



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una
empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima
2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Urruchi Pasache, Jhon (orcid.org/0000-0003-1139-5274)

ASESORA:

Mg. Loa Navarro, Erika (orcid.org/0000-0001-6986-0154)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios padre, quien ilumina nuestro camino, a mi esposa Katia e hija Camila por ser mi motivación de seguir adelante, así como a mis padres y hermano por su apoyo.

Jhon Urruchi

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por permitirme el logro de una meta muy importante en estos tiempos tan difíciles. A mi amada esposa Katia que siempre me motivo a culminar esta meta y a todos aquellos que confiaron en mí y me brindaron un poco de su valioso tiempo el cual me permitió poder concluir con este proyecto.

Índice de contenidos

Cátatula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
4.1. Análisis descriptivo.....	19
4.2. Análisis inferencial	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la muestra	15
Tabla 2: Validación de expertos.....	16
Tabla 3: Variable Estrés laboral y sus dimensiones	19
Tabla 4: Variable Desempeño laboral y sus dimensiones	19
Tabla 5: Prueba de normalidad.....	20
Tabla 6: Correlación entre la variable Estrés laboral y la variable Desempeño laboral	21
Tabla 7: Correlación entre la dimensión “Carga laboral y la variable “Desempeño laboral”	22
Tabla 8: Correlación entre la dimensión “Cansancio emocional” y la variable “Desempeño laboral”	23
Tabla 9: Correlación entre la dimensión “Insatisfacción laboral” y la variable “Desempeño laboral”	24

Resumen

El estudio realizado instituyó por objetivo general determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Para lograrlo, la investigación se ejecutó bajo un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental – transversal y nivel de investigación descriptivo correlacional. La muestra integró a 71 trabajadores pertenecientes a las agencias ubicadas en el distrito de Chorrillos de una empresa bancaria. Los resultados evidenciaron un coeficiente correlacional R de Spearman ,552 y un nivel de significación de ,000. A partir de dichos resultados, es posible afirmar que el estrés laboral tiene una asociación significativa, positiva y muy fuerte con el desempeño laboral de los asalariados de una entidad bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022; por lo cual, cualquier acción tomada en relación al estrés laboral tendrá incidencia en el desempeño laboral y en sus dimensiones (carga laboral, cansancio emocional e insatisfacción laboral).

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, carga laboral, cansancio emocional, insatisfacción laboral.

Abstract

The aim purpose of this study was to determine the relationship between stress and work performance in workers of a banking company in the district of Chorrillos, Lima 2022. To achieve this, the research was carried out under a quantitative approach, a non-experimental - cross-sectional design and a descriptive correlational research level. The study sample consisted of 71 workers belonging to the branches of a banking company located in the district of Chorrillos. The results showed a Spearman's R correlation coefficient of .552 and a significance level of .000. From these results it is possible to affirm that work stress is significantly, positively and strongly related to the work performance of the workers of a banking company in the district of Chorrillos, Lima 2022; therefore, any action taken with respect to work stress will have an impact on work performance and its dimensions (workload, emotional fatigue and job dissatisfaction).

Keywords: Job stress, job performance, workload, emotional fatigue, job dissatisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció al desgaste profesional a causa del estrés laboral crónico como una afección mundial en el 2019. Sin embargo, la situación se agravó a mayores niveles por la aparición de la COVID-19 ya que, según el reporte “*Informe sobre el estado del trabajo en el mundo 2021*” elaborado por Gallup, el 43% de las personas encuestadas en más de 100 países ha manifestado haber experimentado estrés durante su jornada laboral en el 2020; a diferencia del 38%, cifra establecida en 2019 (Gallup, 2021). De esta forma, se observa que, si bien en el ámbito laboral alcanzó un mínimo avance en la lucha contra el estrés laboral al reconocerlo como una enfermedad mundial, dicho esfuerzo se vio minimizado con las nuevas cifras récord de estrés laboral que se dieron a causa de la pandemia y para las cuales ningún área de recursos humanos de ninguna empresa estuvo preparada.

Además del factor pandemia, Freire y Corrales (2018) resaltan que el estrés laboral es también una consecuencia de factores como la presión y la insatisfacción. También, Buitrago et al. (2021) mencionan que otro estresor común en el ámbito laboral es la carga laboral. Sobre ello, Cornejo y Tito (2019) mencionan que la carga laboral repercute en factores del estrés laboral tales como un horario sobrecargado, incremento de responsabilidades administrativas, miedo a cometer errores, imposición en los tiempos disponibles, entre otros. De esta forma, se identifica que los impactos que genera el estrés en el espacio de trabajo se correlacionan con cansancio, agotamiento físico y mental, y demás situaciones de tensión (Félix et al., 2018). En este sentido, se observa que el estrés laboral impacta directamente en salud física y mental, pero también ocasiona climas laborales altamente exigentes que imposibilitan alcanzar las metas corporativas (Freire y Corrales, 2018). Por ello, Freire y Corrales (2018) indican que el estrés en el trabajo supone costos económicos, sociales y organizativos; por lo cual, hoy representa una de las problemáticas de salud en el ámbito laboral más relevantes en el mundo.

En Latinoamérica, la criticidad del estrés laboral no es ajena a los trabajadores de la región. Al 2019, la revista Forbes advertía que las condiciones laborales de los trabajadores latinoamericanos eran propicias para experimentar el síndrome de *burn out*, por lo cual, muchas empresas y gobiernos empezaron

a aplicar medidas (Avila, 2019). Asimismo, Avila (2019) resalta que, respecto a las condiciones laborales que generan estrés laboral, la región se caracteriza por la exigencia de altos niveles de productividad y la carencia de habilidades gerenciales de los altos mandos en las organizaciones. A partir de la pandemia, la situación se agudizó en la región, ya que, según la revista América Economía (2022), para el 2021, el 76% de la población latinoamericana experimentó el síndrome de *burn out* como producto de estrés crónico en el ambiente laboral. De esta forma, se infiere que una constante presión para mejorar los índices de productividad y una mala dirección ocasionan que los asalariados latinoamericanos experimenten mayores niveles de estrés laboral.

En el panorama nacional, la situación es aún más alarmante. Esto se debe a que, según un informe elaborado por la Universidad ESAN, el 70% de los empleados peruanos padecen de estrés laboral a causa de la pandemia, lo cual afecta a las empresas de múltiples maneras como una disminución en la productividad, un ausentismo frecuente, altas tasas de rotación e incremento en los gastos de contratación y formación (Conexión ESAN, 2021). Asimismo, de acuerdo al informe “Barómetro Enred Perú 2021: La situación laboral a un año de pandemia” consiguió identificarse que más del 70% de trabajadores en el Perú manifestaron un incremento entre 1 a 5 horas al día de su jornada laboral pese al derecho a la desconexión digital establecido por el Gobierno del Perú en los últimos años (Tello, 2021).

La entidad bancaria de la presente investigación se caracteriza por brindar un servicio enfocado en sus clientes por lo cual, los colaboradores se encuentran expuestos a constantes situaciones de estrés originadas por una presión para alcanzar altos niveles de satisfacción en sus clientes o los objetivos organizacionales propuestos (García, 2019). En este sentido, el estrés laboral experimentado por los colaboradores podría generar un impacto negativo en su desempeño laboral y, en consecuencia, en la productividad empresarial. Es así que, este estudio fue realizado en las agencias de las entidades bancarias ubicadas en el distrito de Chorrillos, Lima. Para ello, se plantea la consecuente pregunta principal: ¿Qué relación existe entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022? Adicionalmente, se plantean las siguientes preguntas específicas: 1) ¿Qué

relación existe entre la carga laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022?, 2) ¿Qué relación existe entre el cansancio emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022? y 3) ¿Qué relación existe entre la insatisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022?

La investigación tiene como marco justificatorio la necesidad de investigar sobre las consecuencias sobre dos elementos en específicos: el estrés y el desempeño laboral, los cuales se generan en la vida social, en la salud física y mental de cada asalariado. Se justifica, asimismo, en su intención de aportar nuevos conocimientos al estudio de este tema en el sector bancario por la existencia de pocas referencias. Adicionalmente, se aguarda que la investigación sea usada como referencia para el área de recursos humanos de entidades bancarias para que puedan poner en práctica las soluciones que sean pertinentes para sus trabajadores.

En este aspecto, el objetivo central del trabajo será determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Asimismo, los objetivos específicos serán: 1) Determinar la relación entre la carga laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022, 2) Determinar la relación entre el cansancio emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022 y 3) Determinar la relación entre la insatisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

Basándose en los objetivos, la hipótesis fundamental que se plantea es que existe una relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Igualmente, las hipótesis específicas son 1) Existe una relación significativa entre la carga laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022, 2) Existe una relación entre el cansancio emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022 y 3) Existe una relación entre la

insatisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las referencias internacionales, en Nigeria, Samson (2022) instituyó determinar el nivel de estrés ocasionado por la sobrecarga laboral y el desempeño generado por el trabajador académico en un centro universitario de Ilorin en Nigeria como objeto de su investigación. Para ello, su trabajo fue desarrollado con un diseño de estudio descriptivo, transversal, además de correlacional. La muestra se integró por un grupo de 115 personas conformadas por investigadores y docentes de la universidad indicada, quienes llenaron una encuesta cuantitativa. Los resultados corroboraron la existencia de estrés laboral en el personal académico que ha sido generado por horas extendidas, ambigüedades en los puestos laborales y las condiciones laborales, lo cual influyó negativamente en el desempeño laboral.

En Noruega, Bjaalid et al. (2020) propuso analizar si el estrés se asocia con el desempeño laboral de los asalariados que prestan servicios en los nosocomios en Noruega. Para ello, la pesquisa tuvo un diseño mixto, pues se aplicó el estudio de documentos, entrevistas cualitativas y el procesamiento de la data cuantitativa para explicar el nexo de las variables. Asimismo, la muestra se integró por 22 883 trabajadores pertenecientes a la esfera de salud. De esta manera, el resultado determinó que se prueba que las dos variables tienen una asociación negativa, también se descubrió la existencia de recursos motivacionales que incentivan y desarrollan las competencias del empleado, mejorando así la relación entre el empleado y el centro de trabajo.

En Sri Lanka, Imoksha y Silva (2017) trabajaron una investigación en un contexto de alta tasa de rotación, ausentismo y deserción laboral con el objetivo de analizar el impacto que posee el estrés laboral en el desempeño de los asalariados en una empresa en Sri Lanka. El diseño del trabajo fue correlacional y descriptivo, y la población muestral comprendió 95 trabajadores de la entidad, los cuales llenaron un cuestionario estructurado con un enfoque cuantitativo. La data que fue recogida a partir de los cuestionarios fue procesada por el software estadístico SPSS V25. De esta manera, los resultados indicaron que los componentes laborales no repercuten en el desempeño laboral de los asalariados, sin embargo, los factores personales ligados al estrés sí provocan efectos contrarios.

Respecto a los antecedentes nacionales, Delgado et al. (2020) tuvieron como objetivo de investigación, determinar la correlación entre el estrés y desempeño laboral de los empleados de la Red de Salud de Trujillo. Para ello, la investigación utilizó el método no experimental, correlacional, de corte transversal y con enfoque mixto. La muestra se conformó por 98 trabajadores de la Red de Salud, quienes fueron sometidos a cuestionarios. De esta manera, los resultados indicaron que el 98% de los trabajadores evidencian niveles medio y alto de estrés laboral; mientras que el 39.8% se auto percibió con un desempeño laboral regular. Asimismo, el coeficiente de R de Spearman estableció una relación negativa y moderada entre las variables estudiadas.

La investigación de Contreras (2020) se planteó con el objetivo de relacionar el desempeño y el estrés en el trabajo de los asalariados de la compañía Ahorrofarma SCRL. A partir de ello, el trabajo se inclinó por un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, además de transversal y correlacional. Asimismo, la muestra comprendió 26 trabajadores. Así, los resultados recogidos indican que hay una asociación entre los estresores y el acto de cumplir las funciones de los trabajadores, la motivación laboral y las necesidades humanas de cada empleado de la Empresa Ahorrofarma SCRL.

En cambio, el estudio de Rivera (2018) tiene el fin de identificar el vínculo entre dos variables: desempeño y estrés laboral de los asalariados que prestan servicios en la Dirección Regional de Salud en Ayacucho. A raíz del objetivo, el autor decidió emplear un diseño de tipo transversal, descriptivo, explicativo y correlacional, se aplicó a 240 empleados un cuestionario, los cuales debían pertenecer a la parte administrativa de la Dirección Regional de Salud ayacuchana, bajo la escala de Likert. Los hallazgos arrojan un coeficiente Pearson que igualó a 0,05 entre las variables presentadas. De esta manera, los autores establecen que se hay sustento alguno que evidencie la existencia de un vínculo significativo entre las dos variables respecto al departamento de emergencias de una clínica en San Luis, 2019.

Por último, con relación a los antecedentes locales, la investigación de Durand (2022) se planteó con el objetivo de establecer el nivel de relación que puede presenciarse entre el desempeño y estrés laboral en el área de enfermería de nosocomio subregional andahuaylino. A partir de ello, se eligió un diseño no

experimental, transversal, de tipo correlacional y de enfoque cuantitativo. La muestra comprendió 100 profesionales del departamento de enfermería, quienes llenaron un cuestionario elaborado bajo escala de Likert. Así, los resultados de los datos recogidos indican que hay evidencia suficiente para indicar que hay una asociación significativa e inversa entre las variables analizadas, es decir, mientras mayor sea el grado de clima organizacional, el grado de estrés será menor en los asalariados del hospital.

Por último, con relación a los antecedentes locales, el estudio de Felipa (2021) instituyó como propósito identificar el nexo que hay entre el estrés de los empleados de un ente municipal distrital y su nivel de desempeño laboral. Para ello, el autor optó por seguir un enfoque de clase cuantitativa y correlacional con un conjunto muestral de 132 asalariados de la municipalidad distrital. Así, según las estadísticas, se establece que el coeficiente correlacional entre las variables equivale a $r=,849$ y su nivel de significación equivale a $p<0,05$. De esta manera, el autor logró concluir que se presencia una asociación significativa entre las dos variables de una municipalidad distrital de Lima, además, que esta relación es positiva y alta.

Choy (2017) plantearon como fin determinar el vínculo existente entre el burnout y el desempeño laboral. En base a ello, fue descriptivo, correlacional y de enfoque cuantitativo. Asimismo, como parte de la población muestral, participaron 53 docentes pertenecientes a una universidad privada de Lima Metropolitana quienes llenaron una encuesta. El resultado arrojó que el 30.2% de los profesores han manifestado poseer altos síntomas de Burnout, en tanto, se concluye que no hay una correlación directa entre las variables estudiadas.

Con relación a las bases teóricas a utilizarse en la presente investigación, en primera instancia, se presenta a la variable Estrés laboral y sus componentes dimensionales (carga laboral, cansancio emocional e insatisfacción laboral) y, posteriormente, se expondrán los conceptos teóricos para la variable desempeño laboral y sus componentes dimensionales (relaciones interpersonales, trabajo en equipo y cumplimiento de metas).

Patlán (2019) define que el estrés es un síndrome y/o grupo de reacciones fisiológicas que se ocasionan en respuesta a agente externos, ya sean físicos o químicos en algún entorno. Mientras que, de manera más delimitada, Félix et al.

(2018) definen el estrés laboral como un proceso que genera un impacto en el trabajador al hacer que se auto perciba como insuficiente para el cargo en que se desempeña. A partir de dicha percepción, el trabajador presenta una sensación de ansiedad, temor y frustración, que se transmite en un bajo rendimiento y, en peores casos, afecta en la salud del empleado (Félix et al., 2018). De esta manera, se interpreta que, en el aspecto laboral, el estrés se origina por la interacción que se da entre el ambiente de trabajo y el individuo, o también, por un desequilibrio entre la recompensa y el esfuerzo.

Por otro lado, Del Hoyo (2018) plantea que las consecuencias del estrés son físicas, psicológicas y del trabajo. Sobre las consecuencias físicas, el estrés tiende a provocar problemas gastrointestinales, respiratorios, cardiovasculares, entre otros. Con relación a las psicológicas, el estrés genera alteraciones en el cerebro y provoca problemas de atención, desorientación, pérdida de memoria entre otros. Finalmente, sobre las consecuencias en el trabajo, el estrés en el trabajo ocasiona absentismo, dificultades de relación, deficiencias en el desempeño, entre otros.

Según Susiarty et al. (2019), la carga laboral es definida como la diferencia entre la capacidad o la habilidad de los trabajadores ante las demandas del puesto de trabajo que deben atender. Para ello, los autores clasifican la carga laboral como cuantitativa o cualitativa (Susiarty et al., 2019). Respecto a esto, la carga de trabajo cuantitativa surge de la cantidad de las tareas, mientras que la carga cualitativa ocurre cuando los trabajadores se sienten incapaces de realizar una tarea. En tal sentido, se identifica que la carga laboral tiene niveles. El nivel de carga demasiado alto ocurre cuando el trabajo demanda un consumo excesivo de energía, mientras que la carga baja ocasiona una sensación de aburrimiento.

Para Badia (2018), el cansancio emocional es aquel estado emocional que se genera por sobrecarga de esfuerzo y estímulos emocionales o cognitivos. También, es un proceso que se transforma progresivamente hasta un punto en que el individuo no tolera la carga emocional y colapsa. Morán (2006) sostiene que el cansancio emocional es la sensación de agotamiento físico, estrés emocional y mental, así como la sensación de no sentirse apto para la tarea a la que se le ha asignado. De esta forma, Salazar et al. (2015) indican que, a pesar

de que un individuo no está satisfecho con su trabajo, igual seguirá trabajando. Esto ocurre debido a un pesimista punto de vista que los dirige a imaginar que incluso no encontrarían algo mejor.

Para Granda (2006), la insatisfacción laboral es definida como el nivel de malestar que tiene un trabajador debido a su trabajo. Esta situación se debería a elementos del trabajo o psicosociales como la falta de responsabilidades, salario, malas relaciones, trabajos rutinarios, entre otros.

Respecto al desempeño laboral, Fogaca et al. (2018) lo conceptualizan como el comportamiento que manifiestan los empleados durante la jornada laboral. Asimismo, este concepto es considerado como la unidad de medida del desempeño del personal en el clima laboral, pues indica el nivel de desenvolvimiento de un trabajador. Para ello, el desempeño laboral examina elementos como la capacidad específica al trabajo, la reacción del empleado en determinadas tareas, la actitud frente a trabajos fundamentales y el grado de compromiso al trabajo.

Olinda y Mori (2020) definen a la eficiencia como el elemento más trascendental para el logro de las metas institucionales, así como para formar trabajadores de alto nivel y alcanzar mayor competitividad. Reyes et al. (2018) determinan ciertos criterios que influyen en la actitud del individuo, los cuales son la instauración de objetivos, motivación, formación, participación del empleado, desarrollo del profesional, adecuación y ambiente laboral.

La investigación propuesta se configura bajo el modelo teórico de Campbell. De acuerdo con Campbell et al. (1990), el modelo plantea que el desempeño laboral consiste en las actitudes y conductas del trabajador que promueven el desarrollo empresarial por medio de elementos individuales (capacidades, cualidades, necesidades en el trabajo y de la organización) que se manifiestan a través de la conducta. Campbell et al. (1993) señalan la existencia de tres elementos del comportamiento.

El primero es el conocimiento declarativo, el cual consiste en el conocimiento que se basa en hechos que permiten entender los requerimientos de alguna función determinada. El segundo es el entendimiento de los procedimientos y destrezas, este se basa en la mezcla del conocimiento

declarativo y el conocimiento procedimental. Asimismo, las destrezas se incluyen en este apartado tales como las destrezas cognitivas, físicas, psicomotrices. Por último, la motivación se basa en tres decisiones (decisión de hacer un esfuerzo, decisión por nivel de esfuerzo, y decisión respecto a la persistencia de dicho esfuerzo) Campbell et al. (1993).

Bautista et al. (2020) explica que este modelo mide el desempeño laboral de una manera integral y se considera un planteamiento teórico determinante para el análisis de este. Asimismo, el modelo de Campbell tiene el propósito de otorgar información para cuantificar el nivel de desempeño y ayudar a establecer tácticas enfocadas en alcanzar los objetivos.

Koopmans et al. (2011) determinan que el modelo teórico de Campbell propone 8 dimensiones de estudio: competencia en tareas no específicas y específicas de trabajo; comunicación escrita y verbal; mantenimiento de disciplina individual; demostración de esfuerzo; gestión, supervisión y administración; facilitar el desempeño de compañeros y equipos. Según Campbell, estas ocho dimensiones son suficientes para describir el desempeño a nivel general.

Se clasificaron tres dimensiones para el desempeño laboral. Las relaciones interpersonales, para Martínez (2017), son las relaciones establecidas entre dos o más individuos en una sociedad y que aplica en cualquier plano de la vida cotidiana. Bejarano (2020) determina dos tipos de relaciones laborales en el ámbito laboral: las relaciones entre pares y la relación entre jefes. La relación entre pares se genera entre dos individuos de un centro de trabajo, pero que comparten el mismo nivel jerárquico dentro de la empresa, mientras que las relaciones entre jefes es aquella relación que se da entre un trabajador y un jefe y que se caracteriza por un lazo de subordinación (Bejarano, 2020). En consecuencia, Paredes (2017) manifiesta que las relaciones interpersonales tienen el propósito de alcanzar la equidad laboral, obteniendo así un clima organizacional armónico que mejore la productividad y el desempeño del ente empresarial.

Por otra parte, el trabajo en equipo para Cervantes et al. (2020) se define como aquella actividad realizada entre dos o más personas con el fin de lograr un objetivo en común. Dinh y Salas (2017) clasifican seis elementos del trabajo

en equipo: cooperación, cohesión, eficacia colectiva, conflicto, coordinación y comunicación. El primer elemento (cooperación) involucra las habilidades y motivaciones de los integrantes de un equipo. El elemento cohesión es el nivel de compromiso que los integrantes del equipo demuestran hacia las metas trazadas; mientras que el elemento eficacia colectiva determina el grado de eficiencia del equipo. De igual manera, el elemento conflicto propone que existen incompatibilidades entre los intereses y punto de vista de los miembros del equipo; por el contrario, el elemento coordinación permite articular lazos entre los distintos miembros de un equipo. Por último, el elemento comunicación es un proceso progresivo que envía y recibe información a través de los canales de comunicación.

Finalmente, las metas son el resultado deseado (abstracto o físico) que una organización concibe, planifica y utiliza sus recursos disponibles para alcanzarla (Baumgarten, 2016). En tal sentido, la dimensión cumplimiento de metas se refiere a la motivación y eficiencia de los trabajadores de una empresa por alcanzar el resultado deseado propuesto. Por lo tanto, es indispensable que las empresas involucren más a sus trabajadores en el cumplimiento de las metas para que puedan sentir que de ellos también depende el éxito de la corporación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Muñoz (2015) manifiesta que los tipos son dos: las investigaciones básicas y las aplicadas. Respecto a las investigaciones básicas, el autor resalta que estas tienen como finalidad ser la base teórica para posteriores investigaciones (Muñoz, 2015). De igual manera, Arias & Covinos (2021) resaltan que las investigaciones básicas no buscan resolver ningún problema de manera inmediata, ni se basan en los hallazgos obtenidos a partir del objetivo de estudio propuesto. En ese sentido, el tipo de investigación utilizado en la presente investigación fue la investigación básica. Se seleccionó ese tipo de investigación debido a que el presente estudio se enfocó en incrementar conocimientos científicos sobre las variables de estudio propuestas para que, posteriormente, puedan ser aplicados en la empresa bancaria sujeto de estudio.

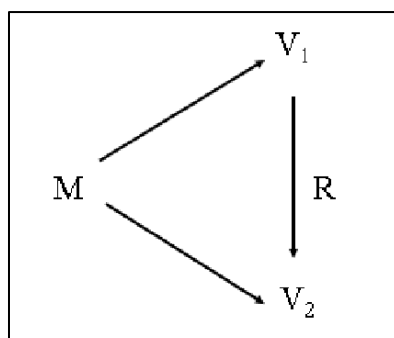
Por otro lado, el presente estudio trabajará en base a un enfoque cuantitativo. Según (Muñoz, 2015), el enfoque de la investigación se selecciona con base al contexto a estudiar, de modo que un estudio puede trabajarse bajo un enfoque cualitativo o cuantitativo. El enfoque seleccionado (cuantitativo) se particulariza por establecer un planteamiento exacto, tener la capacidad suficientes para medir variables y probar las hipótesis y teorías (Muñoz, 2015). También, Muñoz (2015) afirma que la ventaja del enfoque cuantitativo es su capacidad de manipular instrumentos estandarizados y apoyarse en datos numéricos y estadísticos para procesos la data recogida. De esta manera, se selecciona el enfoque cuantitativo debido al interés que se tiene por medir y analizar las variables “estrés laboral” y “desempeño laboral”, así como determinar las posibles correlaciones entre ambas variables.

Diseño de investigación

Respecto al diseño, Arias y Covinos (2021) manifiestan que es la estrategia usada para recoger información en aras de brindar soluciones al problema identificado. Para ello, los autores mencionan que el diseño de un trabajo académico puede ser experimental o no experimental. La diferencia entre ambos es que en el diseño experimental, el investigador ejerce una manipulación

de las variables, mientras que en el experimental solo se observa la interacción de las variables en su contexto (Arias y Covinos, 2021). De igual manera, las investigaciones de diseño transversal se caracterizan por recoger datos en un solo momento y en una sola vez (Arias y Covinos, 2021). A partir de lo planteado, se define que el diseño de la presente tesis será no experimental, pues no se realizará ninguna alteración a las variables; también será de diseño transversal, dado que será realizado en un solo momento y contexto.

Por otro lado, debido al interés que se tiene por medir y analizar ambas variables “estrés laboral” y “desempeño laboral”, y determinar las posibles correlaciones entre ambas variables, se selecciona el diseño correlacional como el más adecuado para afrontar una investigación donde se presume que las variables poseen un determinado nivel de imbricación lo que significa, que la variación experimentada por una variable afecta a la otra (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).



De acuerdo al esquema, M es la muestra estimada, V₁ es la variable “Estrés laboral”, V₂ es la variable “Desempeño laboral” y R es el vínculo establecido entre ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Como se mencionó, las variables utilizadas fueron “Estrés laboral” y “Desempeño laboral”, las cuales son de tipo cuantitativas y detalladas a continuación:

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: Se define como el grupo de reacciones fisiológicas que surgen de la interacción con el ambiente laboral e impactan en el trabajador.

Definición operacional: La variable se vincula de forma inversa con el desempeño laboral. Las variables se operaron a través de las dimensiones carga laboral, cansancio emocional e insatisfacción laboral.

Indicadores: Cuantitativa, cualitativa, fatiga mental, estrés emocional, agotamiento físico y elementos del trabajo.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Se refiere a la unidad de medida utilizada para indicar el nivel de desenvolvimiento del trabajador durante su jornada laboral.

Definición operacional: La variable se vincula de forma inversa con el desempeño laboral. Las variables se operaron a través de las dimensiones relaciones interpersonales, trabajo en equipo y cumplimiento de metas.

Indicadores: Comportamiento, comunicación, manejo de conflictos, capacidad de liderazgo, compromiso, organización, volumen de trabajo y cumplimiento de tareas.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Sánchez et al. (2018), la población de estudio está compuesta por el total de unidades de las cuales el investigador desea extraer información con el fin de generar conclusiones con respecto a sus características. En tal sentido, la población del presente estudio incluyó al total de 71 trabajadores que laboran en las 5 agencias ubicadas en el distrito de Chorrillos del banco de crédito del Perú.

Criterios de inclusión: Trabajadores de las agencias ubicadas en el distrito de Chorrillos del banco de crédito del Perú en el 2022.

Criterios de exclusión: No trabajadores de las agencias ubicadas en el distrito de Chorrillos del banco de crédito del Perú en el 2022.

Muestra

De acuerdo con Saunders et al. (2009), no existe necesidad de realizar un muestreo en aquellos casos en los que la información pueda ser recogida de todos los miembros de la población. Sin embargo, según Arias y Covinos (2021), el muestreo intencional sigue los criterios del investigador como la selección de la población total (población censal). Asimismo, Ponce y Pasco (2018) señalan que, preferiblemente, se opte por mediciones censales en aquellas investigaciones con unidades de observación reducidas. En este aspecto, dado que la población del presente estudio estuvo compuesta por 71 participantes, se optó por seguir un muestreo intencional mediante el cual se obtenga como muestra de estudio la población total previamente definida. De esta manera, la muestra incluyó a todos los trabajadores de las agencias ubicadas en el distrito de Chorrillos del banco de crédito del Perú en el 2022, los cuales ocupan los siguientes puestos:

Tabla 1

Distribución de la muestra

Cargo	Cantidad
Gerente	5
Supervisor de procesos operativos	5
Promotor Principal	5
Promotores de servicios/cajeros	26
Asesores de venta	20
Guías de agencia	10
Total	71

Fuente: Elaboración propia.

Unidad de análisis

Trabajadores de las agencias ubicadas en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú del banco de crédito del Perú.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica hace referencia a los procedimientos sobre los que se elabora el método y se definen los lineamientos para utilizar los instrumentos en la aplicación de métodos (Sánchez et al., 2018). De esta manera, la presente investigación seleccionará la encuesta como técnica en tanto pueden brindar

datos cuantitativos o cualitativos a través de preguntas ordenadas que siguen un esquema lógico y un sistema de respuesta escalonado (Arias y Covinos, 2021).

Por otro lado, los instrumentos son aquellas herramientas utilizadas para recoger información tales como guías, manuales, pruebas, cuestionarios o test (Sánchez et al., 2018). Para la presente tesis, el instrumento seleccionado fueron los cuestionarios porque estos brindan a los participantes una serie de preguntas enumeradas en una tabla con respuestas posibles a cada pregunta (Arias y Covinos, 2021).

Con respecto a la validez de los instrumentos, Ñaupas et al. (2018) mencionan que este es válido siempre que se haya determinado la validez del contenido, de constructo y de criterio a través del juicio de expertos. Para el trabajo, la validez del instrumento fue realizada a partir de la revisión de 3 expertos en la materia (Anexo 4), de los cuales dos de ellos aprobaron el instrumento sin observación alguna. No obstante, el tercer experto realizó observaciones a los dos instrumentos, las cuales fueron levantadas en ambos cuestionarios.

Tabla 2

Validación de expertos

Validador	Cuestionario sobre variable "Estrés"	Cuestionario sobre variable "Desempeño laboral"
Dra. Ericka Villamare Hernández	Aplicable	Aplicable
Dra. Carmen Navarro de Bernaola	Aplicable	Aplicable
Mg. Erika Loa Navarro	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Posterior a ello, con el objeto de revisar la confiabilidad de cada instrumento aplicado, se llevó a cabo una prueba piloto mediante un formulario virtual que fue llenado a partir de sus percepciones de 13 participantes de la muestra delimitada. De acuerdo, con Ñaupas et al. (2018), la confiabilidad se puede determinar mediante diferentes métodos como el coeficiente alfa de Cronbach. De esta manera, una vez que se consiguió obtener los resultados de la prueba piloto, se procedió a determinar la confiabilidad de Cronbach haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 25.

Según Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez (2020), la confiabilidad de los instrumentos se puntúa mediante un número decimal entre 0.00 y 1.00. Asimismo, uno de los coeficientes más utilizados para determinar cuán confiable es un instrumento se remite al alfa de Cronbach, el cual cuantifica la consistencia interna de un determinado cuestionario mediante el análisis de la covarianza de los ítems que integran dicho cuestionario. En este sentido, a mayor covariación de los ítems, mayor puntuación de alfa de Cronbach; de tal modo que una confiabilidad mínima aceptable toma el valor de 0.70 como mínimo. Ahora, el alfa de Cronbach obtenido para los instrumentos propuestos es aceptable en tanto son mayores a 0.70. Esto se debe a que, para el cuestionario de la variable Estrés laboral es 0.875 y, para el cuestionario de la variable Desempeño laboral es 0.918.

3.5. Procedimientos

Para la realización de la tesis, primero se estableció contacto con el Banco de Crédito del Perú (Anexo 5), la cual derivó al investigador con la persona encargada de brindar la autorización correspondiente para establecer contacto con la muestra determinada (Anexo 6). De esta manera, a través de visitas consentidas a las agencias ubicadas en Chorrillos de la empresa bancaria se solicitó a los miembros de la muestra su aprobación para participar en el estudio una vez informadas las condiciones de participación y los objetivos del estudio. Así, una vez otorgados los permisos correspondientes, se usaron los instrumentos para recoger datos mediante el aplicativo *Google Forms*.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar el análisis cuantitativo de la data, primero, fue necesario realizar un adecuado procesamiento de datos, el cual consiste en la organización de la información recogida (Sánchez et al., 2018). En este sentido, la data recogida a partir de los cuestionarios fue organizada mediante el programa Microsoft Excel de acuerdo a las variables, indicadores y dimensiones definidos en la matriz de operacionalización de variables (Anexo 2). De esta forma, una vez realizado un adecuado procesamiento de datos se procedió con el análisis cuantitativo, el cual consiste en el uso de herramientas estadísticas y procedimientos de análisis para realizar mediciones cuantificadas y probar hipótesis. De esta manera, los procedimientos de análisis cuantitativo a utilizarse

son el análisis descriptivo, análisis inferencial estadístico y análisis de correlación. De acuerdo con Ponce y Pasco (2018), el análisis descriptivo conoce el comportamiento de las variables a través de frecuencias, el análisis inferencial estadístico puede efectuarse mediante la prueba de hipótesis y el análisis correlacional analiza el vínculo entre las variables a estudiar.

En el presente trabajo, los tres procedimientos de análisis se realizaron a través del software de la IBM, esto es, el SPSS V25. Para el análisis descriptivo, se utilizó la herramienta “estadísticos descriptivos” con el objetivo de elaborar tablas con las frecuencias y cifras porcentuales de las variables y dimensiones de la presente investigación. Para el análisis inferencial estadístico primero se efectuaron las pruebas de normalidad de los datos en tanto la muestra de estudio es mayor a 50 (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Posterior a ello, se procedió a aplicar la prueba R de Spearman para la comprobación de todas las hipótesis. Finalmente, para el análisis correlacional se establecieron las relaciones de las variables y de la variable “Desempeño laboral” con las dimensiones de la variable “Estrés laboral” mediante la herramienta Correlacionar bivariadas.

3.7. Aspectos éticos

Según Inguillay et al. (2020), un aspecto ético de relevancia a tomar en consideración es el reconocimiento de los trabajos a utilizarse en la investigación. Por ello, todas las bases teóricas utilizadas en el presente estudio fueron correctamente referenciadas a sus autores originales con la finalidad de no copiar idea o incurrir en un robo intelectual.

De igual manera, en vista que Inguillay et al. (2020) señala que se considera aspectos éticos a todos aquellos que son de relevancia para quien realiza el estudio, es preciso resaltar que durante el tiempo que duró la participación, el consentimiento otorgado por los participante fue respetado, asimismo, se les explicó acerca de los términos que implica que hayan formado parte de la investigación. Por último, se indica que los datos personales y las respuestas proporcionadas por cada uno de los participantes se mantuvo en una confidencialidad total.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3

Variable Estrés laboral y sus dimensiones

Nivel	Variable				Dimensiones			
	Estrés laboral		Carga laboral		Cansancio emocional		Insatisfacción laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	7	9,9%	13	18%	9	12,7%	8	11,3%
Medio	64	90,1%	55	81%	62	87,3%	63	88,7%
Alto	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	71	100%	71	100%	71	100%	71	100%

Fuente: Elaboración propia – Extraído de SPSS v25

En la Tabla 3, se identificó que, de los 71 trabajadores, el 90,1% (64) presentaron un nivel medio de “estrés laboral”; asimismo, el 9,9% (7) presentó un nivel bajo. Con respecto a las dimensiones de la variable, el 81% (55) opinó que el nivel de “carga laboral” es medio y el 18% (13) opinó que la carga laboral está en un nivel bajo. Con relación a la dimensión “cansancio emocional”, el 87,3% (62) de los trabajadores aludió situarse en un nivel medio y el 12,7% (9) en un nivel bajo. Por último, el 88,7% (63) de los encuestados sostuvieron que la “insatisfacción laboral” se encuentra en un nivel medio y 11,30% (8) de los trabajadores de las agencias ubicadas en el distrito de Chorrillos, provincia de Lima, Perú de una empresa bancaria considera que esta en un nivel bajo.

Tabla 4

Variable Desempeño laboral y sus dimensiones

Nivel	Variable				Dimensiones			
	Desempeño laboral		Relaciones interpersonales		Trabajo en equipo		Cumplimiento de metas	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	1	1,4%	5	7%	2	2,8%	7	9,9%
Medio	70	98,6%	66	93%	69	97,2%	64	90,1%
Alto	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	71	100%	71	100%	71	100%	71	100%

Fuente: Elaboración propia – Extraído de SPSS v25

En la Tabla 4, se puede observar que, de los 71 trabajadores, el 98,6% (70) de los encuestados opinó que el “desempeño laboral” se encuentra en un nivel medio mientras que el 1,4% (1) mencionó que se encuentra en un nivel bajo. Por otro lado, con relación a las dimensiones, un 93% (66) de los encuestados presentó un nivel medio y un 7% (5) un nivel bajo en la dimensión “relaciones interpersonales”. Asimismo, con relación a la dimensión “trabajo en equipo”, un 97,2% (69) de los trabajadores presentaron un nivel medio y el 2,80% (2), un nivel bajo. Finalmente, con relación a la dimensión “cumplimiento de las metas”, un 90,1% (64) refirió estar en un nivel medio y 9,90% (7) de los trabajadores de las agencias ubicadas en el distrito de Chorrillos, provincia de Lima, Perú de una empresa bancaria indicó que se encuentra en un nivel bajo.

4.2. Análisis inferencial

Para la realización del análisis inferencial, en primer lugar, se realizó la prueba de normalidad a partir de las siguientes hipótesis:

H₀: Los datos siguen una distribución normal

H₁: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,530	71	,000
Desempeño laboral	,533	71	,000

Fuente: Elaboración propia – Extraído de SPSS v25

En la Tabla 5 se puede observar que, una vez aplicada la prueba Kolmogórov-Smirnov, los datos recolectados para las variables manifestadas en la tabla presentan un grado de significancia <0.05. Cabe resaltar que se acudió al criterio de Kolmogórov-Smirnov en tanto el tamaño de la muestra exceda a 50 participantes (Romero, 2016). En este sentido, en base al resultado obtenido para ambas variables, la hipótesis nula pasa a ser rechazada, en consecuencia, se afirma que los datos muestran una distribución no normal. De esta manera, se decide realizar la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación de Rho Serman (Bautista et ál., 2020).

Una vez establecido que las correlaciones serán determinadas a partir del coeficiente R de Spearman, se procede con el contraste de las hipótesis propuestas.

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

Tabla 6

Correlación entre la variable Estrés laboral y la variable Desempeño laboral

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	1,000	,552
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	71	71
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,552	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	71	71

Fuente: Elaboración propia – Extraído de SPSS v25

En la Tabla 6, se determinó un valor de significancia menor a 0.05 ($p=,000$). A partir de ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual da a conocer que las variables presentadas tienen una relación significativa respecto a la empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Asimismo, la prueba R de Spearman arrojó un valor de $r= ,552$, mediante el cual se determina que la correlación de las variables es positiva y muy fuerte de acuerdo a los valores propuestos por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

Contraste de la hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa entre la carga laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre la carga laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión "Carga laboral" y la variable "Desempeño laboral"

		Carga laboral	Desempeño laboral
Carga laboral	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	1,000	,465
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	71	71
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,465	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	71	71

Fuente: Elaboración propia – Extraído de SPSS v25

En la Tabla 7, se determinó un valor de significancia menor a 0.05 ($p=,000$). A partir de ello, la hipótesis nula y la hipótesis alterna pasó a ser rechazada y aceptada, respectivamente, a partir de esto se afirma que hay una asociación significativa entre la carga laboral y desempeño laboral en los asalariados de un ente bancario en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Asimismo, la prueba R de Spearman arrojó un valor de $r= ,465$, mediante el cual se determina que la relación estadística entre la dimensión “carga laboral” y la variable “desempeño laboral” es positiva moderada acorde a los valores propuestos por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación entre el cansancio emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

H₁: Existe una relación entre el cansancio emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión "Cansancio emocional" y la variable "Desempeño laboral"

		Cansancio emocional	Desempeño laboral
Cansancio emocional	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	1,000	,500
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	71	71
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,500	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	71	71

Fuente: Elaboración propia – Extraído de SPSS v25

En la Tabla 8, se determinó un valor de significancia menor a 0.05 ($p=,000$). A partir de ello, la hipótesis nula y la hipótesis alterna pasó a ser rechazada y aceptada, respectivamente, demostrando así que hay una asociación significativa entre el cansancio emocional y desempeño laboral en los asalariados de un ente bancario en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Asimismo, la prueba Rho de Spearman arrojó un valor de $r= ,500$, mediante el cual se determina que la relación estadística entre la dimensión “carga laboral” y la variable “desempeño laboral” es positiva muy moderada de acuerdo a los valores propuestos por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación entre la insatisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

H₁: Existe una relación entre la insatisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

Tabla 9**Correlación entre la dimensión "Insatisfacción laboral" y la variable "Desempeño laboral"**

		Insatisfacción laboral	Desempeño laboral
Insatisfacción laboral	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	1,000	,573
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	71	71
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,573	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	71	71

Fuente: Elaboración propia – Extraído de SPSS v25

En la Tabla 9, se determinó un valor de significancia menor a 0.05 ($p=,000$). A partir de ello, la hipótesis nula y la hipótesis alterna pasó a ser rechazada y aceptada, respectivamente, determinando que hay una relación significativa entre la insatisfacción laboral y desempeño laboral en los asalariados de un ente bancario en el distrito de Chorrillos, Lima 2022. Asimismo, la prueba R de Spearman arrojó un valor de $r= ,573$, mediante el cual se determina que la relación estadística entre la dimensión "carga laboral" y la variable "desempeño laboral" es positiva muy fuerte de acuerdo a los valores propuestos por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

V. DISCUSIÓN

El objetivo central planteado consistió en determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022; lo cual se pudo obtener a partir de las percepciones recogidas de los colaboradores pertenecientes a las agencias ubicadas en el distrito de Chorrillos de la empresa bancaria en mención. De esta manera, sobre la base de la prueba de hipótesis realizadas para la hipótesis general, se determinó que la hipótesis nula y la hipótesis alterna pasó a ser rechazada y aceptada, respectivamente, al haber obtenido un valor de significancia menor a 0.05 ($p = ,000$). Asimismo, mediante la prueba de correlación realizada para determinar la relación entre el “estrés laboral” y el “desempeño laboral”, se determinó que las variables se relacionan de manera positiva y muy fuerte en base al coeficiente de Rho de Spearman obtenido ($r = ,552$). Entonces, de los resultados alcanzados referentes a las variables “estrés” y “desempeño laboral”, se ha determinado que se presencia una asociación significativa, positiva y muy fuerte entre el estrés y el desempeño laboral en los asalariados de un ente bancario en el distrito de Chorrillos.

Al respecto, la asociación determinada entre ambas variables puede verse observada también en la investigación de Felipa (2021), quien llevó a cabo una investigación cuantitativa y correlacional sobre una muestra conformada por 132 asalariados. De esta forma, a partir de un nivel de significancia de $p = 0,000$ y un valor correlacional de $r = 0,849$, el autor determinó que las variables “estrés” y “desempeño laboral” se relacionan de manera significativa en los trabajadores en una Municipalidad Distrital, Lima 2021. Esto respalda los argumentos teóricos de Del Hoyo (2018) quien argumenta que una de las consecuencias del estrés laboral es la deficiencia en el desempeño de los colaboradores. Por ende, es posible afirmar que los colaboradores que integran las agencias bancarias ubicadas en el distrito de Chorrillos presentan un nivel medio de desempeño laboral (98.6%) debido al estrés laboral que experimentan en su trabajo.

No obstante, cabe resaltar que el resultado de correlación obtenido en el trabajo se contradice con los resultados conseguido en la pesquisa de Contreras (2020). La investigación de la autora se llevó a cabo bajo una metodología de nivel correlacional en la cual aplicó encuestas a una muestra conformada por 26

empleados de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo. Los resultados obtenidos por el autor arrojaron un nivel de significancia de $p = 0,000$ y un valor correlacional $r = -0,826$, en consecuencia, se estableció que si bien, la asociación entre las variables “estrés laboral” y “desempeño laboral” es significativa, las variables se relacionan de manera inversa. Cabe precisar que el resultado alcanzado también encuentra sustento en los resultados de Choy (2017) quien determinó que el “estrés laboral” muestra una asociación manera positiva y significativa con el “desempeño laboral” de una muestra compuesta por 53 docentes de una universidad privada limeña.

El primer objetivo específico planteado para el presente estudio fue determinar la relación entre la carga laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el área distrital de Chorrillos, Lima, 2022. A partir de la prueba de hipótesis realizada para la hipótesis específica 1, se determinó que la hipótesis nula y la alterna pasa a ser rechazada y aceptada, respectivamente; obteniendo un valor de significancia menor a 0.05 ($p = ,000$). Asimismo, mediante la prueba de correlación realizada para determinar la relación entre la dimensión “carga laboral” y la variable “desempeño laboral”, se determinó que estos se asocian de manera moderada y positiva según al coeficiente R de Spearman obtenido ($r = ,465$). En este sentido, partiendo del resultado alcanzado de las pruebas realizadas para la dimensión “carga laboral” y la variable “desempeño laboral”, se ha determinado que posee una relación significativa, positiva y moderada entre los componentes señalados de los asalariados de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos.

Estos resultados encuentran su sustento en los resultados alcanzados en el estudio descriptivo-correlacional y de tipo corte transversal realizado por Rivera (2018) en una muestra compuesta por 240 asalariados de la Dirección Regional de Salud ayacuchano. Los resultados de dicho trabajo dieron a saber que la carga laboral repercute directamente en el desempeño laboral, por lo cual se corrobora la asociación entre la dimensión “carga laboral” y la variable “desempeño laboral”, además de una relación de significativa positiva y moderada en los asalariados de una empresa bancaria en el área distrital de Chorrillos se relacionan de manera significativa positiva y moderada. Asimismo, el resultado obtenido en la investigación se apoya en la teoría presentada por

Susiarty et al. (2019), quienes exponen que la carga laboral afecta el desempeño laboral de los empleados en tanto demanda un mayor consumo de energía o genera una sensación de aburrimiento.

De manera contraria, los resultados conseguidos en la investigación de enfoque cuantitativa y nivel descriptiva – correlacional realizada por Durand (2022) sobre una muestra constituida por 134 enfermeros del área de hospitalización del Hospital Subregional de Andahuaylas. De acuerdo con los resultados de la autora, la “carga laboral” se vincula con el “desempeño laboral” de manera significativa e inversa mediante un coeficiente de Spearman de $-0,077$, lo cual se opone a los resultados del presente estudio, ya que la “carga laboral” y el “desempeño laboral” en los asalariados de un ente bancario en el área distrital de Chorrillos se relacionan de manera significativa y positiva. Sin embargo, los resultados expuestos en este estudio se apoyan en la pesquisa de Zumaeta (2022), quien determinó que la “carga laboral” se asocia positiva y de forma significativa con el “desempeño laboral” mediante un nivel de significancia de $,000$ y un coeficiente Rho de Spearman igual a $,886$. En este sentido, se confirma que hay un vínculo significativo, positivo y moderado entre la carga laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de un ente bancario en el distrito de Chorrillos.

El segundo objetivo específico planteado para la presente investigación fue determinar la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los asalariados de un ente bancario en el área distrital de Chorrillos, Lima 2022. A partir de la prueba de hipótesis realizadas para la hipótesis específica 2, se determinó que la hipótesis nula y la alterna pasa a ser rechazada y admitida, respectivamente, al haber obtenido un valor de significancia menor a 0.05 ($p = ,000$). Asimismo, mediante la prueba de correlación realizada para determinar la relación entre la dimensión “cansancio emocional” y la variable “desempeño laboral”, se determinó que estos mantienen una relación positiva y muy moderada según el coeficiente R de Spearman obtenido ($r = ,500$). En este sentido, partiendo de los resultados conseguidos de las pruebas realizadas para la dimensión “cansancio emocional” y la variable “desempeño laboral”, se ha determinado que hay una relación significativa, positiva y muy moderada entre

la dimensión y la variable analizada de los empleados de un ente bancario en el área distrital de Chorrillos.

Estos resultados no percibieron una semejanza a los hallados por Choy (2017), quien manifestó que las variables “cansancio laboral” y “desempeño laboral” no se correlacionan de manera significativa de acuerdo al valor de significancia mayor a 0.05 ($p = ,639$) obtenido en las pruebas de hipótesis. En tal aspecto, los resultados se oponen a los resultados de Choy en tanto el cansancio laboral no muestra una relación significativa con el desempeño laboral de una muestra compuesta por 53 docentes de una universidad privada limeña. Sin embargo, teóricamente los resultados del estudio propuesto se sustentan en la teoría expuesta por Morán (2006), autor que indica que el desempeño laboral de un trabajador es afectado por la sensación de agotamiento físico, estrés emocional y mental experimentado a partir del cansancio emocional.

Por último, el tercer objetivo específico planteado para la presente investigación fue determinar la relación entre la insatisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de un ente bancario en el área distrital de Chorrillos, Lima 2022. A partir de la prueba de hipótesis realizadas para la hipótesis específica 3, se determinó que la hipótesis nula y la alterna es rechazada y aceptada, correspondientemente, al haber obtenido un valor de significancia menor a 0.05 ($p = ,000$). Asimismo, mediante la prueba de correlación realizada para determinar la relación entre la dimensión “cansancio emocional” y la variable “desempeño laboral”, se determinó que estos se vinculan de manera positiva y muy moderada acorde al coeficiente R de Spearman obtenido ($r = ,573$). En ese sentido, partiendo de los resultados conseguidos de las pruebas realizadas para la dimensión “insatisfacción laboral” y la variable “desempeño laboral”, se instituyó que hay una relación significativa, positiva y muy fuerte entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los asalariados de un ente bancario en el distrito de Chorrillos.

Estos resultados guardan cierta semejanza con los obtenidos en la pesquisa de enfoque cuantitativo y diseño correlacional realizada por Rivera (2018) en una muestra de 240 trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho. Los resultados del estudio de la autora arrojaron que la insatisfacción laboral repercute directamente en el desempeño de los colaboradores en tanto

su nivel de significancia no exceda a 0.05. Asimismo, teóricamente, los resultados se corresponden a lo expuesto por Granda (2006) quien afirma que el desempeño de los trabajadores se ve afectado por la insatisfacción laboral experimentada por el trabajador respecto a elementos de su trabajo. En este sentido, se corrobora la relación positiva entre las variables estrés y desempeño laboral obtenida en en los trabajadores de un ente bancario en el distrito de Chorrillos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que el nivel de estrés y desempeño laboral en los empleados de un ente bancario en el área distrital de Chorrillos es medio (90.1% y 98.6% respectivamente). Asimismo, según el objetivo general se estableció que las variables del presente estudio se relacionan significativamente ($p = ,000$) y bajo una correlación muy fuerte (coeficiente de Spearman de ,552). Por lo tanto, se determinó que el estrés laboral se asocia de manera significativa, positiva y muy fuerte con el desempeño laboral de los empleados de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.
2. Se concluyó que el nivel de carga laboral en los empleados de un ente bancario en el área distrital de Chorrillos es medio (81%). Asimismo, de acuerdo con el primer objetivo específico, se instituyó que la dimensión “carga laboral” y la variable “desempeño laboral” se relacionan significativamente ($p = ,000$) y bajo una correlación moderada (coeficiente de Spearman de ,465). Por lo tanto, se determinó que la carga laboral se asocia de manera significativa, positiva y moderada con el desempeño laboral de los empleados de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.
3. Se concluyó que el nivel de cansancio emocional percibido en los empleados de un ente bancario en el área distrital de Chorrillos es medio (87.3%). Asimismo, en línea con el segundo objetivo específico, se instituyó que la dimensión “cansancio emocional” y la variable “desempeño laboral” se relacionan significativamente ($p = ,000$) y bajo una correlación muy moderada (coeficiente de Spearman de ,500). Por lo tanto, se determinó que el cansancio emocional se vincula de manera significativa, positiva y muy moderada con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.
4. Se concluyó que el nivel de insatisfacción laboral percibido en los empleados de un ente bancario en el área distrital de Chorrillos es medio (88.7%). Asimismo, en línea con el tercer objetivo específico, se estableció que la dimensión “insatisfacción laboral” y la variable

“desempeño laboral” se relacionan significativamente ($p = ,000$) y bajo una correlación muy fuerte (coeficiente de Spearman de ,573). Por lo tanto, se determinó que la insatisfacción laboral se relaciona de manera significativa, positiva y muy moderada con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Con relación a la primera conclusión de la presente investigación, se recomienda establecer estrategias que mejoren la motivación de los colaboradores. Para ello, se puede empezar una retroalimentación constante que ayude a los trabajadores ante situaciones en las que atravesó por una dificultad o que pueden ser oportunidades de mejora. De esta manera, se podrá reforzar los lazos de confianza entre los miembros de la empresa bancaria. También, se recomienda fomentar el aprendizaje y capacitación constante de los miembros de modo que se les motiva a crecer y tener las herramientas necesarias para tener un mejor desempeño laboral.

Respecto a la segunda conclusión, se recomienda establecer un equilibrio en las cargas laborales asignadas a los colaboradores. Para ello, se puede establecer un sistema de trabajo equitativo en base a las capacidades y objetivos de cada trabajador. Asimismo, se pueden establecer talleres cortos que aborden temas como la gestión efectiva del tiempo para así, evitar que los trabajadores caigan en la desorganización y, por ende, afecten su desempeño. Finalmente, se sugiere la implementación de pausas activas para que así no se genere la sensación de cansancio ni físico ni mental.

En respuesta a la tercera conclusión, se sugiere promover espacios de relajación y meditación voluntarios y fuera del horario laboral. De igual manera, la institución puede implementar actividades sociales en las que los docentes se puedan relajar y compartir entre ellos. Asimismo, bajo una estrategia de largo plazo, se puede promover sesiones de terapia de las cuales los colaboradores puedan ser parte de manera individual.

Por último, con relación a la cuarta conclusión, se sugiere el reconocimiento de los logros de manera individual y también grupal para así fomentar su satisfacción en el ambiente de trabajo. De igual manera, se recomienda propiciar espacios en los que se desafíe a los colaboradores a crecer y desarrollarse profesionalmente. Estos espacios se pueden caracterizar por un mayor nivel de autonomía en los trabajadores para lograr los objetivos personales e institucionales que se planteen y se le planteen respectivamente. Así, los trabajadores experimentarán un sentimiento de empoderamiento y se sentirán un mayor nivel de satisfacción al desempeñar sus funciones.

REFERENCIAS

- América Economía. (2022). *Advierten que el 76% de los latinoamericanos sufre “síndrome de trabajador quemado.”*
<https://www.americaeconomia.com/advierten-que-el-76-de-los-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera ed). Enfoque Consulting EIRL.
- Avila, U. (2019). El síndrome del estrés laboral prende focos rojos en Latam. *Forbes*. <https://forbescentroamerica.com/2019/08/14/el-sindrome-del-estres-laboral-prende-focos-rojos-en-latam/>
- Badia, I. (2018). El agotamiento emocional: una consecuencia de la sobrecarga de esfuerzo y responsabilidad. *Federación de Enseñanza*, 643. <https://www.clinica-galatea.com/es/bloc/agotamiento-emocional-profesionales-salud/#:~:text=El agotamiento emocional es un,de tipo emocional o cognitivo.>
- Baumgarten, J. (2016). *Metas: Secretos y técnicas para alcanzar tus sueños y metas* (1a ed.). Colombiana: Editorial Babelcube, Inc. <https://books.google.com.pe/books?id=QMu0CwAAQBAJ&printsec=frontcover>
- Bautista, M., Victoria, E., Vargas, L., & Carmen, H. (2020). Pruebas estadísticas paramétricas y no paramétricas: su clasificación, objetivos y características. *Esalud y Educación*, 9(17), 78–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/icsa.v9i17.6293>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bejarano, M. (2020). Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación En Psicología*, 22, 313–328. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/rinvp.v22i2.17431>

- Bjaalid, G., Olsen, E., Melberg, K., & Mikkelsen, A. (2020). Institutional stress and job performance among hospital employees. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(2), 365–382. <https://doi.org/10.1108/IJOA-10-2018-1560>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación En Salud. Universidad de Boyaca*, 8(2), 131–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Campbell, J., Henry, J. M., & Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 13–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., & Sagger, S. (1993). A Theory of Performance. *Personnel Selection in Organization*, 43(5), 33–70.
- Cervantes, G., Muñoz, G., & India, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41, 27. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Choy, R. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana*. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1011>
- Conexión ESAN. (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
- Contreras, T. (2020). *Estrés y desempeño laboral en la distribuidora Droguería “Ahorrofarma SCRL” de Huancayo 2019*. Tesis par optar el título profesional de Licenciado en Administración en Universidad Peruana Los Andes.
- Cornejo, M., & Tlto, J. (2019). *Sobrecarga laboral y estrés en la enfermera de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital III Regional Honorio Delgado , Arequipa* - 2018. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9832/SEcocomo%26titijv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Del Hoyo, M. A. (2018). *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Dinh, J., & Salas, E. (2017). Factors that influence teamwork. In *The Wiley Blackwell Handbook of the Psychology of Team Working and Collaborative Processes* (pp. 13–41). Wiley Blackwell. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9781118909997.ch2>
- Durand, M. (2022). *Estrés Laboral y Desempeño Laboral en el departamento de Enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Felipa, J. (2021). *Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de una municipalidad distrital, Lima 2021*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11375/ALVA_DMDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Félix, R., García, C., & Mercado, M. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Cultura Científica Y Tecnológica*, 64(15), 31–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/piq.21248>
- Fogaca, N., Barbosa, M., Campos, M., Pereira, L., & Coehlo, F. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 24(3), 55–76. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/piq.21248>
- Freire, J., & Corrales, N. (2018). RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS. *Didáctica y Educación*, IX(4), 53–68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6716275>
- Gallup. (2021). *State of the Global Workplace 2021 Report*. <https://es.scribd.com/document/514523596/State-of-the-Global-Workplace-2021-Download>

- García, E. (2019). ¿Qué bancos peruanos ganan más en lo que va del año? *Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/bancos-peruanos-ganan-bcp-bbva-267911-noticia/>
- Granda, S. (2006). La Insatisfacción Laboral Como Factor Del Bajo Rendimiento Del Trabajador. *Quipukamayoc*, 13(26), 116–122. <https://doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Imoksha, D., & Silva, K. de. (2017). Impact of Job Stress on Employee Performance: A Study on Harischandra Mills PLC, Sri Lanka. *International Journal of Accounting, Business & Management*, 5(2), 13–33. https://www.researchgate.net/profile/Mahedhi-Imoksha-2/publication/345311585_Impact_of_Job_Stress_on_Employee_Performance_A_Study_on_Harischandra_Mills_PLC_Sri_Lanka/links/5fa2cb57458515157be96f24/Impact-of-Job-Stress-on-Employee-Performance-A-Study-on-Ha
- Inguillay, L., Tercero, S., & López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Imaginario Social*, 3(1), 42–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Martínez, R. A. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad Empresarial*, 3, 37–38. <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i3.5999>
- Morán, C. (2006). El cansancio emocional en servicios humanos: Asociación con acoso psicológico, personalidad y afrontamiento. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 22(2), 227–239. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317125005>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Oxford.

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 562.
- Olinda, K., & Mori, C. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 684–703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Paredes, L. (2017). Relaciones Interpersonales en el bienestar laboral. *Universidad Mariana*, 4, 18–23. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/1364>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156–184. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Ponce, M., & Pasco, M. (2018). *Guía de Investigación en Gestión* (2a ed.). Pontificia Universidad Católica del Perú,.
- Reyes, J., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2, 15–22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Rivera, B. (2018). *El estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en Universidad Alas Peruanas.
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Enfermería Del Trabajo*, 6(3), 114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>

- Salazar, N., Martínez, C., & Ramos, G. (2015). Analisis De La Insatisfaccion Laboral En Un Mediana Empresa De Sector Servicios. *Red Internacional de Investigadores En Competitividad Memoria Del IX Congreso*, 945–963. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/53>
- Samson, B. (2022). *Work-Induced Stress and Job Performance of Academic Staff in The University of Ilorin, Nigeria*. 2(2), 317–326. <https://doi.org/https://doi.org/10.17509/ijomr.v2i2.42784>
- Sánchez, H. H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students* (5a ed.). Pearson Education Limited.
- Susiarty, A., Suparman, L., & Suryatni, M. (2019). the Effect of Workload and Work Environment on Job Stress and Its Impact on the Performance of Nurse Inpatient Rooms At Mataram City General Hospitalk. *Scientific Research Journal*, 7(6). <https://doi.org/10.31364/scirj/v7.i6.2019.p0619661>
- Tello, L. (2021). El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-de-trabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/?fbclid=IwAR0Rwl7GHnVBE4mPMw13SzVuJSfKz7oD0vUMvNYRN eS8NfT8ngDM3Lpl56Y>
- Zumaeta, A. (2022). *Carga laboral y desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89734/Zumae ta_RAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Estrés laboral	Se define como el grupo de reacciones fisiológicas que surgen de la interacción con el ambiente laboral e impactan en el trabajador.	La variable estrés laboral se medirá a través de las dimensiones formuladas por Félix et al. (2018) y Patlán (2019), y se evaluará utilizando el instrumento de cuestionario con valores tipo Likert, en cuanto a la recopilación de datos mediante la encuesta.	Carga laboral	Cuantitativa	Ordinal El inventario está compuesto por 11 reactivos de opción múltiple: Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
				Cualitativa	
			Cansancio emocional	Fatiga mental	
				Estrés emocional	
Insatisfacción laboral	Agotamiento físico	Elementos del trabajo			
Variable 2: Desempeño laboral	Se refiere a la unidad de medida utilizado para indicar el nivel de desenvolvimiento del trabajador durante su jornada laboral.	La variable desempeño laboral se desarrollará a través de las dimensiones propuestas por los autores Fogaca et al., (2018) y se evaluará por medio del cuestionario con valores del tipo Likert.	Relaciones interpersonales	Comportamiento	Ordinal El inventario está compuesto por 10 reactivos de opción múltiple: Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
				Comunicación	
				Manejo de conflictos	
			Trabajo en equipo	Capacidad de liderazgo	
				Compromiso	
			Cumplimiento de metas	Organización	
				Volumen de trabajo	
	Cumplimiento de tareas				

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Qué relación existe entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022?	Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022	existe una relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022	Estrés laboral	Carga laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque: Cuantitativo 2. Tipo: Básica 3. Diseño: No experimental - transversal 4. Nivel: Descriptivo correlacional 5. Instrumento: Cuestionario 6. Población: Trabajadores de las agencias ubicadas en el distrito de Chorrillos de una empresa bancaria. <p>Muestra: 71 trabajadores de las agencias ubicadas en el distrito de Chorrillos de una empresa bancaria.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Cansancio emocional	
¿Qué relación existe entre la sobrecarga laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022?	Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022	Existe una relación significativa entre la carga laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022		Insatisfacción laboral	
¿Qué relación existe entre el cansancio emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022?	Determinar la relación entre el cansancio emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022	Existe una relación entre el cansancio emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022	Desempeño laboral	Relaciones interpersonales	
¿Qué relación existe entre la insatisfacción personal y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022?	Determinar la relación entre la insatisfacción personal y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022	Existe una relación entre la insatisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.		Trabajo en equipo	
				Cumplimiento de metas	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumentos de medición

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE ESTRÉS

Buenos días/tardes Sr. (a),

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chorrillos 2022. Para ello, le solicito responder con sinceridad al siguiente cuestionario en base a sus valoraciones para cada una de las afirmaciones expuestas a continuación. Asimismo, cabe resaltar que el presente cuestionario es realizado por fines académicos, pues es solo de uso exclusivamente de carácter investigativo. Gracias de antemano por su apoyo en el proyecto.

Leyenda	Valor	1	2	3	4	5
	Significado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Carga laboral						
	Indicador: Cuantitativa					
1	Considera que la cantidad de trabajo que se le asigna es adecuada.					
2	Cree que con frecuencia al final de la jornada laboral realiza más trabajo del requerido inicialmente.					
	Indicador: Cualitativa					
3	Considera que las actividades que se le encargan son muy difíciles de desarrollar.					
4	Considera que cuenta las capacidades cognitivas para desarrollar de forma óptima su trabajo.					
DIMENSIÓN: Cansancio emocional						
	Indicador: Fatiga mental					
5	Considera que su trabajo está afectando de forma negativa en su vida.					
	Indicador: Estrés emocional					
6	Considera que comprende adecuadamente cómo se sienten las personas.					
7	Piensa que tiene la facilidad de crear atmósferas relajadas cuando brinda servicios a las personas de su entorno laboral.					
	Indicador: Agotamiento físico					
8	Se siente fatigado cuando al levantarse por la mañana y al tener que enfrentarme con otro día de trabajo.					
DIMENSIÓN: Insatisfacción laboral						
	Indicador: Elementos del trabajo					
9	En la empresa se considera muy importante capacitar a los empleados de forma constante.					
10	Considera que cuenta con los recursos necesarios para desarrollar de forma óptima su trabajo.					
11	Las instalaciones físicas y el equipamiento son adecuados para el desarrollo de las actividades dentro de la entidad.					

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Buenos días/tardes Sr. (a),

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chorrillos 2022. Para ello, le solicito responder con sinceridad al siguiente cuestionario en base a sus valoraciones para cada una de las afirmaciones expuestas a continuación. Asimismo, cabe resaltar que el presente cuestionario es realizado por fines académicos, pues es solo de uso exclusivamente de carácter investigativo. Gracias de antemano por su apoyo en el proyecto.

Leyenda	Valor	1	2	3	4	5
	Significado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales						
	Indicador: Comportamiento					
1	En la empresa existe un conjunto de valores y marcos éticos que guían el comportamiento de los trabajadores.					
	Indicador: Comunicación					
2	En la empresa consideran importantes las opiniones que puedan dar los clientes acerca del servicio que se les brinda.					
	Indicador: Manejo de conflictos					
3	En la empresa resulta fácil llegar a consensos y acuerdos sobre aspectos importantes de la empresa y su funcionamiento.					
DIMENSIÓN: Trabajo en equipo						
	Indicador: Capacidad de liderazgo					
4	La cooperación y el trabajo en equipo son fomentados en la empresa.					
	Indicador: Compromiso					
5	El personal de la empresa muestra compromiso, responsabilidad y sentido de pertenencia con el trabajo.					
	Indicador: Organización					
6	Existe una adecuada supervisión del trabajo por parte de los superiores.					
7	Todos los trabajadores comparten una visión sólida de cómo será la empresa en el futuro.					
DIMENSIÓN: Cumplimiento de metas						
	Indicador: Volumen de trabajo					
8	Considera que tiene un volumen de trabajo adecuado a sus capacidades y el perfil del puesto.					
	Indicador: Cumplimiento de tareas					
9	En la empresa se tienen claro cuáles son los pasos para alcanzar los objetivos y metas fijados de manera realista.					
10	En la empresa el fracaso y los entornos cambiantes son considerados como oportunidades de aprendizaje para mejorar.					

Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	M D	A A	M D	M D	A A	
	DIMENSIÓN 1: Carga laboral										
	Indicador: Cuantitativa										
1	Considera que la cantidad de trabajo que se le asigna es adecuada.		X			X			X		
2	Cree que con frecuencia al final de la jornada laboral realiza más trabajo del requerido inicialmente.		X			X			X		
	Indicador: Cualitativa										
3	Considera que las actividades que se le encargan son muy difíciles de desarrollar.		X			X			X		
4	Considera que cuenta las capacidades cognitivas para desarrollar de forma óptima su trabajo.		X			X			X		
	DIMENSIÓN 2: Cansancio emocional										
	Indicador: Fatiga mental										
5	Considera que su trabajo está afectando de forma negativa en su vida.		X			X			X		
	Indicador: Estrés emocional										
6	Considera que comprende adecuadamente cómo se sienten las personas.		X			X			X		
7	Piensa que tiene la facilidad de crear atmósferas relajadas cuando brinda servicios a las personas de su entorno laboral.		X			X			X		
	Indicador: Agotamiento físico										
8	Se siente fatigado cuando al levantarse por la mañana y al tener que enfrentarme con otro día de trabajo.		X			X			X		
	DIMENSIÓN 3: Insatisfacción laboral										
	Indicador: Elementos de trabajo										
9	En la empresa se considera muy importante capacitar a los empleados de forma constante.		X			X			X		
10	Considera que cuenta con los recursos necesarios para desarrollar de forma óptima su trabajo.		X			X			X		
11	Las instalaciones físicas y el equipamiento son adecuados para el desarrollo de las actividades dentro de la entidad.		X			X			X		



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A		
	DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales											
	Indicador: Comportamiento											
1	En la empresa existe un conjunto de valores y marcos éticos que guían el comportamiento de los trabajadores.		X			X				X		
	Indicador: Comunicación											
2	En la empresa consideran importantes las opiniones que puedan dar los clientes acerca del servicio que se les brinda.		X			X				X		
	Indicador: Comportamiento											
3	En la empresa resulta fácil llegar a consensos y acuerdos sobre aspectos importantes de la empresa y su funcionamiento.		X			X				X		
	DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo											
	Indicador: Capacidad de liderazgo											
4	La cooperación y el trabajo en equipo son fomentados en la empresa.		X			X				X		
	Indicador: Compromiso											
5	El personal de la empresa muestra compromiso, responsabilidad y sentido de pertenencia con el trabajo.		X			X				X		
	Indicador: Organización											
6	Existe una adecuada supervisión del trabajo por parte de los superiores.		X			X				X		
7	Todos los trabajadores comparten una visión sólida de cómo será la empresa en el futuro.		X			X				X		
	DIMENSIÓN 3: Cumplimiento de metas											
	Indicador: Volumen de trabajo											
8	Considera que tiene un volumen de trabajo adecuado a sus capacidades y el perfil del puesto.		X			X				X		
	Indicador: Cumplimiento de tareas											
9	En la empresa se tienen claro cuáles son los pasos para alcanzar los objetivos y metas fijados de manera realista.		X			X				X		
10	En la empresa el fracaso y los entornos cambiantes son considerados como oportunidades de aprendizaje para mejorar.		X			X				X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dra. : Ericka Janet Villamares Hernández

DNI: 41486897

Especialidad del validador:

LIMA 28 de JUNIO del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** 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

Dra. Ericka Villamares Hernandez
Ciencias Empresariales



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M D	D		A
DIMENSIÓN 1: Carga laboral												
Indicador: Cuantitativa												
1	Considera que la cantidad de trabajo que se le asigna es adecuada.			X			X			X		
2	Cree que con frecuencia al final de la jornada laboral realiza más trabajo del requerido inicialmente.			X			X			X		
Indicador: Cualitativa												
3	Considera que las actividades que se le encargan son muy difíciles de desarrollar.			X			X			X		
4	Considera que cuenta las capacidades cognitivas para desarrollar de forma óptima su trabajo.			X			X			X		
DIMENSIÓN 2: Cansancio emocional												
Indicador: Fatiga mental												
5	Considera que su trabajo está afectando de forma negativa en su vida.			X			X			X		
Indicador: Estrés emocional												
6	Considera que comprende adecuadamente cómo se sienten las personas.			X			X			X		
7	Piensa que tiene la facilidad de crear atmósferas relajadas cuando brinda servicios a las personas de su entorno laboral.			X			X			X		
Indicador: Agotamiento físico												
8	Se siente fatigado cuando al levantarse por la mañana y al tener que enfrentarme con otro día de trabajo.			X			X			X		
DIMENSIÓN 3: Insatisfacción laboral												
Indicador: Elementos de trabajo												
9	En la empresa se considera muy importante capacitar a los empleados de forma constante.			X			X			X		
10	Considera que cuenta con los recursos necesarios para desarrollar de forma óptima su trabajo.			X			X			X		
11	Las instalaciones físicas y el equipamiento son adecuados para el desarrollo de las actividades dentro de la entidad.			X			X			X		



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
	DIMENSION 1: Relaciones Interpersonales										
	Indicador: Comportamiento										
1	En la empresa existe un conjunto de valores y marcos éticos que guían el comportamiento de los trabajadores.		X			X			X		
	Indicador: Comunicación										
2	En la empresa consideran importantes las opiniones que puedan dar los clientes acerca del servicio que se les brinda.		X			X			X		
	Indicador: Comportamiento										
3	En la empresa resulta fácil llegar a consensos y acuerdos sobre aspectos importantes de la empresa y su funcionamiento.		X			X			X		
	DIMENSION 2: Trabajo en equipo										
	Indicador: Capacidad de liderazgo										
4	La cooperación y el trabajo en equipo son fomentados en la empresa.		X			X			X		
	Indicador: Compromiso										
5	El personal de la empresa muestra compromiso, responsabilidad y sentido de pertenencia con el trabajo.		X			X			X		
	Indicador: Organización										
6	Existe una adecuada supervisión del trabajo por parte de los superiores.		X			X			X		
7	Todos los trabajadores comparten una visión sólida de cómo será la empresa en el futuro.		X			X			X		
	DIMENSION 3: Cumplimiento de metas										
	Indicador: Volumen de trabajo										
8	Considera que tiene un volumen de trabajo adecuado a sus capacidades y el perfil del puesto.		X			X			X		
	Indicador: Cumplimiento de tareas										
9	En la empresa se tienen claro cuáles son los pasos para alcanzar los objetivos y metas fijados de manera realista.		X			X			X		
10	En la empresa el fracaso y los entornos cambiantes son considerados como oportunidades de aprendizaje para mejorar.		X			X			X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dra. : Navarro de Bernaola Carmen

DNI: 21559761

Especialidad del validador:

LIMA 29 de JUNIO DEL 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

Dra. Navarro de Bernaola Carmen
21559761



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias		
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D		D	A
	DIMENSIÓN 1: Carga laboral												
	Indicador: Cuantitativa												
1	Considera que la cantidad de trabajo que se le asigna es adecuada.				X			X					X
2	Cree que con frecuencia al final de la jornada laboral realiza más trabajo del requerido inicialmente.				X			X					X
	Indicador: Cualitativa												
3	Considera que las actividades que se le encargan son muy difíciles de desarrollar.				X			X					X
4	Considera que cuenta las capacidades cognitivas para desarrollar de forma óptima su trabajo.				X			X					X
	DIMENSIÓN 2: Cansancio emocional												
	Indicador: Fatiga mental												
5	Considera que su trabajo está afectando de forma negativa en su vida.				X			X					X
	Indicador: Estrés emocional												
6	Considera que comprende adecuadamente cómo se sienten las personas.				X			X					X
7	Piensa que tiene la facilidad de crear atmósferas relajadas cuando brinda servicios a las personas de su entorno laboral.				X			X					X
	Indicador: Agotamiento físico												
8	Se siente fatigado cuando al levantarse por la mañana y al tener que enfrentarme con otro día de trabajo.												
	DIMENSIÓN 3: Insatisfacción laboral												
	Indicador: Elementos de trabajo												
9	En la empresa se considera muy importante capacitar a los empleados de forma constante.												
10	Considera que cuenta con los recursos necesarios para desarrollar de forma óptima su trabajo.				X			X					X
11	Las instalaciones físicas y el equipamiento son adecuados para el desarrollo de las actividades dentro de la entidad.				X			X					X



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales													
	Indicador: Comportamiento													
1	En la empresa existe un conjunto de valores y marcos éticos que guían el comportamiento de los trabajadores.			X				X					X	
	Indicador: Comunicación													
2	En la empresa consideran importantes las opiniones que puedan dar los clientes acerca del servicio que se les brinda.			X				X					X	
	Indicador: Manejo de conflictos													
3	En la empresa resulta fácil llegar a consensos y acuerdos sobre aspectos importantes de la empresa y su funcionamiento.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo													
	Indicador: Capacidad de liderazgo													
4	La cooperación y el trabajo en equipo son fomentados en la empresa.			X				X					X	
	Indicador: Compromiso													
5	El personal de la empresa muestra compromiso, responsabilidad y sentido de pertenencia con el trabajo.			X				X					X	
	Indicador: Organización													
6	Existe una adecuada supervisión del trabajo por parte de los superiores.			X				X					X	
7	Todos los trabajadores comparten una visión sólida de cómo será la empresa en el futuro.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 3: Cumplimiento de metas													
	Indicador: Volumen de trabajo													
8	Considera que tiene un volumen de trabajo adecuado a sus capacidades y el perfil del puesto.			X				X					X	
	Indicador: Cumplimiento de tareas													
9	En la empresa se tienen claro cuáles son los pasos para alcanzar los objetivos y metas fijados de manera realista.			X				X					X	
10	En la empresa el fracaso y los entornos cambiantes son considerados como oportunidades de aprendizaje para mejorar.			X				X					X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del juez validador Mgtr. : Erika Loa Navarro

DNI: 44170385

Especialidad del validador: Licenciado en Administración de Empresa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

Lima 18 de julio del 2022

Mo. LIC. ADM. ERIKA LOA NAVARRO
DOCENTE
CLAD N° 10240

Firma del Experto Informante.

Licenciado en Administración de Empresa

Anexo 4: Prueba de confiabilidad de prueba piloto

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Resultado [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
- Titulo
- Notas
- Conjunto de datos
- Escala: ALL VARI/
- Titulo
- Resumen de
- Estadísticas

```
VAR00010 VAR00011
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	13	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	11

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARI/
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARI/
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	13	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	10

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Anexo 5: Solicitud para llevar a cabo la investigación

Lima, 22 de junio del 2022

Sra.

Teresa Jaramillo F.

Gerente, Banco de Crédito del Perú – BCP

Presente,

De mi consideración:

Yo, JHON URRUCHI PASACHE, identificado con DNI: 44457130, con domicilio en Av. Elias Aguirre Mz 9 Lt. 1 Urb. Santa Teresa de Villa – Chorrillos. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente estoy cursando el proyecto de elaboración de tesis en la universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su organización sobre "Estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chorrillos 2022" para optar por el título de Licenciado en Administración.

Por lo expuesto: ruego a usted acceder a mi solicitud.

Atte.



Jhon Urruchi Pasache

DNI 44457130

Anexo 6: Permiso para llevar a cabo la investigación



Lima 23 de Junio de 2022

Sr. JHON URRUCHI PASACHE

Presente.-

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted para brindar respuesta a su solicitud presentada el 22 de Junio del presente, al respecto le informamos lo siguiente:

Damos conformidad para que realice el trabajo de investigación con fines educativos titulado "Estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chorrillos 2022".

Se expide la presente para fines informativos

Atte.



Teresa Jaramillo F.
Gerente de Agencia
DNI 41884098 / MAT 502833
División de Canales de Atención

Anexo 7: Excel de prueba piloto

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Edición

Marca temporal

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	Marca temporal	DECLARACIÓN DE C													
2	8/2/2022 6:47:27 Si		2	3	2	4	4	4	4	4	5	2	2	5	2
3	8/3/2022 16:35:24 Si		2	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	3
4	8/3/2022 16:36:35 Si		4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4
5	8/3/2022 17:13:32 Si		3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4
6	8/3/2022 17:49:40 Si		3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	2	3	3
7	8/3/2022 18:59:22 Si		4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5
8	8/3/2022 22:33:20 Si		4	3	3	4	3	2	4	5	4	4	5	4	3
9	8/4/2022 9:40:11 Si		4	4	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	4
10	8/4/2022 16:35:40 Si		4	4	3	4	3	4	4	2	2	5	5	5	4
11	8/4/2022 16:35:50 Si		1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3
12	8/4/2022 16:36:59 Si		1	3	3	1	3	1	4	2	4	4	4	4	4
13	8/4/2022 21:59:07 Si		1	2	2	1	3	2	4	2	4	4	2	4	3
14	8/8/2022 11:40:31 Si		1	1	2	1	1	1	4	4	3	4	4	5	5
15															
16															

Respuestas de formulario 1

Accesibilidad: todo correcto

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Edición

Marca temporal

	A	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
1	Marca temporal													
2	8/2/2022 6:47:27 Si	2	2	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2
3	8/3/2022 16:35:24 Si	4	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	8/3/2022 16:36:35 Si	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
5	8/3/2022 17:13:32 Si	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	4	4	5
6	8/3/2022 17:49:40 Si	4	4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
7	8/3/2022 18:59:22 Si	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
8	8/3/2022 22:33:20 Si	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
9	8/4/2022 9:40:11 Si	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	8/4/2022 16:35:40 Si	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
11	8/4/2022 16:35:50 Si	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3
12	8/4/2022 16:36:59 Si	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
13	8/4/2022 21:59:07 Si	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
14	8/8/2022 11:40:31 Si	3	4	4	5	5	2	1	2	1	2	2	2	5
15														
16														

Respuestas de formulario 1

Accesibilidad: todo correcto

Anexo 9: Prueba de confiabilidad

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Visor interface. The main window shows the results of a reliability analysis for a variable named 'Fiabilidad'. The scale used is 'ALL VARIABLES'. The processing summary table indicates that all 71 cases were valid. The Cronbach's Alpha coefficient is .869, based on 11 items. The output also includes the syntax used for the analysis.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	71	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	71	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	11

RELIABILITY
/VARIABLES=P1_A P2_A P3_A P4_A P5_A P6_A P7_A P8_A P9_A P10_A
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

RESULTADOS- JOHN- 01.09.2022.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Pruebas NPar
 - Título
 - Notas
 - Prueba de Kolr
- Registro
- Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
- Registro

```

/VARIABLES=P1_A P2_A P3_A P4_A P5_A P6_A P7_A P8_A P9_A P10_A
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	71	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	71	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	10

```

FRECUENCIAS VARIABLES=VAR_ESTRESLABORAL
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frecuencias

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Anexo 10: Cuestionario en Google Forms

Jhon Urruchi - Estrés y desempeño laboral en lo

Preguntas Respuestas 73 Configuración

Sección 1 de 4

Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitar gentilmente unos minutos de su tiempo para poder completar la siguiente encuesta. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta, que ha sido elaborada con fines académicos, y servirá para recopilar datos informativos sobre estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.

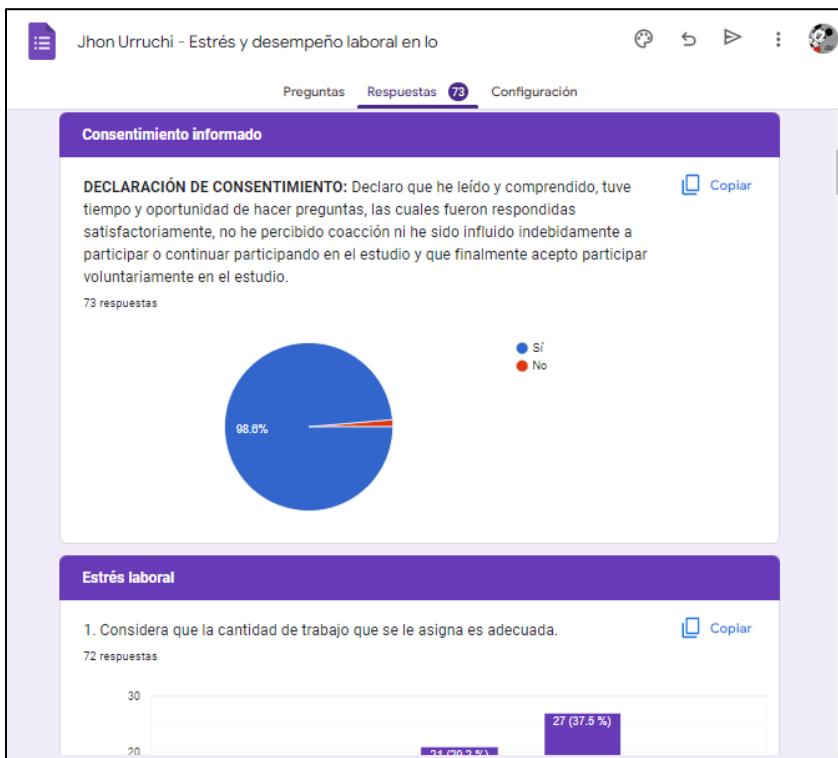
Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 4

Consentimiento informado

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación empresarial. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

- **Título del proyecto:** Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022.
- **Nombre del investigador principal:** Jhon Urruchi Pasache



Anexo 11: Evidencia de trabajo de campo







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOA NAVARRO ERIKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022", cuyo autor es URRUCHI PASACHE JHON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 28 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOA NAVARRO ERIKA DNI: 44170385 ORCID: 0000-0001-6986-0154	Firmado electrónicamente por: LLOANA el 28-09- 2022 16:08:36

Código documento Trilce: TRI - 0431314