas, también reconocidas como trastornos de carácter psicosomático.

El estrés laboral es la experiencia de malas y desagradables condiciones en el trabajo. Los factores relacionados con el trabajo provocaron estrés,

preocupación, irritación, rabia y tristeza (Burman y Goswani, 2018).

Dimensiones del estrés laboral

Existen tres etapas de estrés laboral, que según una de las principales investigadoras sobre el estrés, Maslach y Leiter (2016), se presentan en el cuadro de estrés laboral a las cuales son el fatiga o agotamiento emocional, desnaturalización y la baja construcción personal.

En cuanto se refiere a la fatiga emocional, el mismo viene a ser un signo propio del estrés, el cual es definido como un cansancio o agotamiento, pero no en el sentido físico sino más bien en el sentido afectivo, que se percibe como una falta de energía o una disminución o carencia de recursos emocionales que permitan afrontar diferentes situaciones que se perciben como amenazantes ante la incredulidad de la persona, este síntoma del estrés se caracteriza por estar acompañado de emociones que denotan irritación y una carga cognitiva negativa, ya que no hay suficiente impulso para seguir trabajando. Las actitudes desfavorables del empleado pueden inhibir el cumplimiento de las funciones, conducir al ausentismo y resultar en insatisfacción laboral causando dificultades para la organización (Maslach y Leiter, 2016).

La despersonalización también es una señal de la tríada del estrés que se caracteriza por afectar de manera mayoritaria a las personas que se encargan de prestar servicios a otros, y presenta características que denotan la ausencia de todos los rasgos y necesidades humanas en la percepción que uno tiene del usuario. La despersonalización muestra un endurecimiento de los recursos emocionales y la exposición de conductas y actitudes que se muestran como deshumanizantes otro rasgo de este síntoma viene a ser la poca capacidad de autocrítica con la presencia de un acentuado cinismo, el auto sabotaje, el desprecio por la importancia del trabajo, el desgano por la organización de unadesvalorización de la misma (Maslach y Leiter, 2016).

La baja realización personal denota un estado de insatisfacción con la vida se caracteriza por la inclinación de los afectados a tener una pobre autoevaluación, asumiendo sentimientos de baja competencia laboral, o sea, la percepción de que es complicado hacer las cosas como los demás. Se aprecia de esta manera una valoración contraria o inversa del estrés laboral, presentándose una probabilidad

baja o complicada de alcanzar frente a la autorrealización, formándose actos repetitivos de evaluación con carácter negativo (Maslach y Leiter, 2016).

Factores estresores

La diferencia entre diferentes tipos de estrés, como sucesos excepcionales, eventos menores, circunstancias crónicas y estilos de vida, puede obtenerse del enfoque biopsicosocial con énfasis en los eventos de la vida, que investiga los vínculos entre el estrés y la enfermedad, así como los escenarios estresantes propios de las circunstancias de la vida (Eloísa, 2017).

Existen eventos importantes o significativos para la vida del trabajador y en general de las personas, dichos eventos comprometen de manera regular las actividades del trabajador, y pueden resultar en un cambio sustancial en su comportamiento, eventos importantes como la pérdida de un trabajo, el nacimiento de un niño, requieren de un desempeño intenso de afrontamiento y una respuesta al estrés (Eloísa, 2017).

Los sucesos pequeños o conocidos como eventos de estrés diario son aquellos que se dan de manera cotidiana y que provocan una reacción de estrés, causando repercusiones psicológicas y corporales negativas, las mismas que acaban terminando por ser más sustanciales de lo que en un principio parecían o que pueden dar lugar a sucesos excepcionales, ya que numerosos incidentes que se repiten de manera periódica pueden conducir a una respuesta recurrente, la cual puede derivar en una cronicidad, esta categoría engloba por ejemplo una congestión vehicular excesiva, problemas financieros, problemas familiares (Eloísa, 2017).

Estresores crónicos, como enfermedades a largo plazo, situaciones laborales desafiantes o exigentes, etc.

Teorías sobre el estrés laboral

De acuerdo con la teoría transaccional más extendida, el estrés es el resultado directo de una transacción entre una persona y su entorno, que puede agotar sus recursos y, en consecuencia, poner en riesgo su salud. Pezaro (2018) cita a Lazarus (1986) y Lazarus and Folkman (1987) para este modelo; sin embargo, una versión más reciente de este modelo sugiere que la evaluación de

estas transacciones proporciona una vía causal que expresa mejor la naturaleza de los mecanismos psicológicos y fisiológicos subyacentes que sustentan el proceso general y la experiencia del estrés.

En este sentido, el evaluador puede considerar estresante cualquier parte del lugar de trabajo. La personalidad, las demandas situacionales, las habilidades de afrontamiento, las experiencias previas, la duración y cualquier nivel de estrés existente pueden afectar la percepción de las necesidades y capacidades de un individuo. Un análisis interdisciplinario revela un acuerdo general de que los factores estresantes ejercen sus efectos solo a través de la percepción y evaluación de ellos por parte de un individuo (Prem et al., 2017).

Así, según la teoría transaccional, la sensación de estrés en el trabajo está relacionada con la exposición a determinados entornos de trabajo y la percepción de una persona de problemas para afrontarlo. Este evento a menudo se acompaña de alteraciones en el funcionamiento psicológico, el comportamiento y la función.

Los modelos interactivos enfatizan la interacción de los estímulos ambientales y las respuestas individuales asociadas como fuente de estrés; por ejemplo, la teoría del desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI) postula que el esfuerzo en el trabajo se gasta como parte de un contrato psicológico, basado en la norma social de reciprocidad, donde el esfuerzo en el trabajo se recompensa con recompensas y oportunidades. En este caso, el desequilibrio en este contrato podría generar tensión o infelicidad. Sin embargo, a diferencia de las teorías transaccionales del estrés, este desequilibrio no se puede evaluar, ya que el factor estresante puede ocurrir a diario.

La hipótesis del ajuste persona-entorno es una de las primeras teorías interactivas del malestar psicológico relacionado con el trabajo y propone que el estrés relacionado con el trabajo resulta de una falta de coincidencia entre los talentos, recursos y capacidades de un individuo y las expectativas del lugar de trabajo. Aquí pueden interactuar hechos objetivos e impresiones subjetivas, así como elementos ambientales y variables individuales. En este caso, se ha dicho que el estrés puede surgir cuando existe una discordancia entre la medida en que las actitudes y los talentos de un empleado se ajustan a los requisitos del trabajo y la medida en que el entorno laboral satisface las necesidades de los empleados.

Las primeras teorías psicológicas del estrés pueden capturar adecuadamente cómo los eventos ambientales causan evaluaciones estresantes de las personas. A través de un examen multidisciplinario del estrés ocupacional y la salud de los empleados, otro modelo teórico revela vías fisiológicas intermedias que relacionan la exposición al estrés con las consecuencias para la salud (Ganster y Rosen 2013). Este modelo de carga alostática del proceso de estrés se basa en modelos previos de evaluación cognitiva del estrés y en el trabajo de Seyle (1983) mencionado por Pezaro (2018) para caracterizar la evolución de la alostasis en el proceso de estrés. La alostasis es el proceso de ajuste de los sistemas fisiológicos homeostáticos (estables) de una persona en respuesta a amenazas reales, percibidas o previstas. Este concepto postula que la sobreestimulación crónica conduce a la desregulación y, finalmente, a malas consecuencias para la salud en el nivel terciario. No obstante, la validación empírica de la secuencia de este modelo ha sido un desafío. Además, este estudio se centra en los efectos psicológicos más que físicos del estrés relacionado con el trabajo.

Prevención y reducción del estrés laboral

De acuerdo con Gánster y Rosen (2013) son varios los riesgos que el presenta estrés laboral se tiene para la persona y para la organización en la que labora, dichos sucesos pueden ser agrupados como riesgos para la salud física y para la salud mental, también se le asocia al estrés laboral un costo económico para las organizaciones y empresas, así como para la sociedad en su conjunto porque tiene un efecto importante sobre la productividad. Los costes de la incapacidad laboral y la atención médica no son insignificantes (Yan y Xie, 2016) lo cual conlleva a generar políticas que permitan una disminución del estrés en las empresas u organizaciones, buscando así minimizar los impactos negativos que presenta el estrés laboral sobre las organizaciones (Havermans et al., 2018).

Evitar el estrés laboral depende de la disponibilidad de voluntades efectivas, el manejo adecuado del estrés dentro de la organización y la correcta ejecución de los procedimientos. Hay terapias efectivas disponibles, pero las organizaciones rara vez las usan (Sanusi et al, 2020). Cuando se utilizan mecanismos de afrontamiento para el estrés, es vital que se ejecuten correctamente; por lo tanto, su ejecución actúa como una medida para asegurar que la intervención se lleve a cabo según lo

previsto (Nielsen y Randall, 2013). Debido a la importancia de los empleados para la ejecución de tales actividades, ignorar sus necesidades podría impedir la implementación de una intervención exitosa. Para la formulación de la intervención se debe investigar las causas del estrés laboral, que en su mayoría son aspectos psicológicos del trabajo (Havermans et al., 2018).

Aproximación conceptual de desempeño laboral

De acuerdo con (Chiavenato, 2020), toda empresa está interesada en evaluar la variable de desempeño laboral ya que es este comportamiento el que decidirá si se cumplen los objetivos de la institución. En consecuencia, diferentes empresas han desarrollado sus propios sistemas de evaluación del desempeño, de modo que la evaluación del desempeño constituye una evaluación sistemática del desempeño de cada empleado en relación con las funciones propias de su cargo, y la productividad que regula una empresa tiene que ver con el cumplimiento de metas y objetivos (Chiavenato, 2020).

El desempeño está conectado a factores que impactan en sus resultados, como la evaluación de la compensación, las habilidades del individuo, la percepción del rol desempeñado y la noción de que las recompensas se obtienen por el esfuerzo individual (Dessler, 2020). Hay una serie de razones por las que se lleva a cabo la evaluación del desempeño, incluido el hecho de que permite un método sistemático para asignar premios o remuneraciones a los empleados de una empresa. Además, la evaluación de desempeño nos permite recopilar información relevante sobre el desempeño, talentos y/o actitudes del empleado, información que también es ventajosa para el empleado ya que le permite identificar sus fortalezas y defectos.

Según (Palmar y Valero, 2014), el desempeño laboral se describe como el desarrollo de cada empleado que pasa su jornada laboral dentro de una organización, la cual debe responder de manera eficiente y eficaz a las expectativas y requerimientos del negocio.

Según (Pérez, 2009), el desempeño laboral se define como las acciones o comportamientos de los empleados que contribuyen al logro de los objetivos de la organización y se pueden medir en términos de las habilidades y el nivel de compromiso de cada empleado. Los pensamientos y las emociones influyen en el

desempeño laboral de una persona; afectan sus acciones, su capacidad para lograr sus objetivos y su compromiso.

El desempeño laboral se refiere a la efectividad con la que los trabajadores cumplen con sus obligaciones dentro de una organización, es decir, el esfuerzo realizado por los oradores para cumplir con sus obligaciones de una manera que contribuya al éxito del negocio (Bohlander et al., 2017).

Teorías del desempeño laboral

Borman y Motowidlo (1993) definen el desempeño en componentes relacionados con la tarea y relacionados con el contexto, según (Prentice y Thaichon, 2019). El término desempeño de tareas se refiere a la eficacia con la que los empleados completan tareas que contribuyen al núcleo técnico de un negocio. El desempeño contextual se describió como una conducta superflua y técnicamente innecesaria que contribuye al contexto psicológico de una organización. Además, se ha propuesto que el desempeño contextual tiene dos componentes: la facilitación interpersonal y el compromiso profesional. La facilitación interpersonal consiste en actividades cooperativas, corteses y útiles que permiten que los compañeros de trabajo se desempeñen, mientras que la devoción laboral implica acciones auto disciplinadas y orientadas a objetivos como la iniciativa, el esfuerzo y el cumplimiento para alcanzar los objetivos corporativos. La efectividad está influenciada por el desempeño contextual y los rasgos relacionados con el desempeño, como la ciudadanía organizacional, la conducta prosocial, el comportamiento organizacional y el desempeño de roles complementarios.

Hay algunas distinciones significativas entre el desempeño de tareas y el desempeño contextual. La habilidad predice mejor el desempeño de la tarea, pero la motivación y la personalidad determinan mejor el desempeño contextual. El desempeño de la tarea se define por la descripción formal del trabajo como conducta dentro del rol, mientras que el desempeño contextual se define por la descripción oficial del trabajo como comportamiento fuera del rol (Dessler, 2020).

El desempeño laboral fue definido por Prentice y Thaichon (2019) como una evaluación del desempeño total de un empleado o la contribución que hizo al negocio que justifica su empleo continuo, lo que permite comparar el desempeño individual con los resultados esperados.

La teoría del desempeño adaptativo es una continuación del concepto anterior. Según Campbell et al. (1993) como se citó en Phuong y Vinh (2020), a medida que la noción de adaptabilidad se generaliza en entornos de trabajo cambiantes y dinámicos, la necesidad de trabajadores adaptables ha aumentado. Numerosos escritores utilizan una variedad de términos, como adaptabilidad profesional y la capacidad de integrar nuevas experiencias de aprendizaje, para caracterizar la adaptabilidad. Pezaro (2018) creó una taxonomía para el desempeño adaptativo basada en un estudio exhaustivo de literatura y análisis de componentes demostrando adaptación interpersonal y cultural, así como adaptabilidad.

Evaluación del desempeño laboral

El objetivo de la evaluación del desempeño es producir una evaluación precisa y confiable del desempeño laboral del empleado. Para lograr este objetivo, los procedimientos de evaluación deben ser culturalmente apropiados, prácticos y confiables.

Según Chiavenato (2020), existen varios métodos para evaluar el desempeño humano. A lo largo de la historia, se han utilizado estrategias como la escala visual, la elección forzada, la investigación de campo, el punto de inflexión y la lista de verificación.

Diagrama de escala: Consta de una tabla de doble entrada con los criterios de evaluación en las filas y los comentarios de evaluación en las columnas. Los factores que una organización prioriza son sus criterios. Este enfoque evalúa el desempeño de los colaboradores a partir de factores previamente desarrollados y evaluados. Estos se expresan de manera concisa, simple y objetiva para que el individuo evaluado pueda hacer una evaluación más precisa. Después de establecer los factores, se deben determinar los grados de calificación. Cada criterio puede tener de tres a cinco niveles de variación (excelente, excelente, regular, aceptable y terrible).

Este método consiste en analizar el desempeño de un compañero utilizando frases descriptivas que se enfocan en ciertos aspectos del comportamiento. El evaluador debe seleccionar una o dos oraciones de cada bloque de más de dos oraciones. La terminología seleccionada debe ser la más relevante para el

desempeño y las actividades cotidianas del trabajador.

La investigación de campo es uno de los métodos más exhaustivos posibles. Incluye de entrevistas entre un especialista y los gerentes o supervisores; por lo tanto, puede evaluar el desempeño de sus compañeros de trabajo colectivamente. Esta estrategia consta de cuatro fases: la primera entrevista, la siguiente entrevista de selección, la fase de planificación de la medición y la fase posterior a los resultados.

Es un método bastante simple; se basa en los criterios que determinan un buen o mal desempeño. Esta estadística evalúa el desempeño extraordinario o extremo en comparación con el desempeño típico.

Este método evalúa el desempeño de cada empleado en base a un conjunto de criterios. Cada criterio tiene un valor numérico asignado. Este método reduce la escala visual a su forma más simple en la práctica.

Dimensiones del desempeño laboral

Bal (2020) señala que el desempeño organizacional depende de una multitud de cualidades, variables, rasgos y/o competencias relacionadas con las habilidades, el conocimiento y aquellos que los individuos deben mostrar y utilizar mientras ejecutan sus trabajos. A continuación, se discutirán los conceptos y características de la acción de los cuatro autores más destacados sobre el tema:

Según Kristensen (2019), la primera etapa en la evaluación del desempeño es establecer los criterios a evaluar. Para determinar las dimensiones o factores del desempeño, se debe partir de las competencias de un puesto, que son un conjunto de habilidades. Este autor ilustra un paradigma de competencia de la siguiente manera: es consciente de sí mismo y responsable de sus acciones. Fuertes habilidades de comunicación oral y escrita, análisis y resolución de problemas. La gestión de tareas incluye habilidades en la gestión de tareas, la gestión del tiempo y la finalización oportuna del trabajo. La integridad, la ética y el buen juicio conforman el compromiso y el carácter de una persona.

De acuerdo con Phuong y Vinh (2020), el éxito de una empresa depende de una multitud de factores, variables, cualidades y/o competencias relacionadas con las habilidades, conocimientos y capacidades que los empleados deben mostrar y

utilizar en el curso de su desempeño. sus obligaciones. A continuación, se discutirán los conceptos y características de la acción de los cuatro autores más destacados sobre el tema:

Según Hadi et al. (2020), al evaluar el desempeño laboral, se deben considerar los siguientes factores: El conocimiento del trabajo se refiere a la conciencia de las actividades y procesos laborales, conocimiento que permite al trabajador adaptarse y ser flexible frente al cambio; la calidad del trabajo se refiere a la propiedad inherente del trabajo realizado, que define dicho trabajo en términos de eficiencia y eficacia en el desarrollo de las tareas asignadas; y la responsabilidad se refiere a la capacidad del trabajador para responder y dar cuenta del desempeño de la tarea, para la cual el trabajador demuestra disposición a prepararse. La productividad es la capacidad de una organización para producir o proporcionar bienes o servicios con base en un conjunto de criterios que le permitan cumplir o superar sus metas. La habilidad y la capacidad, o la habilidad para liderar, están vinculadas a las responsabilidades del puesto, que incluyen habilidades y habilidades para resolver problemas en el lugar de trabajo. La actitud hacia la organización es la inclinación hacia los objetivos, el propósito, la visión y las actividades competitivas de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Por su enfoque la investigación fue cuantitativa dado que asume el prototipo positivista, mide variables, formula hipótesis y las demuestra acudiendo a la ayuda de métodos estadísticos (Creswell, 2017).

La investigación conforme el propósito que busca, fue básica dado que tiene entre sus propósitos mejorar el conocimiento respecto a la relación que existe entre dos variables (Bernal, 2016), para la presente investigación se busca conocer de mejor manera la incidencia que el estrés tiene sobre el desempeño laboral de los colaboradores en la caja Arequipa Agencia Tupac de Juliaca en el año 2022

Su nivel fue correlacional (Hernández y Mendoza, 2018), se busca establecer en la presente investigación la manera en que el estrés laboral incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de financiera de la ciudad de Juliaca en el año 2022.

Respecto del diseño de investigación, el estudio se desarrolló haciendo uso de un diseño no experimental, denominado también observacional en vista de que no se realizó manipulación de variables, de tipo descriptivo correlacional causal (Hernández y Mendoza, 2018), en la presente investigación se buscó establecer la manera en que el estrés laboral se relaciona coincide en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Juliaca en el año 2022.

La investigación por su disposición temporal fue transversal o transicional, ello quiere decir que la recolección de datos se realizará en un periodo de tiempo corto, no siendo de interés la variable tiempo para el estudio (Kathrynn y Lawrence, 2019).

3.2 Variables y operacionalización

La variable estrés laboral de acuerdo con Yan y Xie (2016) es entendido como un conjunto de reacciones fisiológicas, psicológicas y conductuales las cuales son causadas por impactos persistentes de uno o más factores estresantes que se presentan en una organización. Ello quiere decir que el estrés laboral se presenta ante factores estresores que generan un proceso amplio, dinámico y complejo que

puede producir enfermedades psico fisiológicas, que son conocidas como trastornos psicosomáticos (Eloísa, 2017).

El desempeño laboral de acuerdo con Bohlander et al. (2017) se refiere a la efectividad con que los trabajadores cumplen las obligaciones propias de su cargo dentro de una organización, es decir es el esfuerzo realizado por los trabajadores para cumplir con sus responsabilidades de manera que se contribuya al éxito de la organización. El desempeño está conectado a factores que impactan en resultados como la evaluación de la compensación, las habilidades del individuo, la percepción del rol, sí, la noción de las recompensas se obtiene por el esfuerzo individual (Dessler, 2020).

3.3 Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por todos los elementos que son de interés para la investigación y a partir de los cuales se obtienen los datos respecto de las variables involucradas en la misma (Bologna, 2018)

La población para el presente estudio estuvo determinada por un total de 190 trabajadores de una entidad financiera de la ciudad de Juliaca en el 2022, teniéndose como criterios de inclusión que los trabajadores encuentren laborando en el año 2022 y que participen de manera voluntaria en la investigación.

La muestra es una parte o subconjunto de la población de estudio que tiene la propiedad de ser representativa de la población, es decir comparte propiedades de forma y de fondo con la misma (Bologna, 2018).

La muestra para la presente investigación estuvo determinada por un total de 127 trabajadores extraídos de la población de estudio de manera aleatoria:

$N = 190$ tamaño poblacional

$Z_{1-\alpha}^2 = 1.96$ valor de la distribución normal estándar al 95% de confiabilidad

$p = 0.5$ probabilidad de éxito

$q = 0.5$ probabilidad de fracaso

$E = 0.05$

$$n = \frac{NZ_{1-\alpha}^2 pq}{(N-1)E^2 + Z_{1-\alpha}^2 pq}$$

$$n = \frac{190(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(190-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 127$$

El muestreo practicado para la presente investigación fue de tipo probabilístico, es decir, aquel muestreo, en el que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos (Bologna, 2018).

La unidad de análisis estuvo constituida por los trabajadores que laboran en una entidad financiera de la ciudad de Juliaca en el 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica de recolecta de datos la encuesta, que es entendida de acuerdo con Creswell (2017) como un procedimiento empleado investigación para la obtención de datos pertinentes a la misma, en el que el encuestado no entra en diálogo con el encuestador.

Como herramienta para la obtención de datos se usarán un instrumento el cual se describe a continuación:

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario sobre estrés laboral MBI

Autor: Maslach (1981), adaptado y validado para Perú por Vásquez (2020)

Dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal.

Tabla 1*Baremos de la variable Estrés laboral*

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
	0-17	Bajo
Agotamiento emocional	18-35	Medio
	36-54	Alto
	0-9	Bajo
Despersonalización	10-19	Medio
	20-30	Alto
	0-15	Bajo
Falta de realización personal	16-31	Medio
	32-48	Alto
	0-43	Bajo
Estrés laboral	44-87	Medio
	88-132	Alto

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Evaluación del desempeño laboral (EVADEST)

Autor: (Ronquillo, Aranda, y Pando, 2013) en basa a un instrumento de Evaluación del Desempeño adaptado de (Hodgetts y Altman,1993)

Dimensiones: Conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad, habilidad y destreza, actitudes de la organización

Tabla 2*Baremos de la variable desempeño laboral*

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
	0-6	Deficiente
Conocimiento del trabajo	7-13	Regular
	14-20	Buena
	0-4	Deficiente
Calidad del trabajo	5-10	Regular
	11-16	Buena
	0-3	Deficiente
Responsabilidad	4-7	Regular
	8-12	Buena
Productividad	0-3	Deficiente

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
	4-7	Regular
	8-12	Buena
	0-6	Deficiente
Habilidad y destreza	7-13	Regular
	14-20	Buena
	0-6	Deficiente
Actitud hacia la organización	7-13	Regular
	14-20	Buena
	0-32	Deficiente
Desempeño laboral	33-66	Regular
	67-100	Buena

Validez y confiabilidad

Para determinar la veracidad de los instrumentos se emplearon jueces expertos, cuyas fichas figuran en los anexos, asimismo se realizó el análisis factores confirmatorio, obteniéndose el valor de 0.980 para el KMO de Kaiser-Meyer-Olkin, así como un p valor de 0,000, para la prueba de esfericidad de Bartlett, cual confirma la validez de constructor del instrumento

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos en la presente investigación se hizo uso de una prueba piloto con el propósito de determinar el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose los valores de 0,896 para el estrés laboral y 0,989 para el instrumento que mide el desempeño laboral.

3.5 Procedimientos

Para la ejecución de los herramientas de recolección de datos se solicitó el correspondiente permiso de la administración del entidad financiera en la que se realizó la investigación, asimismo se coordinó con la gerencia de la agencia financiera de Juliaca, para poder contar con los datos correspondientes de los colaboradores de dicha agencia con el propósito de solicitarle su participación en la investigación para lo cual se les hizo llegar los correspondientes formularios virtuales de los cuestionarios de estrés laboral y desempeño laboral. Una vez concluido la recolección de datos se hizo constar a la gerencia de la agencia

financiera el trabajo realizado para la correspondiente emisión de la constancia de aplicación de instrumentos.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos gracias a los instrumentos de recolección de datos empleados para la presente investigación sobre estrés y desempeño laboral, fueron depositados en una hoja de cálculo Excel 2019, en la cual se ordenaron y se realizó la correspondiente calificación de los puntajes, para luego ser exportados al software estadístico SPSS en su versión 26. Con ayuda de dicho software se presentaron los resultados haciendo uso de tablas de distribución de frecuencias, y en cuanto a la estadística inferencial, se hizo uso de la prueba de normalidad, la misma que permitió decidir sobre el estadígrafo de correlación de Spearman para realizar el estudio de la intensidad de la correlación entre las variables de la investigación.

3.7 Aspectos éticos

En lo referente a los aspectos éticos se tomaron en cuenta principios básicos necesarios para la investigación científica que permitieron que esta cumpla los requerimientos solicitados por la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, siendo estos el principio de beneficencia mediante el cual se buscó reducir el riesgo que pudiera ocasionar la investigación a los participantes, buscando que el beneficio sea máximo a favor de los trabajadores, el principio de justicia en el cual se buscó que todos los participantes tuvieran la misma oportunidad de participar en la investigación, sin discriminación alguna asimismo se tuvo en cuenta el principio de la autonomía, lo cual refiere que los participantes en forma autónoma involuntaria dieron su consentimiento informado mostrando el conocimiento que respecto a la investigación tuvieron de esta manera los resultados de la investigación también podrán ser conocidos por los participantes de la misma y de la institución donde se realizó la investigación. Las fuentes de información fueron adecuadamente citadas respetando los reglamentos de la Universidad y las normas de citación en el estilo APA, respetándose de esta manera el derecho de los autores.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

A contaminación se procede a realizar las tablas de frecuencia agrupadas por variables y sus respectivas dimensiones

Tabla 3

Distribución de frecuencias para la variable estrés laboral

	Bajo		Medio		Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Estrés laboral	70	55,1%	53	41,7%	4	3,1%
Agotamiento emocional	71	55,9%	50	39,4%	6	4,7%
Despersonalización	70	55,1%	52	40,9%	5	3,9%
Falta de realización personal	66	52,0%	55	43,3%	6	4,7%

Los resultados de la Tabla 3 muestran en lo que respecta a la variable estrés laboral se obtuvieron porcentajes de 55.1%, 41.7% y 3.1% respectivamente para los niveles de bajo, medio y alto de estrés laboral; respecto del agotamiento emocional se obtuvieron valores porcentuales de 50 5.9%, 39.4% y 4.7% para los niveles de bajo, medio y alto respectivamente; en cuanto se refiere a la despersonalización se obtuvieron porcentajes de 55.1%, 40.9% y 3.9% respectivamente para los niveles de bajo, medio y alto; finalmente para la dimensión falta de realización personal los resultados mostraron porcentajes de 52.0%, 43.3% y 4.7% respectivamente para los niveles de bajo medio y alto estrés laboral.

Tabla 4

Distribución de frecuencias para la variable Desempeño laboral

	Bajo		Medio		Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Desempeño laboral	2	1,6%	54	42,5%	71	55,9%
Conocimiento del trabajo	6	4,7%	46	36,2%	75	59,1%
Calidad del trabajo	4	3,1%	48	37,8%	75	59,1%
Responsabilidad	6	4,7%	42	33,1%	79	62,2%
Productividad	5	3,9%	43	33,9%	79	62,2%
Habilidad y destreza	10	7,9%	50	39,4%	67	52,8%
Actitud hacia la organización	6	4,7%	50	39,4%	71	55,9%

En la tabla 4 se visualiza que en lo que atañe al desempeño laboral el 55.9% de los trabajadores se colocan en nivel alto, el 42.5% en nivel medio y el 1.6% se ubica en nivel bajo de desempeño laboral; por lo cual para la dimensión conocimiento del trabajo el 4.7% se escala en nivel bajo, el 36.2% en nivel medio y un 59.1% en nivel alto, para la calidad de trabajo el 3.1% visualiza en el nivel bajo, el 37,8% en nivel medio y un 59.1% en nivel alto; para la dimensión responsabilidad la estadística numérica que el 4.7% se ubica en el nivel bajo, el 33.1% en nivel medio y un 62.2% en nivel alto; para la escala productividad se tiene que el 3.9% se ubica en nivel bajo, el 33.9% en nivel medio y un 62.2% en nivel alto; respecto a la dimensión habilidad y destreza el 7.9% se ubican en nivel bajo el 39.4% en nivel medio y un 52.8% en nivel alto; respecto a la actitud hacia la organización los resultados muestran que el 4.7% se ubica en el nivel bajo, 39,4% en nivel medio y el 55.9% en nivel alto.

De la misma manera se procede a exponer las tablas cruzadas de las variables y sus dimensiones considerando los objetivos de la presente investigación.

Tablas cruzadas

Tabla 5

Tabla de contingencia entre las variables de estrés y desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	1	2	67	70
		Recuento esperado	1,1	29,8	39,1	70, 0
	Medio	Recuento	1	48	4	53
		Recuento esperado	,8	22,5	29,6	53, 0
	Alto	Recuento	0	4	0	4
		Recuento esperado	,1	1,7	2,2	4,0
Total	Recuento	2	54	71	127	
	Recuento esperado	2,0	54,0	71,0	127, 0	

En la Tabla 5 se muestra que del total de encuestados 70 de ellos presenta un estrés

laboral bajo, de los cuales uno se ubica en nivel bajo, dos en el nivel medio y 67 en nivel alto de desempeño laboral; asimismo 53 trabajadores se ubican en nivel medio de estrés laboral de los cuales uno se ubica en nivel bajo, 48 en nivel medio y cuatro en el nivel alto de desempeño laboral; también se puede apreciar que cuatro trabajadores presentan un nivel de estrés laboral alto, estando los cuatro en el nivel medio de desempeño laboral.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

H₀: La variable de estrés laboral no incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca

H₁: La variable de estrés laboral incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca

Regla de decisión

Nivel de significancia = 5%

Si p valor (sig.) < 0,05 se rechaza la H₀ y se acepta H₁

Si p valor (sig.) > 0,05 se acepta H₀

Resultado

Tabla 6

Resultado de la prueba de prueba Chi cuadrado para las variables estrés y desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	102,135	4	,000
Razón de verosimilitud	124,827	4	,000
Asociación lineal por lineal	81,196	1	,000
N de casos válidos	127		

La tabla 6 muestra un p valor = 0,000 <0,050, por lo que se procede a rechazar la hipótesis H₀ y se acepta la hipótesis H₁, por lo que se concluye que el estrés laboral incide de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca en el año 2022.

Hipótesis específica 1

H₀: La dimensión agotamiento emocional no incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca

H₁: La dimensión agotamiento emocional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca

Regla de decisión

Nivel de significancia = 5%

Si p valor (sig.) < 0,05 se rechaza la H₀ y se acepta H₁

Si p valor (sig.) > 0,05 se acepta H₀

Resultado

Tabla 7

Resultado de la prueba de prueba Chi cuadrado entre agotamiento emocional y desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	84,805	4	,000
Razón de verosimilitud	98,766	4	,000
Asociación lineal por lineal	66,758	1	,000
N de casos válidos	127		

La Tabla 7 muestra un p valor = 0,000 <0,050, por lo que se procede a rechazar la hipótesis H₀ y se acepta la hipótesis H₁, por lo que se concluye que la dimensión agotamiento emocional incide significativamente sobre la variable desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca en el año 2022.

Hipótesis específica 2

H₀: La dimensión despersonalización no incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca

H₁: La dimensión despersonalización incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca

Regla de decisión

Nivel de significancia = 5%

Si p valor (sig.) < 0,05 se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Si p valor (sig.) > 0,05 se acepta H_0

Resultado

Tabla 8

Resultado de la prueba de prueba Chi cuadrado entre despersonalización y desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	68,340	4	,000
Razón de verosimilitud	77,379	4	,000
Asociación lineal por lineal	47,695	1	,000
N de casos válidos	127		

La Tabla 8 muestra un p valor = 0,000 <0,050, por lo que se procede a rechazar la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , por lo que se concluye que la dimensión despersonalización incide significativamente sobre la variable desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca en el año 2022.

Hipótesis específica 3

H_0 : La dimensión falta de realización personal no incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca

H_1 : La dimensión falta de realización personal incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca

Regla de decisión

Nivel de significancia = 5%

Si p valor (sig.) < 0,05 se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Si p valor (sig.) > 0,05 se acepta H_0

Resultado

Tabla 9

Resultado de la prueba de prueba Chi cuadrado entre falta de realización personal y desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70,686	4	,000
Razón de verosimilitud	81,332	4	,000
Asociación lineal por lineal	56,655	1	,000
N de casos válidos	127		

La Tabla 9 muestra un p valor = 0,000 <0,050, por lo que se procede a rechazar la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , por lo que se concluye que la dimensión falta de realización personal incide significativamente sobre la variable desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca en el año 2022.

V. DISCUSIÓN

Los valores numéricos encontrados en la investigación determinan y afirman que el estrés laboral incide de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca en el año 2022, resultados que confirman la hipótesis general planteada para la presente investigación, y que se comprueba a partir de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado de Pearson en el que se obtuvo un P valor de 0,000 menor al 5% de significancia estadística. Al respecto Vaca (2017) en su investigación respecto de la influencia del estrés laboral sobre el desempeño laboral de los agentes de seguridad en una entidad bancaria del sector público en Quito, determinó que el estrés laboral tiene una conjugación significativa con el desempeño de las personas, el mismo que se agrava cuando existe la presencia de dificultades al momento de ejecutar las asignaciones propias de su labor, las cuales potencian los problemas en el desempeño laboral, por su parte Pérez (2021) realiza una investigación para indagar el vínculo entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en una municipalidad de Motupe en Lambayaque, investigación que llevó a la conclusión de que existe un vínculo inverso entre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores, de tal manera que cuanto mayor sea el estrés laboral, en el desempeño de los trabajadores queda disminuido de manera importante. Deng et al. (2019) respecto de la influencia que tiene el estrés laboral sobre el desempeño de los trabajadores, indica que el estrés laboral de por sí no tendría por qué causar grandes daños en el desempeño laboral, el problema radica cuando dicho estrés se da de manera continua, es decir de manera crónica, cuando se superan las capacidades o habilidades que tiene el trabajador frente a la demanda que el trabajo produce, es así que los efectos del estrés actúan frente a la eficacia y eficiencia que tiene el trabajador para desempeñar las funciones que le son asignadas.

Pezaro (2018). Respecto a la relación entre el estrés y desempeño laboral, que el estrés laboral, se constituye en uno de los principales males de las organizaciones, en el sentido que, como producto del estrés laboral, muchas organizaciones no logran alcanzar sus metas trazadas, dado que los trabajadores que presenta un estrés laboral crónico, tienen periodos de ausencia en el trabajo, asimismo su rendimiento laboral disminuye de manera importante, motivo por el cual las organizaciones buscan que sus trabajadores, se correspondan de manera

adecuada con el perfil del puesto, de tal manera que el estrés laboral producido por las funciones que se le asigna puedan ser controladas, al respecto Ehsan (2017) indica también que es importante tener en cuenta que el estrés laboral, en sí no es malo, el problema radica cuando el estrés es recursivo, es decir se vuelve crónico, motivo por el cual las organizaciones deben realizar diagnósticos permanentes para identificar posibles fuentes de estrés laboral crónico, que pueden constituir un elemento destructivo en el trabajo de los colaboradores, conduciéndoles a estados de sobrecarga laboral y en el que la demanda sobrepase sus habilidades y su capacidad emocional, Dharma (2018) indica que el estrés laboral en el mundo en que vivimos es prácticamente inevitable, por lo que se sugiere preparar a los colaboradores en estrategias de afrontamiento frente al estrés, asimismo las organizaciones deben tomar en cuenta actividades que permitan espacios de recreación entre los trabajadores, buscando promover un ambiente agradable el trabajo, toda inversión realizada en el personal ha de retribuir de manera importante en el mejor desempeño de la función organizacional, los costes que origina un estrés laboral prolongado y crónico hasta alcanzar el nivel de Burnout termina siendo perjudicial para la empresa u organización.

De acuerdo con Bal (2020) organizaciones en la que el estrés laboral y la insatisfacción por el trabajo son elevadas, conducen a una disminución de la calidad del trabajo y de la producción por parte de sus colaboradores, dado que el estrés laboral crónico no solamente produce estados psicológicos indeseables, sino que repercute también en el componente fisiológico del ser humano, contribuyendo a la aparición de enfermedades de carácter psicosomático, que terminan siendo una carga económica para la empresa, motivo por el cual hoy en día se busca prevenir la salud de los trabajadores antes que tratarla.

En cuanto a la primera hipótesis específica la cual plantea que el agotamiento emocional incide de manera significativa en el ejercicio laboral del participante de una entidad financiera de Juliaca, los resultados encontrados muestran que en efecto dicho hipótesis es verdadera, como se puede comprobar a partir de la prueba de hipótesis de separación estadística Chi Cuadrado de Pearson, en la que el valor numérico un P de 0,000 inferior a 0.050 (5%) de significancia estadística, lo cual implica que el agotamiento emocional incide de manera significativa sobre el desempeño laboral, al respecto Jang et al. (2019) en

su investigación respecto a la manera en cómo lidiar con el estrés laboral exponen que el estrés laboral tiene una consecuencia continua sobre la salud psicológica del trabajador, conllevando a un agotamiento emocional importante en el trabajador que se relaciona de manera negativa con su desempeño laboral. Maslach y Leiter (2016) respecto al agotamiento emocional, indica que estos conllevan a un debilitamiento de los recursos emocionales, los cuales suelen hacer acompañados de irritación, manifestándose también actitudes desfavorables del empleado que puede conllevar al incumplimiento de sus funciones y conducir al ausentismo en el trabajo, presentándose también un nivel elevado de insatisfacción laboral.

Hernández et al (2020) respecto al agotamiento emocional hace notar que se manifieste el trabajador como un cansancio mental, que a su vez conduce a una fatiga física importante, con sentimientos o sensación de pesadez y que es originada por un desbalance entre lo que el trabajador recibe lo que la, por lo general el agotamiento emocional es propio de los trabajadores asistenciales, que trabajan con personas, y que por la naturaleza del trabajo que realizan entregan todo lo que pueden de sí mismos, y cuando son sobrepasados por la demanda que tienen, presentan cuadros de agotamiento emocional, que se caracterizan por insomnio, es decir dificultad para dormir, presentan también irritabilidad con una pérdida de control bastante marcada, exhibiendo mal humor y siendo bastante sensible ante cualquier crítica o gesto de desaprobación, ello sea una el cansancio físico que se caracteriza por tener una fatiga que se manifiesta en forma frecuente, también la falta de motivación se hace presente, haciendo que el trabajador realice sus actividades de una manera rutinaria o mecánica, sintiendo como si estaría obligado a realizar el trabajo todo el tiempo, careciendo también del interés y el entusiasmo por realizar las actividades propias del trabajo.

El agotamiento emocional también se caracteriza porque el distanciamiento afectivo, tornándose cada vez más ajeno al trato con las personas, o mostrando indiferencia por lo que le pase a los demás, se presentan también olvidos frecuentes por la saturación de información en la memoria, haciendo que las cosas pequeñas se olviden con facilidad y presentando asimismo dificultades para pensar, y presentar cuadros de confusión (García et ál., 2016).

En cuanto a la segunda hipótesis específica la cual afirma que la despersonalización incide significativamente en el desempeño laboral de los

participantes de una entidad financiera de la ciudad de Juliaca se tiene que los valores numéricos como resultado la presente investigación muestran que dicha hipótesis es verdadera, lo cual se puede comprobar de la prueba Chi Cuadrado de Pearson, para la cual se determinó un valor numérico un P valor de 0,000, por lo cual se encontró por debajo del nivel del 5% del valor estadístico, motivo por el cual se indica la incidencia de la despersonalización sobre el desempeño laboral de dichos participantes. Al respecto Vaca (2017) en su investigación referida a la influencia del estrés laboral sobre el desempeño laboral de los agentes de seguridad de una entidad bancaria, muestra que el estrés laboral tiene una analogía relevante con el desempeño de las personas, indicando que este produce desmotivación y despersonalización trato con los clientes, incidiendo esta manera en un enfoque desaprobado en el desempeño laboral, motivo por el cual se sugiere el desarrollo de talleres de afrontamiento del estrés y el diseño de la asignación de puestos de manera adecuada. Maslach y Leiter (2016) respecto de la despersonalización indican que esta se manifiesta por un endurecimiento a nivel del orden emocional y la aparición de actos que los usuarios perciben como deshumanizantes, se muestra también un marcado cinismo ante la autocrítica y la desvalorización y el desprecio por la importancia y alcance que tiene el trabajo para la organización, Arif et al. (2022) indica también que el estrés laboral generado por un incremento de la demanda hacia la labor del trabajador hace que este sufra cambios psicológicos importantes entre los que destacan la despersonalización, la cual es una manifestación del desbordarse de las capacidades laborales y emocionales del trabajador, manifestándose como una respuesta de protección frente a situaciones amenazantes para su estabilidad personal.

Burman y Goswani (2018) al referirse a la despersonalización nos habla de un trastorno disociativo, mediante el cual la persona tiende a alejarse de manera emocional de todo aquello que lo daña, lo cual tienen implicancia muy importante sobre el desempeño laboral, especialmente en aquellos trabajadores que atienden a personas, como similar de los funcionarios de salud, quienes sufren una alteración de la percepción, de uno mismo y de la manera como se siente. Se entiende también como una disociación con el cuerpo y viene acompañado de experiencias diferentes en el ámbito sensorial, visuales, auditivas, gustativas, tácticas u olfativas se caracteriza la despersonalización también porque se presenta

una experiencia subjetiva de la memoria, con un pensamiento vacío. La despersonalización manifiesta también un grado de cinismo y una actitud exploración hacia el trabajo realizado.

Respecto a la tercera hipótesis específica, la cual afirma que la falta de realización personal influye con determinación en el desempeño laboral de los participantes en una entidad financiera de la ciudad de Juliaca en el 2022, los resultados de la presente investigación permiten evidenciar que en efecto dicha hipótesis y cumple, como se muestra partir de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado de Pearson en la que el valor numérico P valor de 0,000 inferior al 5% de significancia estadística, con lo cual se muestra la incidencia de dicha dimensión sobre la variable desempeño laboral. Al respecto Deng et al (2018) investigación realizada para ver cómo el estrés laboral afecta el ejercicio laboral de los trabajadores chinos se pudo demostrar que es una analogía significativa entre el estrés por desafíos y obstáculos entre los empleados de los hospitales chinos, la motivación para trabajar fue un papel importante con el desempeño laboral, de tal manera que cuando la falta de realización personal se debiliten relación con la labor del trabajador, el desempeño laboral se vea afectado de manera importante. De esta manera la despersonalización se torna en uno de los aspectos que más vulneran el desempeño laboral y que por ello es importante establecer políticas laborales que no pongan en riesgo la salud mental del trabajador.

Ramli (2018) al referirse a la negativa formación personal indica que ésta se asocia al instinto que tiene el trabajador de evaluarse, asimismo, de una manera negativa, buscando evitar relaciones interpersonales, lo cual afecta de manera directa al trabajo en equipo trabajo colaborativo que éste debe desempeñar por la misma naturaleza de la función que cumple, ello conduce también a una baja de la obtención y a una menor enfoque en la capacidad de soportar la presión que el trabajo en el área de salud impone, los trabajadores que presentan una baja realización personal tienden también a reprocharse el no haber alcanzado los objetivos propuestos tanto en el ámbito de la función que realizan como también en su vida personal, se asocia este estado a una baja autoestima, que conduce a una valoración disminuida de su contribución en la institución y en el grupo de trabajo.

Mejía et al (2019) es investigación respecto al estrés laboral en países de Latinoamérica pudo evidenciar que la falta de realización personal es un factor

recurrente entre los trabajadores que son sometidos a un estrés laboral prolongado, de tal manera que el trabajador percibe que el trabajo realizado es insuficiente, se da cuando el trabajador sobrepasa sus habilidades por las funciones del trabajo o por la demanda que el trabajo supone y para el cual no está adecuadamente capacitado, de esta manera sus metas laborales y personales se ven afectadas en diversa magnitud y ello se debe en el área de salud a la excesiva demanda que el trabajo impone respecto a los turnos laborales, el horario de trabajo la continuidad de las jornadas, la seguridad, la mejoras de las TIC, incorporación de sistemas de organizacional, especialmente en el área de salud juega un papel en contra del trabajador.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que el estrés laboral repercute de manera magna en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Juliaca en el año 2022, a partir de la prueba de independencia estadística Chi Cuadrado, para la cual se obtuvo un P valor de $0,000 < 0,050$ (5%), con lo cual se muestra que la hipótesis planteada queda comprobada, siendo que niveles de estrés laboral altos se asocian con un esfuerzo profesional disminuido.

Se concluye que el agotamiento emocional repercute significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Juliaca en el año 2022, conclusión que se obtiene a partir de la prueba de hipótesis Chi cuadrado de Pearson, en la que el valor numérico es P valor de $0,000 < 0,050$ (5%), que permite afirmar como verdadera la hipótesis específica planteada respecto a la incidencia del agotamiento emocional sobre el desempeño laboral.

Se concluye que la despersonalización incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Juliaca en el año 2022, conclusión que se obtiene a partir de la prueba de hipótesis Chi cuadrado de Pearson, en la que se obtuvo un P valor de $0,000 < 0,050$ (5%), que permite afirmar como verdadera la hipótesis específica planteada respecto a la incidencia de la despersonalización sobre el desempeño laboral.

Se concluye que la falta de realización personal repercute magnamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Juliaca en el año 2022, conclusión que se obtiene a partir de la prueba de hipótesis Chi cuadrado de Pearson, en la que se tiene el resultado numérico P valor de $0,000 < 0,050$ (5%), que permite afirmar como verdadera la hipótesis específica planteada respecto a la incidencia la negativa realización personal sobre el desempeño laboral

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gerencia de la entidad financiera donde se desarrolló la presente investigación, evaluar la correspondencia entre los perfiles de puesto y las capacidades y competencias que poseen los trabajadores a fin de lograr un mejor afrontamiento del estrés por parte de los trabajadores de la entidad financiera.

Se recomienda a la gerencia de la entidad financiera donde se desarrolla la presente investigación, establecer talleres de capacitación que permitan a los trabajadores contar con habilidades y estrategias para afrontar situaciones de estrés propias del trabajo que realiza.

se recomienda, generar espacios de diálogo y esparcimiento entre los trabajadores, que permitan mejorar las relaciones interpersonales, así como el trabajo colaborativo y en equipo para afrontar los retos que el trabajo impone, cumpliendo las pausas activas para que el personal pueda aplicar métodos de liberación de estrés y mejorar su desempeño y generar mejores ganancias.

Se recomiendan a los estudiosos, fascinados en el tema del estrés laboral y el desempeño laboral, desarrollar investigaciones de carácter longitudinal que contribuyan apreciar en desarrollo temporal de la relación entre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores en entidades financieras entre sector público y privado.

REFERENCIAS

- Arif, A., Rivai, H, y Yuliharsi, Y. (2022). Impact of job stress on job performance of health worker with work life balance as mediating variable. *Management Analysis Journal*, 11(1),103-109.
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/55012>
- Amaya, C. y Salvatierra, G. (2021). *El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16785>
- Bal, S. (2020). *Quality of work life, job satisfaction and job performance*. Laxmi Book Publication
- Batista, D. (2017). *Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Queretaro].
https://www.academia.edu/12143936/Impacto_del_estr%C3%A9s_laboral_en_el_desempe%C3%B1o_de_los_trabajadores_de_una_industria_automotriz
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson.
- Bohlander, G., Snell, S, & Morris, S. (2017). *Administración de recursos humanos*. CENGAGE Learnig.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson.
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Editorial Brujas.
- Burman, R., & Goswami, T. G. (2018). A systematic literature review of work stress. In Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano. El nuevo papel del los recursos humanos en las organizaciones*. México: McGrawHill. *ternational Journal of Management Studies*, 3(9), 112-132.
- Bustamante Cosi, M. (2021). *Estrés y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca SA (ENACO), Puno 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56812/Bustamante_CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Call, M. y Ployhart, R. (2021). A theory of firm value capture from employee job performance: A multidisciplinary perspective. *Academy of Management Review*, 46(3), 572-590. <https://doi.org/10.5465/amr.2018.0103>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano. El nuevo papel del los recursos*

humanos en las organizaciones. McGrawHill.

- Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7481>
- Chuzón, A. y Enríquez, P. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A Motupe, 2016*. [Tesis, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Creswell, J. (2017). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. SAGE.
- Daniel, C. O. (2019). Effects of job stress on employee's performance. *International Journal of Business, Management and Social Research*, 6(02), 375-382. <https://doi.org/10.18801/ijbmsr.060219.40>
- Dharma, Y. (2018). *The effect of work motivation on the employee performance with organization citizenship behavior as intervening variable at Bank Aceh Syariah. In Proceedings of MICoMS 2017*. Emerald Publishing Limited.
- Del Águila Macedo, H. (2019). *Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2292/Hudson_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., y Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental health and preventive medicine*, 24(1), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Pearson.
- Doki, S., Sasahara, S., & Matsuzaki, I. (2018). Stress of working abroad: a systematic review. *International archives of occupational and environmental health*, 91(7), 767-784. <https://doi.org/10.1007/s00420-018-1333-4>
- Eloisa, G. (2017). *Salud, Estrés y Factores*. Blog, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Lima.
- Ehsan, M., & Ali, K. (2019). The impact of work stress on employee productivity: Based in the banking sector of Faisalabad, Pakistan. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 4(6), 32-50. <http://dx.doi.org/10.18775/ijied.1849-7551->

7020.2015.46.2003

- Félix, R., García, C. y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral revisión genérica desde la teoría. *Cultura científica y tecnológica*, (64).
<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/248>
- Foy, T., Dwyer, R. J., Nafarrete, R., Hammoud, M. S. S., & Rockett, P. (2019). Managing job performance, social support and work-life conflict to reduce workplace stress. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
<https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2017-0061>
- Flórez, Y. y Castillo, J. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento*. [Tesis, Universidad Cooperativa de Colombia].
http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf
- Flores Salazar, P. N. (2019). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna agencias y oficinas ubicadas en la región Puno, 2016-2017*. [Tesis Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12644>
- García-Moran, M., & Gil-Lacruz, M. (2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud*. Ministerio de Salud.
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of management*, 39(5), 1085-1122.
<https://doi.org/10.1177/0149206313475815>
- Hadi, S., Tjahjono, H. K., El Qadri, Z. M., & Prajogo, W. (2020). The influence of organizational justice and positive organizational behavior: systematic review and call for future research. *The Journal of Social Sciences Research*, 6(1), 67-84.
<https://ideas.repec.org/a/arp/tjssrr/2020p67-84.html>
- Havermans, B., Brouwers, E., Hoek, R., Anema, J., Beek, A., & Boot, C. (2018). Work stress prevention needs of employees and supervisors. *BMC Public Health*, 18(642), 1-11.
<https://doi.org/10.1186/s12889-018-5535-1>
- Hernández, P. C., Cortes, M. B., & Rivas, E. M. P. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, (7), 8.
<https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>
- Hermawan, E. (2021). Literature Review Company Policy: Workload, Work Time and Employee Compensation. *Journal of Law, Politic and Humanities*, 1(3), 126-134.
<https://dinastires.org/index.php/JLPH/article/view/61>
- Jang, M., Gu, S., & Jeong, Y. (2019). Role of Coping Styles in the Relationship Between

- Nurses' Work Stress and Well-Being Across Career. *Revista de Becas de Enfermería*, 51(6). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31621194/>
- Kathrynn, A; y Lawrence, E. (2019). *Research Methods Statistic an Applications*. SAGE Publications.
- Kristensen, M., Dumont, H., Akindipe, T., Chugunov, N., & Garcia, G. (2019). Formation Fluid Sampling Simulation: The Key to Successful Job Design and Post-Job Performance Evaluation. *In SPE Annual Technical Conference and Exhibition. OnePetro*. <https://doi.org/10.2118/195836-MS>
- Kurniawaty, K., Ramly, M., & Ramlawati, R. (2019). The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention. *Management scienceletters*, 9(6), 877-886.
- Liahmad, K. R., Utami, Y. P., & Sitompul, S. (2021). Financial Factors and Non-Financial to Financial Distress Insurance Companies That Listed in Indonesia Stock Exchange. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 1305-1312.
- Mamani, E. L., Huancollo, D. F. M., Cari, L. W. C., & Apaza, K. A. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384002>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout. In Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior*. Academic Press.
- Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Nawaz, A., & Ansari, D. N. (2021). Impact of job stress on job performance with perceived organizational support as a moderator. *Governance and Management Review*, 1(2). http://pu.edu.pk/images/journal/IAS/PDF/1-v2_1_17.pdf
- OIT (2016). Estrés laboral. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. (U. A. México, Ed.) *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A., & León, A. (2018). Burnout y su relación

- con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), p. 51-60. <http://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v11n2/1699-695X-albacete-11-02-00051.pdf>
- Pérez, A. (2009). *Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera*. [Tesis de maestría, Instituto politécnico nacional.] <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/resistencia-de-materiales/tesis-perez-montejo-anna/26787868>
- Pezaro, S. (2018). Theories of work-related stress. *Dr. Sally Pezaro*. <https://sallypezaro.wordpress.com/2018/03/22/theories-of-work-related-stress/>
- Prem, R., Ohly, S., Kubicek, B., and Korunka, C. (2017) 'Thriving on Challenge Stressors? Exploring Time Pressure and Learning Demands as Antecedents of Thriving at Work'. *Journal of Organizational Behavior* 38 (1), 108-123 <https://doi.org/10.1002/job.2115>
- Prentice, C., & Thaichon, P. (2019). Revisiting the job performance–burnout relationship. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(7), 807-832. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1568340>
- Phuong, T. T. K., & Vinh, T. T. (2020). Job satisfaction, employee loyalty and job performance in the hospitality industry: A moderated model. *Asian Economic and Financial Review*, 10(6), 698-713. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2020.106.698.713>
- Ramli, A. H. (2018). Manage of job stress and measure employee performance in health services. *Business and Entrepreneurial Review*, 18(1), 53-64. <https://doi.org/10.25105/ber.v18i1.5307>
- Sanusi, A., Yusuf, H., Mahrani, S. W., & Purwanto, M. R. (2020). Workplace Stress among Workers of Banks and Financial Organizations. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(1). <https://doi.org/10.37200/IJPR/V24I1/PR200231>
- Sanchez Vera, K. M., Loli Ponce, R. A., & Sandoval Vegas, M. H. (2016). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). *Revista Enfermería Herediana*, 8(2), 115. <https://doi.org/10.20453/renh.v8i2.2691>
- Semaksiani, A., Handaru, A. W., & Rizan, M. (2019). The Effect of Work Loads and Work Stress on Motivation of Work Productivity (Empirical Case Study of Ink-Producing Companies). *Scholars Bulletin*, 5(10), 560-571. DOI: 10.36348/sb 2019.v05i10.003
- Ticse, E., & Mirella, L. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en*

- colaboradores de un banco de Huancayo, 2020*. [Tesis, Universidad Continental]
<http://119.8.154.77/handle/20.500.12394/8711>
- Urupeque, G. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354?show=ful>
- Vaca, S. M. (2017). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil* [Tesis, Universidad de las Américas].
 C:/Users/YEYMI/Downloads/Documents/UDLA-EC-TPO-2017-05. pdf.
- Yan, H., & Xie, S. (2016). How does auditors' work stress affect audit quality? Empirical evidence from the Chinese stock market. *China Journal of Accounting Research*, 9(4), 305-319. <https://doi.org/10.1016/j.cjar.2016.09.001>
- Yukongdi, V., & Shrestha, P. (2020). The influence of affective commitment, job satisfaction and job stress on turnover intention: A study of Nepalese bank employees. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9, 88-98.
http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_9-s1_07_b19-126_88-98.pdf
- Yunita, P. I., & Saputra, I. (2019). Millennial generation in accepting mutations: Impact on work stress and employee performance. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(1), 102-114.
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=988664&val=10886&title=Millennial%20generation%20in%20accepting%20mutations%20Impact%20on%20work%20stress%20and%20employee%20performance>

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de operacionalización de variables

Estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022										
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores							
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente: Estrés laboral							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022?	Determinar el nivel de relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022	El estrés incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022	Agotamiento emocional	Agotamiento del trabajo	1, 2, 8	Escala ordinal (Frecuencia)	Escala ordinal			
				Fatiga por las mañanas para ir a trabajar	3, 6, 14					
				Frustración en el trabajo	13, 16, 20					
			Despersonalización	Trato de los usuarios como objetos impersonales	5			Nunca (0) Alguna vez al año o menos (1) Una vez al mes o menos (2) Algunas veces al mes (3) Una vez por semana (4) Algunas veces por semana (5) Todos los días (6)		
				Insensibilidad con la gente	10					
				Despreocupación por lo que sucede con los usuarios	11, 15					
			Falta de realización personal	Considera que los usuarios lo culpan de sus problemas	22	Bajo				
				Dificultad para tratar con problemas de clientes	7, 21				Medio	
				Insatisfacción por el trabajo realizado	9, 19					
				Poca actividad en el trabajo	12, 18					
						Pérdida de calma en el trabajo		4, 17		

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable independiente: Desempeño laboral						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
<p>1. ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la falta de realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022?</p>	<p>1. Determinar el nivel de relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022</p> <p>2. Determinar el nivel de relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022.</p> <p>3. Determinar el nivel de relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad</p>	<p>1. El agotamiento emocional incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022</p> <p>2. La despersonalización incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022.</p> <p>3. La falta de realización personal incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca, 2022</p>	Conocimiento del trabajo	Comprensión de tareas, procedimientos y técnicas del trabajo	1	Escala ordinal (Frecuencia)	Escala ordinal		
				Conoce normas, procedimientos e instructivos propios del puesto de trabajo	2, 3				
				Toma de decisiones y solución de problemas	4, 5				
			Calidad del trabajo	Eficacia laboral	6			Nunca (0)	Bajo
				Eficiencia en el trabajo	7				
				Cumplimiento de estándares básicos en la tarea que realiza	8,9				
			Responsabilidad	Cumplimiento de tareas propias de su puesto de labor	10			Casi siempre (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Medio
				Capacitación permanente	11				
				Disposición a la mejora de las tareas propias del puesto de trabajo	12				
			Productividad	Habilidad para utilizar los recursos disponibles en el cumplimiento del trabajo	13			Siempre (4)	Alto
				Motivación dirigida al cumplimiento de metas organizacionales	14				

	financiera de Juliaca, 2022			Compromiso de servicio	15		
			Habilidad y destreza	Liderazgo en el trabajo	16		
				Capacidad para solucionar problemas	17, 18		
				Manejo de habilidades y destrezas propias de las funciones que involucra su trabajo	19, 20		
		Actitud hacia la organización		Colaboración para con el equipo de trabajo	21, 22		
				Identificación con los objetivos de la organización	23		
				Apertura para el cambio	24, 25		
Diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Métodos de análisis de datos	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico por su propósito Diseño: No experimental, descriptivo correlacional		Población: La población para el presente estudio estará conformada por un total de 190 trabajadores que laboran en una entidad financiera de Juliaca, 2022 Muestra: 127 trabajadores que	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre estrés laboral MBI, Evaluación del desempeño laboral (EVADEST)			Descriptivos: Tablas de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos Inferencial: Prueba de hipótesis de normalidad Kolmogorov Smirnov, análisis de correlación	

	laboran en la agencia Tupac en una entidad financiera de Juliaca, 2022		
--	--	--	--

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	El estrés laboral se puede definir como la vivencia de situaciones negativas desagradables. emociones resultantes como tensión, ansiedad, frustración, ira y depresión de los aspectos laborales (Burman y Goswani, 2018).	Escala para el estrés laboral MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach (1981) adaptada y validada en Perú por Vasquéz (2020) el mismo que cuenta con una total de 22 ítems	Agotamiento emocional	Agotamiento del trabajo Fatiga por las mañanas para ir a trabajar Frustración en el trabajo	Escala ordinal Bajo
			Despersonalización	Trato de los usuarios como objetos impersonales Insensibilidad con la gente Despreocupación por lo que sucede con los usuarios Considera que los usuarios lo culpan de sus problemas	Medio Alto
			Falta de realización personal	Dificultad para tratar con problemas de clientes Insatisfacción por el trabajo realizado Poca actividad en el trabajo Pérdida de calma en el trabajo	
Desempeño laboral	El desempeño laboral se refiere a la eficiencia con la que los	Evaluación del desempeño laboral (EVADEST) el cual	Conocimiento del trabajo	Comprensión de tareas, procedimientos y técnicas del trabajo	Escala ordinal Bajo

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
	empleados llevan a cabo sus responsabilidades dentro de una organización, es decir, el esfuerzo realizado por los empleados para llevar a cabo sus responsabilidades dentro de la organización de una manera que contribuya al éxito de la organización sin dejar de ser responsables y cumplir con su función. dentro de ella (Bohlander et al., 2017).	buen adaptado por (Ronquillo, Aranda, & Pando, 2013) en basa a un instrumento de Evaluación del Desempeño adaptado de (Hodgetts & Altman, Comportamiento en las organizaciones, 1993)		Conoce normas, procedimientos e instructivos propios del puesto de trabajo Toma de decisiones y solución de problemas	Medio Alto
Calidad del trabajo			Eficacia laboral Eficiencia en el trabajo Cumplimiento de estándares básicos en la tarea que realiza		
Responsabilidad			Cumplimiento de tareas propias de su puesto de labor Capacitación permanente Disposición a la mejora de las tareas propias del puesto de trabajo		
Productividad			Habilidad para utilizar los recursos disponibles en el cumplimiento del trabajo Motivación dirigida al cumplimiento de metas organizacionales Compromiso de servicio		

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
			Habilidad y destreza	Liderazgo en el trabajo Capacidad para solucionar problemas Manejo de habilidades y destrezas propias de las funciones que involucra s	
			Actitud hacia la organización	Colaboración para con el equipo de trabajo Identificación con los objetivos de la organización Apertura para el cambio	

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO MEDIR EL ESTRÉS LABORAL (MBI)

Estimado colega a continuación se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda.

Género	Masculino				Femenino								
Edad	20-30		31-40		41-50		51 a más						
Condición laboral	Contratado			Nombrado			CAS						
Grado de instrucción	Técnico profesional			Profesional									
	Maestro(a)			Doctor (a)									
ESCALA DE FRECEUNCIA				VALORACION									
Nunca (Ninguna vez)				0									
Casi nunca (Pocas veces al año)				1									
Algunas veces (Una vez al año)				2									
Regularmente (Pocas veces al mes)				3									
Bastantes veces (Una vez por semana)				4									
Casi siempre (Varias veces por semana)				5									
Siempre				6									
N°	ITEMS						0	1	2	3	4	5	6
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo												
02	Al final de la jornada laboral me siento cansado												
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado												
04	Me tensa trabajar todo el día												
05	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia												
06	Trabajar todos los días es una tensión para mí												
07	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros												
08	Me siento agotado por el trabajo												
09	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros												
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo												
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente												
12	Me encuentro con mucha vitalidad												
13	Me siento frustrado por mi trabajo												
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro												
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo												
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés												
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo												
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros												
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo												
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades												
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo												
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas												

**CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL**

Estimado trabajador a continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo que usted realiza. No existe respuestas correctas ni incorrectas. De acuerdo con la situación que más se asemeje a su práctica en el trabajo, conteste haciendo uso de la siguiente valoración.

ESCALA DE FRECUENCIA		VALORACION				
Nunca		0				
Casi nunca		1				
A veces		2				
Casi siempre		3				
Siempre		4				
N°	ITEMS	0	1	2	3	4
01	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto					
02	Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo					
03	Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo					
04	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones					
05	Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo					
06	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos					
07	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa					
08	En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada					
09	Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho					
10	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas					
11	Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente					
12	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente					

13	Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible					
14	Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización					
15	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su Productividad					
16	Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo					
17	Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo					
18	Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas					
19	Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo					
20	Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo					
21	Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo					
22	Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores					
23	Comparto la misión y objetivos de la organización					
24	Muestro interés por superarme constantemente					
25	Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización					

Anexo 4. Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado	X		X		X		
3	Me siento agotado por el trabajo	X		X		X		
4	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X		X		X		
5	Trabajar todos los días es una tensión para mí	X		X		X		
6	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	X		X		X		
7	Me siento frustrado por mi trabajo	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés	X		X		X		
9	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización								
10	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia	X		X		X		
11	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo	X		X		X		
14	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Falta de realización personal								
15	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros	X		X		X		
16	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo	X		X		X		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	X		X		X		
18	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	X		X		X		
19	Me encuentro con mucha vitalidad	X		X		X		
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros	X		X		X		
21	Me tensa trabajar todo el día	X		X		X		
22	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Aurelio Cutipa Villasante

DNI: 25124318

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Cusco, 14 de abril del 2022

DR. CFC. Aurelio Cutipa Villasante

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Conocimiento del trabajo Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto	X		X		X		
2	Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo	X		X		X		
3	Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo	X		X		X		
4	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones	X		X		X		
5	Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo	X		X		X		
	DIMENSION 2: Calidad del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos	X		X		X		
7	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa	X		X		X		
8	En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada	X		X		X		
9	Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho	X		X		X		
	DIMENSION 3: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas	X		X		X		
11	Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente	X		X		X		
12	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente	X		X		X		
	DIMENSION 4: Productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible	X		X		X		
14	Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización	X		X		X		
15	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su Productividad	X		X		X		
	DIMENSION 5: Habilidad y destreza	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo	X		X		X		
17	Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo	X		X		X		
18	Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas	X		X		X		
19	Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo	X		X		X		
20	Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo	X		X		X		
	DIMENSION 6: Actitud hacia la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo	X		X		X		



22	Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores	X		X		X		
23	Comparto la misión y objetivos de la organización	X		X		X		
24	Muestro interés por superarme constantemente	X		X		X		
25	Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Aurelio Cutipa Villasante

DNI: 25124318

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Cusco, 14 de abril del 2022

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado	X		X		X		
3	Me siento agotado por el trabajo	X		X		X		
4	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X		X		X		
5	Trabajar todos los días es una tensión para mí	X		X		X		
6	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	X		X		X		
7	Me siento frustrado por mi trabajo	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés	X		X		X		
9	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización								
10	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia	X		X		X		
11	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo	X		X		X		
14	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Falta de realización personal								
15	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros	X		X		X		
16	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo	X		X		X		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	X		X		X		
18	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	X		X		X		
19	Me encuentro con mucha vitalidad	X		X		X		
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros	X		X		X		
21	Me tensa trabajar todo el día	X		X		X		
22	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Roberth Lima Rivas

DNI: 24003832

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Conocimiento del trabajo Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto	X		X		X		
2	Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo	X		X		X		
3	Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo	X		X		X		
4	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones	X		X		X		
5	Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo	X		X		X		
	DIMENSION 2: Calidad del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos	X		X		X		
7	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa	X		X		X		
8	En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada	X		X		X		
9	Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho	X		X		X		
	DIMENSION 3: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas	X		X		X		
11	Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente	X		X		X		
12	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente	X		X		X		
	DIMENSION 4: Productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible	X		X		X		
14	Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización	X		X		X		
15	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su Productividad	X		X		X		
	DIMENSION 5: Habilidad y destreza	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo	X		X		X		
17	Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo	X		X		X		
18	Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas	X		X		X		
19	Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo	X		X		X		
20	Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo	X		X		X		
	DIMENSION 6: Actitud hacia la organización	Si	No	Si	No	Si	No	

21	Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo	X		X		X		
22	Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores	X		X		X		
23	Comparto la misión y objetivos de la organización	X		X		X		
24	Muestro interés por superarme constantemente	X		X		X		
25	Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Roberth Lima Rivas

DNI: 24003832

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Agotamiento emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado	X		X		X		
3	Me siento agotado por el trabajo	X		X		X		
4	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X		X		X		
5	Trabajar todos los días es una tensión para mí	X		X		X		
6	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	X		X		X		
7	Me siento frustrado por mi trabajo	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés	X		X		X		
9	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	X		X		X		
DIMENSION 2: Despersonalización								
10	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia	X		X		X		
11	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo	X		X		X		
14	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		
DIMENSION 3: Falta de realización personal								
15	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros	X		X		X		
16	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo	X		X		X		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	X		X		X		
18	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	X		X		X		
19	Me encuentro con mucha vitalidad	X		X		X		
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros	X		X		X		
21	Me tensa trabajar todo el día	X		X		X		
22	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

DNI: 23803533

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

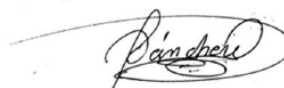
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Cusco, 18 de abril del 2022



Firma del Experto Informante
Dr. Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Conocimiento del trabajo	X		X		X		
	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto							
2	Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo	X		X		X		
	3 Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo	X		X		X		
4	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones	X		X		X		
5	Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo	X		X		X		
	DIMENSION 2: Calidad del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos	X		X		X		
7	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa	X		X		X		
8	En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada	X		X		X		
9	Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho	X		X		X		
	DIMENSION 3: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas	X		X		X		
11	Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente	X		X		X		
12	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente	X		X		X		
	DIMENSION 4: Productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible	X		X		X		
14	Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización	X		X		X		
15	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su Productividad	X		X		X		
	DIMENSION 5: Habilidad y destreza	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo	X		X		X		
17	Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo	X		X		X		
18	Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas	X		X		X		
19	Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo	X		X		X		
20	Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo	X		X		X		
	DIMENSION 6: Actitud hacia la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo	X		X		X		

22	Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores	X		X		X		
23	Comparto la misión y objetivos de la organización	X		X		X		
24	Muestro interés por superarme constantemente	X		X		X		
25	Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

DNI: 23803533

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad


1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Cusco, 18 de abril del 2022



Firma del Experto Informante
Dr. Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

CONSTANCIA

EL GERENTE DE LA CAJA AREQUIPA, QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

Que el Sr (Sra.) Yesica Mamani Esquivel, en su condición de estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo, ha aplicado en una muestra de la institución Caja Arequipa los instrumentos correspondientes a su trabajo de investigación titulado “estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de Juliaca ,2022”, durante la primera quincena del mes de junio del presente año.

Se expide la presente constancia a petición de la interesada, para los fines que vea por conveniente.

Juliaca, 02 de junio del 2022



Claudia Susana Lozano Zimara
GERENTE DE AGENCIA
CAJA AREQUIPA

Anexo 5. Data para la prueba piloto correspondiente a la confiabilidad

N°	Estrés laboral																					
	Agotamiento emocional									Despersonalización					Falta de realización personal							
	I1	I2	I8	I3	I6	I14	I13	I16	I20	I5	I10	I11	I15	I22	I7	I21	I9	I19	I12	I18	I4	I17
1	2	2	0	1	0	0	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	0	3	2	1	2	0
2	4	6	4	4	6	4	4	4	4	6	6	6	6	5	4	5	6	5	6	4	6	6
3	0	2	1	2	3	1	2	2	2	0	1	2	3	3	1	2	0	1	0	0	3	0
4	4	4	4	4	5	5	5	6	4	6	6	5	5	4	4	4	4	5	4	5	6	5
5	3	0	0	1	1	0	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	0	1	0	0	1
6	5	4	4	6	6	5	5	5	4	6	4	6	4	5	5	5	6	4	5	4	6	5
7	4	6	5	5	4	6	4	5	5	6	5	6	4	5	5	4	6	6	4	5	6	6
8	1	3	1	0	3	1	1	1	2	2	1	1	0	0	3	2	0	3	3	1	3	3
9	5	4	6	6	4	5	4	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	4	4	6
10	4	4	6	6	6	5	6	5	5	4	4	4	6	4	6	6	6	5	5	6	4	4
11	6	6	5	4	6	6	5	5	4	6	5	6	4	4	6	6	4	5	6	6	4	5
12	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	2	1	0	3	3	3	0	3	0	0	3
13	0	2	0	2	3	3	2	3	3	1	1	0	2	3	0	2	0	2	3	3	1	3
14	0	1	0	2	2	2	0	3	2	0	3	2	1	3	3	0	2	3	3	0	1	1
15	6	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	6	6	5	6	5	6	6	5	5
16	6	6	4	5	5	4	4	4	4	6	6	4	4	6	4	5	5	4	4	6	6	6
17	2	0	3	1	0	0	1	2	1	0	1	0	1	0	0	1	1	2	2	0	0	2
18	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	0	3	3	2	3	3	2	0	0	1	1	3
19	3	0	0	0	1	0	0	1	3	2	1	3	0	0	0	1	1	2	3	0	2	2
20	3	3	0	0	1	3	0	2	0	2	1	2	2	0	3	1	1	2	1	3	3	0
21	4	5	6	6	4	5	6	6	5	5	4	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6

N°	Desempeño laboral																								
	Conocimiento del trabajo					Calidad del trabajo				Responsabilidad			Productividad			Habilidad y destreza					Actitud hacia la organización				
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25
1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
2	2	0	2	1	1	0	0	1	2	0	2	1	2	1	0	1	1	1	0	2	1	2	0	2	1
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	1	0	0	1	1	0	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	0	1	1	2	2	0	0	2
5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
6	0	0	1	2	2	2	2	0	1	2	2	2	1	2	2	0	0	2	2	2	0	2	1	2	1
7	0	1	1	2	0	0	0	0	0	2	1	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	0	0	1
8	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	0	2	2	1	2	2	1	1	2	0	1	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	1	1	0
10	0	1	2	0	0	2	0	0	0	2	0	1	1	0	0	2	1	1	0	0	2	2	1	0	0
11	0	1	1	1	1	1	0	1	2	0	0	1	0	0	1	1	2	2	1	0	1	1	1	0	0
12	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
13	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
14	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
15	1	2	2	2	1	1	1	0	2	2	2	0	1	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	1	1
16	1	2	0	1	2	2	0	1	0	0	1	2	2	2	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0	1
17	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
18	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
19	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
20	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
21	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	2	2	0	0	2	2	0	1	0	2	1	0	2	1

ANALISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO

Prueba KMO y esfericidad de Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,980
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	3606,752
	gl	231
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	17,329	78,768	78,768	17,329	78,768	78,768
2	,432	1,966	80,733	,432	1,966	80,733
3	,367	1,667	82,400	,367	1,667	82,400
4	,353	1,605	84,005			
5	,320	1,454	85,459			
6	,290	1,319	86,777			
7	,276	1,253	88,031			
8	,267	1,215	89,245			
9	,245	1,116	90,361			
10	,230	1,046	91,407			
11	,223	1,015	92,421			
12	,221	1,005	93,426			
13	,211	,960	94,386			
14	,190	,863	95,249			
15	,178	,807	96,056			
16	,154	,698	96,754			
17	,151	,687	97,441			
18	,141	,640	98,081			
19	,120	,545	98,626			
20	,119	,543	99,169			
21	,101	,458	99,627			
22	,082	,373	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componentes rotados

	Componente		
	1	2	3
I1	,890	,057	,178
I2	,910	-,073	-,005
I8	,896	-,148	,066
I3	,873	-,163	-,052
I6	,907	-,077	-,160
I14	,883	,035	,065
I13	,887	,079	-,220
I16	,883	-,154	,135
I20	,883	-,267	,063
I5	,136	,880	-,281
I10	,283	,856	,229
I11	,259	,862	,032
I15	,131	,889	,202
I22	,068	,890	-,015
I7	,066	-,164	,884
I21	-,073	,026	,894
I9	-,039	-,111	,892
I19	-,131	,016	,896
I12	-,019	-,112	,892
I18	-,108	,135	,895
I4	-,035	,088	,887
I17	,115	-,026	,894

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Rotación oblicua

ANALISIS DE CONFIABILIDAD

Confiabilidad de instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Estrés laboral	0,986	22
Desempeño laboral	0,989	25

La Tabla 11 muestra los resultados para el análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables estrés y desempeño laboral, estableciéndose que en ambos casos se obtuvieron valores para el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach bastante altos, los mismos que garantizan que los instrumentos son confiables para su aplicación.

ANÁLISIS DE NORMALIDAD

H₀: No existe relación significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral

H₁: Existe relación significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral

Regla de decisión

Nivel de significancia = 5%

Si p valor (sig.) < 0,05 se rechaza la H₀ y se acepta H₁

Si p valor (sig.) > 0,05 se acepta H₀

Resultado

Prueba de normalidad para las variables estrés y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento emocional	,355	127	,000
Despersonalización	,353	127	,000
Falta de realización personal	,335	127	,000
Estrés laboral	,355	127	,000
Conocimiento del trabajo	,372	127	,000
Calidad del trabajo	,376	127	,000
Responsabilidad	,389	127	,000
Productividad	,390	127	,000
Habilidad y destreza	,333	127	,000
Actitud hacia la organización	,355	127	,000
Desempeño laboral	,364	127	,000

La Tabla 12 muestra que los p valores para las variables estrés laboral y desempeño laboral y sus dimensiones son en todos los casos igual a 0,000 < 0,050, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que los datos provienen de distribuciones que no son normales, y por tanto conduciéndonos al uso de pruebas no paramétricas para la determinación de la correlación entre las variables.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ARTURO JAIME ZUÑIGA CASTILLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad financiera de Juliaca, 2022.

", cuyo autor es MAMANI ESQUIVEL YESICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Octubre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ARTURO JAIME ZUÑIGA CASTILLO DNI: 09225053 ORCID: 0000-0003-1241-2785	Firmado electrónicamente por: AJZUNIGAC el 10- 10-2022 15:33:28

Código documento Trilce: TRI - 0433540