



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés en los colaboradores de una entidad bancaria en el Callao,  
2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Ayala Pomarica, Jose Antonio (orcid.org/0000-0003-4641-4148)

**ASESOR:**

Dr. Molina Muñoz, Gino Eduardo (orcid.org/0000-0001-9477-5568)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedicado a mi familia, quienes son los que me han apoyado en todo mi camino para ser un profesional.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios en primer lugar por las oportunidades que me ha dado, a la universidad y todos los docentes que han aportado en mi crecimiento profesional, asimismo a mis padres que son el motivo de mi superación cada día.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	5
3.1. Tipo y diseño de investigación	5
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	5
3.3. Escenario de estudio	10
3.4. Participantes	10
3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos	10
3.6. Procedimiento	11
3.7. Rigor científico	11
3.8. Método de análisis de datos	11
3.9. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	13
V. CONCLUSIONES	19
VI. RECOMENDACIONES	20
REFERENCIAS	21
ANEXOS	23

## Índice de tablas

Tabla 1	Desinterés y falta de compromiso con las funciones representa que existe una desmotivación.	13
Tabla 2	El ausentismo laboral y la frustración tiene relación directa con el bajo rendimiento en la productividad.	14
Tabla 3	Conocimiento de las consecuencias de una salud mental afectada por el estrés laboral.	15
Tabla 4	Impacto del estrés laboral de los colaboradores de una entidad Bancaria.	16

## **Resumen**

La investigación tiene como objetivo conocer el impacto del estrés, la salud mental y las características de la desmotivación y el bajo rendimiento de colaboradores de una entidad bancaria en el Callao, 2022. La metodología es estructurada en un enfoque cualitativo, tipo básica y un diseño de teoría fundamental. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta que está dirigido a un ejecutivo del banco BBVA y una ejecutiva del Interbank, se llegó a utilizar el instrumento de cuestionario en el cual estuvo conformada por nueve preguntas donde se obtuvieron la información necesaria para esta investigación. Se concluyó, que el impacto del estrés en los colaboradores perjudica su salud mental y su desempeño en el trabajo, tienen bajo rendimiento y generando desmotivación, por ello se determina que el banco le brinde mejores herramientas al colaborador y mejore los procesos. También debe mejorar los incentivos no económicos. Los colaboradores deben tener una mejor planificación con el cumplimiento de sus metas.

**Palabras clave:** Incentivos, ausentismo laboral, mindfulness, estrés laboral

### **Abstract**

The objective of the research is to know the impact of stress, mental health and the characteristics of demotivation and low performance of collaborators of a bank in Callao, 2022. The methodology is structured in a qualitative approach, basic type and a design of fundamental theory. For the collection of information, the survey technique was used, which is aimed at an executive from the BBVA bank and an executive from Interbank, the questionnaire instrument was used, which consisted of nine questions where the necessary information was obtained. for this investigation. It was concluded that the impact of stress on employees harms their mental health and their performance at work, they have low performance and generate demotivation, for this reason it is determined that the bank provides better tools to the employee and improves processes. You should also improve non-financial incentives. Employees must have better planning with the fulfillment of their goals.

**Keywords:** Incentives, absenteeism, mindfulness, work stress

## I. INTRODUCCIÓN

Existe muchos artículos donde definen que trabajar en un banco es muy agotador y por la alta presión que existe en cumplir con sus metas. Y esto lleva a un debate en saber si es el banco que pone metas excesivas o no le da los recursos necesarios al colaborador para que cumpla sus metas o que los colaboradores no manejan bien sus tiempos para poder cumplir sus metas y no llegar a estar en cuadro de estrés. Cabe indicar que la competencia en el sistema financiero es muy fuerte y cada Banco quiere seguir creciendo.

El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral o exigida por uno mismo y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador.

Según Gálvez et al. (2021), las empresas deben tomarle importancia al estrés laboral y al rendimiento porque afecta a su salud física, emocional y el cumplimiento de las metas porque podría ocasionar errores que podría costarle mucho a la empresa.

**En el ámbito internacional** en Colombia Padilla (2017), el costo promedio por empleado por causa del estrés es de ciento setenta y nueve mil pesos y esto en un banco por cada mil empleados pierde por año un aproximado de ciento setenta y nueve millones, por eso es importante que los gerentes y altos directivos sean conscientes que el mayor activo de la empresa es el empleado, y deben velar por su salud mental y deben crear programas de prevención para tener ambientes de trabajo más saludable y que la productividad no sea afectada.

**A nivel nacional** según Quispe (2017), en el Banco Interbank de Juliaca, Puno, se había identificado mucha presión en los trabajadores y estos no cumplían eficientemente sus funciones. Por ende, se convirtieron en gastos innecesarios porque llegaban a renunciar y el banco tenía que gastar en reclutamiento de nuevo personal.

**El objetivo general es** conocer el impacto del Estrés en los colaboradores de una Entidad bancaria, Callao 2022. Objetivos específicos a) Conocer la



característica de la desmotivación laboral en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022 b) Determinar las características del bajo rendimiento en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022 c) Identificar el impacto de la salud mental en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022

**El Problema general es** ¿Cuál es el impacto del estrés en los colaboradores de una entidad bancaria, callao 2022? Problemas específicos a) ¿Cuál es la característica de la desmotivación laboral en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022? b) ¿Cuáles son las características del bajo rendimiento en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022? b) ¿Cuál es el impacto de la salud mental en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?

**La justificación**, se enfoca en conocer las características y las consecuencias del estrés laboral. **La justificación práctica**, se enfocó en los problemas que derivan del estrés laboral, asimismo, argumentar posibles medidas para prevenir y mitigar el incremento del estrés laboral. **La justificación teórica**, se concentró en dar a conocer todo respecto al estrés laboral y las consecuencias a las organizaciones como a los colaboradores. **La justificación metodológica**, se señala los procedimientos para la obtención de datos que represente información importante del estrés laboral y las consecuencias de la misma. **La justificación social**, tiene como objetivo informar las consecuencias que conlleva un estrés laboral, además, también dar conocer las posibles soluciones para no caer en un cuadro de estrés como colaborador y como organización cuidar la salud mental de todos los empleados.

## II. MARCO TEÓRICO

**Al nivel internacional**, Según Sánchez (2009), en Ecuador la provincia de Tungurahua la gran mayoría de habitantes sufren enfermedades del sistema nervioso por causa del estrés. Asimismo, indica que la empresa SUALUPELL Curtiduría Suarez S.A. afronta problemas como bajo rendimiento de los colaboradores, mal ambiente laboral, ausentismo y desmotivación. Sin embargo, la organización no toma importancia el problema que existe y que está afectando gravemente a sus colaboradores y a sus futuros resultados.

En Bolivia Zeballos (2022), la competencia entre entidades financieras tiene una magnitud que ha incrementado la presión de la consecución de las metas de su personal. El banco Unión S.A. incremento sus metas con el fin de generar mayor productividad a sus colaboradores y haciendo un seguimiento más continuo.

Mientras en Guatemala Santizo (2014), en el municipio de Tacaná se ha observado varios empleados de entidades bancarias con mal humor, y mala atención a los clientes y es por el ambiente de trabajo y la cantidad de clientes que atienden por día. Cuando las metas son excesivas y superan la capacidad del organismo, esto afecta a la salud física y mental del colaborador y cuando no hay la capacidad de afrontarlas puede desencadenar en un estrés laboral.

Según Sánchez (2014), en España en el 2008 había una crisis financiera donde las cajas de ahorros y cooperativas han sido afectadas, mientras que los bancos grandes como Santander y BBVA han podido mitigar la crisis. Mientras los trabajadores de las cajas y cooperativas que han sido los más afectados, estaban con la preocupación de sus puestos laborales produciendo un estrés laboral.

**Al nivel local**, en Chiclayo según Rentería (2021) en la financiera caja Sipán los colaboradores vienen trabajando bajo presión y es que la caja viene de una crisis, y por tener resultados a corto plazo los colaboradores no están teniendo el rendimiento esperado.

Además, en Tumbes según Palas (2021) en el banco Scotiabank y la financiera Crediscotia algunos colaboradores indican tener estrés por las altas metas lo cual

a veces han tenido que trabajar más horas del horario habitual descuidando otras áreas importantes de su vida que el ambiente familiar.

Según Maura y Hermoza, (2019), en Arequipa en el banco Interbank menos del 50% de los colaboradores presentan estrés laboral por las altas metas mensuales que deben realizar. Se dice que los dolores de cabeza, cansancio y fatiga emocional es lo que el personal del banco Interbank presentan por el trabajo a bajo presión para el cumplimiento de sus metas.

Según Carla Bardales (2017), en Trujillo en el Banco de Crédito del Perú (BCP) igualmente el estrés es ocasionado por las metas que tienen los funcionarios, sin embargo, son más específicos y es que indican que todos los días tienen que tener colocaciones de créditos, esto indica que el seguimiento a los funcionarios es muy constante que lleva al colaborador a estar todos los días preocupados por la producción para mantener su autonomía.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación es básica, ya que Tam et al. (2008) indica con la recopilación de información y de datos se busca mejorar el conocimiento sin necesidad de generar resultados.

El estrés laboral es el día a día de muchas personas y es bueno que se recopile información de diferente punto de vista, asimismo de información de cada uno de los indicadores que tienen relación con la variable principal.

El diseño es la teoría fundamental de acuerdo con Alveiro y Ochoa (2013), busca brindar una teoría luego de haber recogido información y datos desde un proceso sistemático.

Este trabajo recoge información científica y teórica que se encuentra citas de manera correcta pero además también se recolecta datos desde la entrevista y el cuestionario, para luego proceder a su análisis y culminar con una teoría propia.

El enfoque de acuerdo con Quevedo y Castaño (2002) es cualitativo, porque la investigación brinda datos descriptivos que son desarrollados de otras referencias sin hacer perder la perspectiva que tienen, porque se busca comprender el punto de vista de otras personas.

#### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

##### **Categoría 1: Estrés**

Este proyecto de investigación cuenta con una variable que es el estrés laboral y consta de 3 subcategorías que son: la desmotivación, bajo rendimiento y salud mental, además de cada subcategoría se desprende 3 indicadores cada uno. Los indicadores nos permitirán elaborar el cuestionario de preguntas para nuestra entrevista a los expertos.

## **Subcategoría 1: Desmotivación**

Según Alvino (2018), indica que la desmotivación puede iniciar con un colaborador, pero si la empresa no se hace cargo puede expandirse a los demás colaboradores y traer resultados negativos que perjudicaría a la organización. Por ende, la empresa para mitigar este problema debe motivar a sus colaboradores según el problema que se haya detectado. Según Baquerizo y Nieves (2022), la desmotivación es un síntoma de tensión por causa del estrés laboral. Por otro lado, Álvarez et al. (2022), la desmotivación es uno de los factores para desarrollar estrés laboral.

En el último año en un banco, en vez de reducir la meta a los colaboradores por la circunstancia de la pandemia que se estaba viviendo, el banco decidió incrementar las metas sin incrementar los incentivos y también con el riesgo de ser despedido por baja productividad.

### **Indicadores**

#### **Indicador 1. Desinterés**

Según Peña (2016), el desinterés proviene de la carencia de motivación y el colaborador tiene la tendencia de ausentarse en el trabajo. A veces el desinterés radica en que el colaborador no está identificado con la organización ni los objetivos de esta.

En las organizaciones existe un grupo de colaboradores que forman el sindicato y en las entidades financieras mayormente los que pertenecen al sindicato no están comprometidos con los objetivos del banco y como consecuencia le trae problemas de clima laboral.

#### **Indicador 2. Falta de compromiso**

Según Gema Jiménez (2021), la falta de compromiso puede tener muchas causas, pero afecta a los resultados de la organización. Además, también genera un mal ambiente laboral y una fuga de talento.

Mayormente los colaboradores que sienten no tener posibilidades de ascenso o que no tienen objetivos profesionales dentro de la organización presenta esta falta

de compromiso. Asimismo, las personas que no disfrutaban en lo que trabajan tampoco llegan a tener ese compromiso.

### **Indicador 3. Incentivos**

Según Mujica y Guzmán (2021), los incentivos son utilizados para tener a los colaboradores motivados para lograr sus metas y estos pueden ser monetarios o no monetarios que ayudaría a desarrollar su mejor desempeño laboral.

En empresas financieras los incentivos son muy buenos sin embargo en un banco local cambio el sistema de incentivos donde solo comenzaba a contabilizar a partir del 90% y se generaba el puntaje de una consecución de 70%. Esto indica que a veces las empresas priorizan sus resultados que incentivar al colaborador.

### **Subcategoría 2. Bajo Rendimiento**

Según Jáuregui (2018), manifiesta que el bajo rendimiento laboral proviene del estrés y de la desmotivación y además que puede causar enfermedades psicofisiológicas. Sin embargo, puede ocurrir de manera inversa que el bajo rendimiento de un colaborador cause el estrés. Según Machicao (2020), indica que el Burnout es perjudicial para las empresas porque bajan el rendimiento del personal. Por otro lado, Cutipa (2022), indica que el bajo rendimiento es consecuencia del estrés laboral y para ello deben mejorar en el ámbito motivacional.

En los bancos es muy común que los trabajadores que no llegan a su meta de manera continua puedan caer en un cuadro de estrés por la presión representada al trabajar en un banco.

## **Indicadores**

### **Indicador 1. Ausentismo**

Según Morquera (2017), el ausentismo genera pérdidas a la organización y afecta al clima laboral. Asimismo, indican que la organización también tiene responsabilidad que exista ausentismo por la falta de motivación.

Caer en ausentismo trabajando en una entidad financiera donde las mediciones son diarias y existe mucha presión perjudicaría más al colaborador y peor si ya está en un cuadro de estrés.

### **Indicador 2. Frustración**

Según Alcalde (2010), los colaboradores que sufren de frustración ya no tienen confianza en sus competencias y generan actitudes negativas que perjudica su nivel de desempeño.

En los bancos la frustración generalmente proviene cuando los colaboradores no pueden llegar a sus metas por diferentes motivos, sienten que su esfuerzo no se ve reflejado en sus resultados generando sentimientos negativos.

### **Indicador 3. Productividad**

Según Almonte et al. (2021), la productividad es muy importante para un banco por el impacto de la reputación y económico que representa en la competencia del mercado. La productividad depende de la competencia y habilidades del colaborador, pero también de los recursos que el banco le brinda al colaborador para desarrollar sus competencias.

Los bancos pueden colocar metas excesivas, pero deben ir acompañadas de más herramientas para que el colaborador pueda cumplir con las expectativas del banco y se tenga resultados positivos.

### **Subcategoría 3. Salud Mental**

Según (Observatorio Vasco de Acoso Moral, 2012), indican que el trabajo debería ser una fuente y realización laboral ya que te proporciona una seguridad económica. Sin embargo, cuando existe una mala organización habrías efectos negativos en el bienestar de las personas que trabajan. Según Álvarez et al. (2022) el estrés afecta a la salud mental y física que es por una sobre carga laboral o un mal clima laboral. Por otro lado, Gómez Rincón (2017), indica que para combatir con tantos casos en las entidades financiera de estrés que afecta a la salud mental es previniendo realizando pausas activas, talleres, retiros y eventos.

Trabajar en entidades financieras no requiere de desgaste físico, pero si de lo mental, por ende, los colaboradores deben tener una buena salud mental para poder cumplir sus metas.

## **Indicadores**

### **Indicador 1. Depresión**

Según Lahera, (2017), la depresión está relacionado a la calidad de vida y el entorno familiar del colaborador. La depresión proviene de una mala salud mental, en Europa el 86% de las personas que tienen depresión están en la edad laboral.

La gran mayoría de empresas en los dos últimos años han incrementado la depresión en sus colaboradores por causa de la pandemia y la gran mayoría a tenido una perdida familiar.

### **Indicador 2. Actitudes**

Según Mingote y Del Pino (2011), la actitud de los colaboradores es según la salud mental, motivaciones, valores y competencias que da como resultado el grado de satisfacción o insatisfacción laboral, así como también el estrés.

Un colaborador con una mala salud mental, lo más probable es que tome actitudes negativas que un colaborador de banco no puede tener porque es atención al público y pueda cometer errores que dañe la reputación del banco.

### **Indicador 3. Ansiedad**

Según Sum, (2015), la ansiedad genera inseguridad y tensión, además provoca comportamientos nocivos como consumir alcohol, drogas y comer demasiado.

Sufrir de ansiedad hoy en día quizás sea muy común, pero puede traer varios problemas a futuros, porque los colaboradores de entidades financieras les da por comer mucho o fumar muchos cigarrillos y más adelante tendrían problemas serios de salud.



### **3.3. Escenario de estudio**

El escenario es en su estado natural y desde la observación se recolectará los datos, esto nos permitirá obtener un análisis más profundo y detallado sobre el objeto del estudio y su realidad.

### **3.4. Participantes**

Los participantes de la presente investigación, estará compuesta por 2 expertos en banca y finanzas, además actualmente se desempeñan como Gerentes de Oficina de uno de los Bancos más reconocidos del Perú, y por esta razón se tomarán como criterios de inclusión para esta investigación, ya que cuenta con la información fidedigna sobre la problemática y en su entorno natural.

### **3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas**

Según Hernández y Duana (2020), la técnica de investigación son los procedimientos y actividades que se usa para la recolección de datos.

- **Entrevista**

Según Troncoso y Amaya (2016), la entrevista permite obtener información fidedigna y veraz, y a comparación de otras técnicas no dejaría información por fuera.

La presente investigación se usa la técnica de la entrevista estructurada (enfoque cualitativo) para la recolección de datos, y consta con la misma cantidad de preguntas que de indicadores.

#### **3.5.2. Instrumento**

Según Troncoso y Amaya (2016), todo instrumento debe tener validez, ser confiable y ser objetivo. El fin de los instrumentos es crear condiciones para la medición.

### • **Cuestionario**

Según Chávez, (2002), el cuestionario es el instrumento más usado en las investigaciones sociales. Este instrumento está compuesto de preguntas y es uniforme para todos los entrevistados

El cuestionario de esta investigación consta de 9 preguntas que tiene relación a los 9 indicadores de este estudio.

### **3.6. Procedimientos**

Para darle validez al instrumento se entrevistó a dos personas expertas en el rubro de banca y finanzas que para ellos se preparó un cuestionario con la misma cantidad de los indicadores, la finalidad es recabar información del tema: Estrés en los colaboradores de una entidad bancaria en el callao, 2022.

Cabe indicar que para la entrevista se llevó acabo de plataformas virtuales de teleconferencia, porque estamos en estado de emergencia sanitaria por el COVID-19.

### **3.7. Rigor científico**

La investigación es de tipo cualitativo y está dentro de los lineamientos que se requiere, además se ha validado con tres expertos de la materia que tienen el grado de doctor, verificando la relación de la variable con los indicadores que son los que nos proporcionarían la información.

Asimismo, se cuenta con la entrevista a dos expertos de banca y finanzas que viven el día a día la presión que se tiene al trabajar en una entidad bancaria.

### **3.8. Método de análisis de datos**

La entrevista tiene como instrumento el cuestionario para recolección de datos, al analizar las respuestas se tiene en consideración que cada pregunta corresponde a un indicador de las subcategorías, de esta manera podremos tener un análisis por indicadores y se obtendría una conclusión convincente y verídico.

### **3.9. Aspectos éticos**

Esta investigación respeta la propiedad intelectual de toda la información recabada, se ha usado la citas y referencias según las normas APA (séptima edición).

Cabe indicar que no hay intención de sobre poner nuestro pensamiento, sino que se respeta la información que proporciona las encuestas, que es el sustento de la veracidad del estudio.

Además, todas las personas que participaron en las encuestas se mantendrá su información personal de manera confidencial ya que aportaron con la presente investigación de buena fe.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Subcategoría Desmotivación

A continuación, se detallará los resultados de la investigación donde se utilizó la técnica de la entrevista, los resultados están vinculados al objetivo específico 1 que es conocer la característica de la desmotivación laboral en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022 donde tenemos 3 indicadores y se ha obtenido los siguientes resultados.

Para ello, se realizó una pregunta sobre si alguna vez había sentido desinterés en sus funciones laborales a causa del estrés laboral, donde se obtuvo como resultados que los entrevistados (Michael y Tessy) se hayan cuestionado “para que seguir trabajando” y la causa a veces es por no llegar a la meta de manera consecutiva.

Como según indicador, se realizó la pregunta si ha llegado a notar en su entorno laboral la falta de compromiso. Los entrevistados (Michael y Tessy) coincidieron algunos compañeros por la monotonía se aburrían y dejaban que el día pase sin hacer gestiones productivas.

Siguiendo con el tercer indicador, se realizó la pregunta si los incentivos que hay en su Banco promueven una motivación laboral. En esta respuesta los entrevistados manifestaron que los incentivos si motivan, pero no determina no caer en un cuadro de estrés, incluso la entrevistada Tessy manifestó que el Banco Interbank trata muy bien a su personal con los incentivos no solo económicos sino educativos.

<b>Objetivo 1</b>	<b>Técnica</b>	<b>Desinterés y falta de compromiso con las funciones representa que existe una desmotivación.</b>
<b>1. Conocer la característica de la desmotivación laboral en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022</b>	<i>Entrevista</i>	<i>Si bien existe en los bancos incentivos económicos y no económicos, existe falta de compromiso y desinterés en las funciones.</i>

Tabla 1 Resultados

## Subcategoría Bajo Rendimiento

Respecto a la descripción de los resultados de esta investigación con la técnica de la entrevista y respecto al objetivos específico 2, que consiste en Determinar las características del bajo rendimiento en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022. Se obtiene los siguientes resultados con estos 3 indicadores.

El primer indicador da como pregunta si considera que en la organización ha habido un incremento de ausentismo laboral, donde los entrevistados coinciden que si habido un incremento, pero es bajo la excusa de descansos médicos o permisos.

En el siguiente indicador se planteó la pregunta si ha experimentado la frustración al llevar acabo sus funciones. Ambos entrevistados indicaron que, si habían sufrido de frustración, por parte de Michael indico que esto se intensifica si no tienes un buen clima laboral. Sin embargo, Tessy manifiesta que su frustración es cuando sus resultados dependen de otras personas y no encuentra una solución.

En el tercer indicador da como pregunta si el estrés laboral afecta en su nivel de productividad. Tessy y Michael manifiestan que, si influyen en el nivel de productividad, además Michael manifiesta que una persona con buena salud mental garantiza un mejor rendimiento y por el otro lado Tessy manifiesta que si existe un trabajo en equipo podría no afectar negativamente el nivel de productividad.

<i>Objetivo 2</i>	<i>Técnica</i>	<i>El ausentismo laboral y la frustración tiene relación directa con el bajo rendimiento en la productividad</i>
2. Determinar las características del bajo rendimiento en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022	Entrevista	<i>El ausentarse constantemente a tu trabajo y la frustración de depender tu resultados por otras personas si afecta directamente al nivel de productividad y genera un bajo rendimiento.</i>

Tabla 2 Resultados

## Subcategoría Salud Mental

Los resultados de la presente investigación utilizando la técnica de la entrevista y tomando como referencia los resultados del objetivo 3, que consiste en Identificar el impacto de la salud mental en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022, donde se ha obtenido los siguientes resultados con 3 indicadores.

Para ello, en el primer indicador la pregunta consistió en conocer si fue testigo de una depresión por el estrés laboral. La respuesta de Michael, es que no ha presenciado a un compañero en una situación de depresión. Sin embargo, Tessy si presenció en una compañera cuando perdió dinero y veía que no iba a recuperarlo.

Como segundo indicador, la pregunta tiene como fin saber si es consiente que el estrés laboral puede causar actitudes negativas en el trabajo como en su hogar. Ambos entrevistados coinciden que es peligroso no separa los temas laborales con los temas familiares ya que podría traerte problemas con tu esposa, hijos, padres, etc.

Como último indicador, la pregunta quiere conocer que acciones preventiva toma el entrevistado para no caer en ansiedad. El entrevistado Michael manifestó que el Banco BBVA implemento una actividad diaria de mindfulness que son pausas activas para meditación y despegar la mente. Por otro lado, Tessy indicó que tiene objetos anti estrés y además trata de tomar aire como una pausa activa.

<i>Objetivo 3</i>	<i>Técnica</i>	<i>Conocimiento de las consecuencias de una salud mental afectada por el estrés laboral</i>
<i>3. Identificar el impacto de la salud mental en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022</i>	<i>Entrevista</i>	<i>Se determinó que las actitudes negativas que se puedan manifestar puede traer problemas no solo laborales sino también familiares. Los entrevistados manifestaron no haber presenciado un cuadro de depresión y las pausas activas son buenas para evitar la ansiedad.</i>

Tabla 3 Resultados

## Resultado final de la tesis

### Objetivo General

En primer lugar, los entrevistados manifestaron que los bancos si tienen incentivos económicos y no económicos, pero a pesar de ello en algún momento han tenido un desinterés de sus funciones y han presenciado en sus compañeros falta de compromiso (obj.esp.1). Asimismo, que el ausentismo laboral y la frustración tiene relación directa con el bajo rendimiento de la productividad. donde los colaboradores que faltan al trabajo deben comenzar ausentarse menos y encontrar una motivación para revertir la frustración y poder incrementar el nivel de productividad (obj.esp.2). La salud mental también es afectada por el estrés laboral y puedes tomar actitudes negativas en tu trabajo y en tu hogar, ocasionando problemas familiares y si no hay un control se podría llegar a un cuadro de depresión. Además, indicar que las pausas activas ayudan a prevenir la ansiedad (obj.esp.3).

A partir de los resultados de la tesis y base el objetivo general que consistió en conocer el impacto del estrés en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022, se puede decir que el estrés impacta en la motivación de los colaboradores en el rendimiento de productividad y en la salud mental de los mismos.

<i>Objetivo General</i>	<i>Técnica</i>	<i>Impacto del estrés laboral de los colaboradores de una entidad Bancaria.</i>
<i>Conocer el impacto del estrés laboral en los colaboradores de una entidad bancaria.</i>	<i>Entrevista</i>	<i>El estrés te genera un bajo rendimiento laboral y si no se llega a controlar puede causar frustración, ausencias laboral y desmotivación. También puede generar actitudes negativas que perjudicarían a la familia y hasta un cuadro de depresión.</i>

Tabla 4 Resultado

Para ello, se discutirá en este segmento los resultados obtenidos de la tesis. Se necesita conocer el propósito de esta investigación que es conocer el impacto del estrés laboral en los colaboradores de una entidad bancaria. En primer lugar, se realizó la discusión con antecedentes de investigación de esta tesis donde relacionándolo con los objetivos de esta tesis a dado lo siguiente.

Esta discusión con los antecedentes estuvo vinculada en primer lugar con el objetivo específico 1; Según Rivera y Ramos (2022), la desmotivación es un síntoma de tensión por causa del estrés laboral. Por otro lado, Álvarez et al. (2022), la desmotivación es uno de los factores para desarrollar estrés laboral.

En concordancia con el objetivo específico 1, y tomando en consideración lo señalado por los entrevistados se puede decir que los entrevistados (Michael y Tessy) coinciden que la desmotivación es un síntoma del estrés y termine en un desinterés o falta de compromiso. Además, la desmotivación no solo puede ser la causa del estrés puede ser la consecuencia de la misma, por ello el termino síntoma es idóneo.

Ahora tomando posición y a manera personal, con respecto al objetivo específico 1, resalto concordancia entre lo estipulado por el autor y la presente investigación afirmando que en este caso identifican a la desmotivación como síntoma del estrés y a la vez ser la consecuencia de la misma. Se determina que debe trabajar en la motivación no solo económica sino en todos los aspectos, eventos de integración, beneficios familiares, etc.

Respecto al objetivo específico 2, se realizó la discusión con los antecedentes, donde Machicao (2020), indica que el Burnout es perjudicial para las empresas porque bajan el rendimiento del personal. Por otro lado, Cutipa (2022), indica que el bajo rendimiento es consecuencia del estrés laboral y para ello deben mejorar en al ámbito motivacional.

En concordancia con el objetivo específico 2, los entrevistados (Michael y Tessy) coinciden en que existe una relación directa entre el estrés y el bajo rendimiento. Asimismo, coincide en realizar actividades motivadoras para que el ambiente de trabajo se pueda refrescar.

Tomando mi posición y a manera personal, trabajar en el banco es estar bajo presión todos los días donde tener un bajo rendimiento es fatal por la alta



competencia que existe internamente y externamente. Cabe indicar que no todos los colaboradores que tengan un rendimiento bajo es a causa del estrés. Sin embargo, si el colaborador tiene estrés es muy probable que tenga un bajo rendimiento.

En el objetivo específico 3, se realizó la discusión con los antecedentes, donde Álvarez et al. (2022) el estrés afecta a la salud mental y física que es por una sobrecarga laboral o un mal clima laboral. Por otro lado, Gómez Rincón (2017) indica que para combatir con tantos casos en las entidades financieras de estrés que afecta a la salud mental es previniendo realizando pausas activas, talleres, retiros y eventos.

En concordancia con el objetivo específico 3, los entrevistados (Michael y Tessy) coincidieron que la salud mental es afectada por el estrés laboral y que es importante implementar las pausas activas, actividades mindfulness para prevenir el estrés en el trabajo.

Tomando mi posición, el estrés se previene con una motivación total, desde beneficios a tu familia, realizar eventos, y además de las medidas de prevención como son las pausas activas y mindfulness. Quizás sea imposible no tener estrés trabajando en un banco que estamos bajo presión todos los meses por las metas a cumplir, pero con una motivación total y estas actividades de prevención podríamos controlar el estrés y mitigar consecuencias más graves.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** De acuerdo a la investigación y al objetivo planteado, el impacto del estrés en colaboradores es perjudicial para su desarrollo laboral en el cumplimiento de sus metas.

Trabajar en una entidad bancaria significa tener medición constante que mayormente se le denomina como un trabajo bajo presión y por ello el colaborador debe estar bien emocionalmente, porque en un banco el desgaste es mental y no físico. Al ser un desgaste mental debemos prevenir enfermedades como el estrés que pueda perjudicar directamente a las emociones y conducta del colaborador.

**Segunda:** Respecto a las características de la desmotivación, algunos colaboradores al presentar estrés comienzan a sentir desinterés por sus funciones, responsabilidades y esto, termina en una falta de compromiso con su trabajo, equipo y con su empresa. Hasta los incentivos de la empresa ya no los motiva a generar resultados y salir de esa desmotivación que perjudica al empleado y al empleador.

**Tercero:** En el caso de bajo rendimiento, es donde el banco percibe el efecto del estrés del colaborador, porque se percibe un incremento de ausentismo laboral que a veces tienen como excusa descansos médicos o problemas familiares que impidan su asistencia en el trabajo.

La frustración se apodera del colaborador cuando empieza a notar su bajo rendimiento y no encuentra soluciones sino solo excusas. El colaborador empieza a bloquear toda alternativa de solución y esto no le permite mejorar sus resultados de productividad, sino que va a seguir empeorando su situación laboral donde puede poner en riesgo su puesto en el trabajo.

**Cuarto:** El estrés afecta directamente a la salud mental de las personas en general, sin embargo, cuando el estrés afecta a una persona que cuyo trabajo demanda desgaste mental es más perjudicial.

El tener un bajo rendimiento y que el colaborador se encuentre desmotivado podría hacerlo caer en depresión. El estrés también afecta las actitudes de los colaboradores y podría ocasionar en el trabajo un mal clima laboral, sin embargo, el colaborador lleva sus actitudes y emociones a su hogar podría tener problemas familiares que empeorarían su salud mental.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Para mitigar el estrés es importante que los colaboradores tengan una planificación para el cumplimiento de sus metas para que los resultados no sean un factor de frustración. Por lado del banco es muy importante darle las herramientas idóneas para la realización de sus metas, por ejemplo, campañas muy atractivas a clientes, nuevos productos, mejores tasas para préstamos y captación de ahorros, etc. A veces los bancos se enfocan en brindar más incentivos económicos, pero no se enfocan en proporcionar herramientas para que el colaborador pueda llegar y así recibir esos incentivos.

**Segunda:** Para prevenir la desmotivación en los colaboradores hay que mejorar en los incentivos no económicos, beneficios a los familiares del colaborador, reconocimiento en público, realizar eventos donde la familia de los colaboradores pueda participar y los equipos de trabajo puedan integrarse más. Esto permitirá mejorar su estado emocional frente a sus funciones y responsabilidades.

**Tercera:** Para reducir lo más mínimo posible de colaboradores con bajo rendimiento es un trabajo en conjunto de la empresa y los colaboradores.

En los bancos las metas se van incrementando de manera constante y para ello se debe mejorar las condiciones de trabajo del colaborador. Se debe mejorar los procesos para que la atención a un cliente sea más rápida pero igual de efectivo, por ejemplo, reducir el tiempo desde la solicitud del préstamo hasta el desembolso del mismo, esto va a permitir poder atender más solicitudes y tener mejores resultados. Además, cuando implementen nuevos sistemas para mejorar los procesos es muy importante que capaciten al personal.

**Cuarta:** El banco tiene que estar preocupado por la salud mental de todos los colaboradores y además de las tres recomendaciones anteriores, se propone la implementación de mindfulness en todas las áreas del banco.

Sobre los colaboradores por iniciativa propia salgan en sus tiempos libres realizar otro tipo de actividades no laborales con todo el equipo para confraternizar y mejorar el clima laboral que es beneficioso para la salud mental en el trabajo. Asimismo, el colaborador debe cuidar su vida personal no se vea afectada por el estrés.

## REFERENCIAS

- Alcalde, J. (2010). *ESTRÉS LABORAL*. Informe técnico sobre estrés en el lugar del trabajo. Andalucía, España: Junta de Andalucía.
- Almonte, E., Matos, S., & León, B. (2021). *Análisis de la productividad laboral en la gestión antifraude del Banco BSL*. [Tesis, Licenciatura, Universidad APEC].
- Alvarez, B., Diaz, L., Flores, B., & Rey, D. (2022). *Estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental del Perú del distrito de Miraflores, 2022*. Lima Peru.
- Alvarez, B., Díaz, L., Flores, B., & Rey, D. (2022). *Estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental del Perú del distrito de Miraflores, 2022*. Bachiller Isil.
- Alveiro, R., & Ochoa, D. (2013). La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales. *REVISTA CES PSICOLOGÍA*, 122-133.
- Alvino, E. (2018). *INCIDENCIA Y PREVALENCIA DE DESMOTIVACIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA MYPE*. [Tesis, Universidad Privada del Norte].
- Baquerizo Rivera, C., & Nieves Ramos, D. (2022). *El estrés laboral y los efectos en el desempeño de los colaboradores del BBVA*. Tesis Licenciatura Universidad de Lima.
- Carla Bardales. (2017). *Diagnóstico y estrategias para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito La Esperanza - provincia Trujillo - año 2016*. [Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego].
- Chavez, D. (2002). *CONCEPTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACIÓN JURÍDICO SOCIAL*.
- Cutipa, J. (2022). *ESTRÉS LABORAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL PLAZA VEA TACNA, 2020*.
- Galvez, S., Hernandez, D., Navarrete, N., Velasquez, C., & Velasquez, J. (2021). *Estrés laboral, un factor que influye en la calidad de vida de los trabajadores del Banco Davivienda sucursal de Apartadó, Antioquia*. Antioquia: [Tesis, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano].

- Gomez Rincon, L. (2017). *ANALISIS DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS*. Tesis Licenciatura Universidad Militar Nueva Granada.
- Hernandez, S., & Duana, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. ICEA.
- Jauregui, G. (2018). *El estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud San Miguel, 2018*. Lima: [Tesis, Universidad Cesar Vallejo].
- Jiménez, G. (2021). ¿A qué se debe la falta de compromiso laboral? *WILLIS TOWERS WATSON*. Obtenido de <https://willistowerswatsonupdate.es/beneficios-sociales-y-bienestar/falta-compromiso-empleados-causas/>
- Lahera, G. (2017). *EL ABORDAJE DE LA DEPRESIÓN EN EL AMBITO DEL TRABAJO*. [Tesis, Universidad de Alcalá].
- Machicao, C. (2020). *Gestión municipal en la movilidad urbana del distrito de San Isidro – Lima, 2019*. Tesis Licenciatura Universidad Cesar Vallejo.
- Maura, B., & Hermoza, H. (2019). *ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL REPRESENTANTE FINANCIERO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK EN LA SEDE DE AREQUIPA - 2019*. Arequipa: [Tesis, Licenciatura, Universidad Católica de Santa María].
- Mingote, J., & Del Pino, P. (2011). *Trabajadores con problemas de salud mental. Pautas generales de detección, intervención y prevención*. Programa de Atención Integral al profesional sanitario enfermo.
- Morquera, N. (2017). *FACTORES QUE INFLUYEN EN EL AUSENTISMO LABORAL Y SU IMPACTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL*. [Tesis, Universidad Militar Nueva Granada].
- Morquera, N. (2017). *FACTORES QUE INFLUYEN EN EL AUSENTISMO LABORAL Y SU IMPACTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL*. Bogota Colombia.
- Mujica, R., & Gúzman, M. (2021). *El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco - 2019*. Cusco: [Tesis, Universidad Continental].
- Observatorio Vasco de Acoso Moral. (2012). La SALUD MENTAL de las y los TRABAJADORES. OSALAN, 27.

- Padilla, L. (2017). *ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS*. Bogotá: [Tesis, Universidad Militar Nueva Granada].
- Palas, E. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de entidades financieras Crediscotia y Scotiabank del distrito de Tumbes - 2019*. Tumbes: [Tesis, Universidad Nacional de Tumbes].
- Peña, L. (2016). *FACTORES Y EFECTOS DEL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA ACERÍAS PAZ DEL RIO S.A: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO*. [Tesis, Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia].
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *REVISTA PSICODIDACTICA*, 5-39.
- Quispe, L. (2017). *El estrés laboral en la productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Perú S.A.A. – interbank juliaca, periodo 2016*. Juliaca: [Tesis, Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].
- Rentería, R. (2021). *INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CAJA SIPÁN - CHICLAYO*. Chiclayo: [Tesis, Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo].
- Sánchez, I. (2014). *COMPROMISO LABORAL Y ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE BANCOS Y CAJAS*. [Tesis, Universidad de Extremadura].
- Sanchez, M. (2009). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en La empresa Sualupell Curtiduría Suárez S.A*. Ambato: [Tesis, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN\\_11.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf)
- Santizo, A. (2014). *ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS*. TACANA: [Tesis, Licenciatura, Universidad Rafael Landívar].
- Sum, M. (2015). *NIVELES DE ANSIEDAD QUE PRESENTAN LOS TRABAJADORES DEL ORGANISMO JUDICIAL DE LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE HUEHUETENANGO*. [Tesis, Universidad Rafael Landívar].
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). *Tipos, Metodos y Estrategia de Investigación Científica. Pensamiento y Acción*.

- Troncoso, C., & Amaya, A. (2016). *Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. [Universidad Católica de la Santísima Concepción].
- Zeballos, J. (2022). *Sistema de capacitación productiva al personal para incrementar las captaciones del Banco Union S.A. de la ciudad de La Paz*. La Paz: [Tesis, Universidad Mayor de San Andrés].

## ANEXOS

Lima, 10 de junio del 2022

Estimado Dr.: CARRANZA ESTELA, Teodoro.

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **Estrés en los colaboradores de una entidad bancaria en el Callao, 2022.**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto al presente la siguiente documentación:

- A) Matriz de operacionalización.
- B) Instrumento de obtención de datos.
- C) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera cómo debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente.



---

Ayala Pomarica José Antonio

DNI: 75404233



## **Estrés en los colaboradores de una entidad bancaria en el Callao,2022.**

### **1. Problema**

#### **1.1 Problema general**

¿Cuál es el impacto del estrés en los colaboradores de una entidad bancaria, callao 2022?

#### **1.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la característica de la desmotivación laboral en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?

¿Cuáles son las características del bajo rendimiento en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?

¿Cuál es el impacto de la salud mental en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?

## Matriz de categorización

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA	VARIABLES E INDICADORES		
<p><b>Problema general:</b> ¿CUAL ES EL IMPACTO DEL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, CALLAO 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la característica de la desmotivación laboral en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?</li> <li>¿Cuáles con las características del bajo rendimiento en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?</li> <li>¿Cuál es el impacto de la salud mental en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general</b> CONOCER EL IMPACTO DEL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, CALLAO 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Conocer la característica de la desmotivación laboral en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022</li> <li>Determinar las características del bajo rendimiento en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022</li> <li>Identificar el impacto de la salud mental en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022</li> </ol>	<p><b>1.-Categoría 1</b> <b>ESTRÉS LABORAL</b></p> <p><i>convertido en una realidad palpable en el día a día de nuestras empresas. Es en la era Covid-19, con la normalización del teletrabajo, entre otros factores, en la que se hace más necesario un cambio de perspectiva por parte de las empresas y de las personas que dirigen equipos de trabajo. El estrés en la empresa puede ser motivo de diversas causas como, la disminución del rendimiento, la desmotivación del trabajador e incluso, en casos más severos las posibles bajas laborales por motivos de salud mental.</i></p>	CATEGORIZACIÓN: ESTRÉS LABORAL		
			SUBCATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS
<p><b>I. Desmotivación</b></p>	Desinterés	P1			
	Falta de Compromiso	P2			
	Incentivos	P3			
<p><b>II. Bajo rendimiento</b></p>	Ausentismo	P4			
	Frustración	P5			
	Productividad	P6			
<p><b>III. Salud Mental</b></p>	Depresión	P7			
	Actitudes	P8			
	Ansiedad	P9			

## Instrumento

Elaborado por **Ayala Pomarica Jose Antonio**

### N° DE CÓDIGO DE ALUMNO 7002475368 INSTRUCCIONES


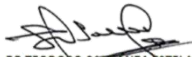
Este es un inventario, el cual permite interpretar, describir y conocer la característica del estrés en los colaboradores de una entidad bancaria, callao 2022; a través de su categoría: Estrés laboral. A continuación, se mostrará para cada componente un número de enunciados y/o indicaciones, los cuales serán respondidos de acuerdo con las observaciones del investigador.

#### MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

CATEGORÍA 1: ESTRÉS			
N°	Subcategorías	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Desinterés	Usted ha llegado a tener desinterés de su funciones laborales a causa del estrés en su entorno laboral	
2.	Falta de Compromiso	Usted ha llegado a notar la falta de compromiso en su entorno laboral por el estrés	
3.	Incentivos	Considera que los incentivos que hay en su organización promueve su motivación laboral.	
4.	Ausentismo	Considera que en la organización ha habido un incremento de ausentismo laboral	
5.	Frustración	Ha experimentado frustración al llevar a cabo sus funciones en su centro laboral	
6.	Productividad	Ha sentido que el estrés producido por la carga laboral a influenciado en su nivel de productividad	
7.	<i>Depresión</i>	Ha sido testigo de algún caso de depresión por estrés laboral en su organización	
8.	Actitudes	Es consciente que el estrés laboral puede causar actitudes negativas a nivel personal y familiar	
9.	Ansiedad	Usted toma acciones preventivas para no caer en una ansiedad producida por el estrés	

**¡Gracias por su colaboración!**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: Estrés en los colaboradores de una entidad bancaria en el Callao,2022.						
Apellidos y Nombres del investigador: Ayala Pomarica Jose Antonio						
Apellidos y Nombres del experto: Carranza Estela Teodoro						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO	
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE
<b>Estrés Laboral</b>	<b>Desmotivación</b>	Desinterés	Usted ha llegado a tener desinterés de su funciones laborales a causa del estrés en su entorno laboral		X	
		Falta de Compromiso	Usted ha llegado a notar la falta de compromiso en su entorno laboral por el estrés		X	
		Incentivos	Considera que los incentivos que hay en su organización promueve su motivación laboral.		X	
	<b>Bajo rendimiento</b>	Ausentismo	Considera que en la organización ha habido un incremento de ausentismo laboral		X	
		Frustración	Ha experimentado frustración al llevar a cabo sus funciones en su centro laboral		X	
		Productividad	Ha sentido que el estrés producido por la carga laboral ha influenciado en su nivel de productividad		X	
	<b>Salud Mental</b>	Depresión	Ha sido testigo de algún caso de depresión por estrés laboral en su organización		X	
		Actitudes	Es consciente que el estrés laboral puede causar actitudes negativas a nivel personal y familiar		X	
		Ansiedad	Usted toma acciones preventivas para no caer en una ansiedad producida por el estrés		X	
	  DR. TEODORO CARRANZA ESTELA LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD 08171			Fecha: 10/06/2022		

Firma del experto:

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 04 de junio del 2022

Estimado Dr.: MOLINA MUÑOZ, Gino Eduardo.

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación denominada: **Estrés en los colaboradores de una entidad bancaria en el Callao,2022.**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- A) Matriz de operacionalización.
- B) Instrumento de obtención de datos.
- C) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente.



---

Ayala Pomarica Jose Antonio

DNI: 75404233

## **Estrés en los colaboradores de una entidad bancaria en el Callao,2022.**

### **1. Problema**

#### **1.1 Problema general**

¿Cuál es el impacto del estrés en los colaboradores de una entidad bancaria, callao 2022?

#### **1.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la característica de la desmotivación laboral en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?

¿Cuáles con las características del bajo rendimiento en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?

¿Cuál es el impacto de los despidos en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?

## Matriz de categorización

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIA	VARIABLES E INDICADORES		
<p><b>Problema general:</b> ¿CUAL ES EL IMPACTO DEL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, CALLAO 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la característica de la desmotivación laboral en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?</li> <li>¿Cuáles con las características del bajo rendimiento en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?</li> <li>¿Cuál es el impacto de los despidos en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general</b> CONOCER EL IMPACTO DEL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, CALLAO 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Conocer la característica de la desmotivación laboral en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022</li> <li>Determinar las características del bajo rendimiento en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022</li> <li>Identificar el impacto de los despidos en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022</li> </ol>	<p><b>1.-Categoría1</b> <b>ESTRES</b></p> <p><i>E. Sanandres, afirma que el estrés se ha convertido en una realidad palpable en el día a día de nuestras empresas. Es en la era Covid-19, con la normalización del teletrabajo, entre otros factores, en la que se hace más necesario un cambio de perspectiva por parte de las empresas y de las personas que dirigen equipos de trabajo. El estrés en la empresa puede ser motivo de diversas causas como, la disminución del rendimiento, la desmotivación del trabajador e incluso, en casos más severos las posibles bajas laborales por motivos de salud mental.</i></p>	CATEGORIZACIÓN: <b>ESTRÉS LABORAL</b>		
			SUBCATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS
			<p><b>I. Desmotivación</b></p>	<p>Desinterés</p> <p>Falta de compromiso</p> <p>Incentivos</p>	<p>P1</p> <p>P2</p> <p>P3</p>
<p><b>II. Bajo rendimiento</b></p>	<p>Ausentismo</p> <p>Frustración</p> <p>Productividad</p>	<p>P4</p> <p>P5</p> <p>P6</p>			
<p><b>III. Salud Mental</b></p>	<p>Depresión</p> <p>Actitudes</p> <p>Ansiedad</p>	<p>P7</p> <p>P8</p> <p>P9</p>			

## Instrumento

Elaborado por **Ayala Pomarica Jose Antonio**

**N° DE CÓDIGO DE ALUMNO 7002475368**

### INSTRUCCIONES

Este es un inventario, el cual permite interpretar, describir y conocer la característica del estrés en los colaboradores de una entidad bancaria, callao 2022; a través de su categoría: Estrés laboral. A continuación, se mostrará para cada componente un número de enunciados y/o indicaciones, los cuales serán respondidos de acuerdo con las observaciones del investigador.


### MATRIZ DE CATEGORIZACION

CATEGORÍA 1: ESTRÉS LABORAL			
N°	Subcategorías	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Desinterés	Usted ha llegado a tener desinterés de su funciones laborales a causa del estrés en su entorno laboral	
2.	Falta de Compromiso	Usted ha llegado a notar la falta de compromiso en su entorno laboral por el estrés	
3.	Incentivos	Considera que los incentivos que hay en su organización promueve su motivación laboral.	
4.	Ausentismo	Considera que en la organización ha habido un incremento de ausentismo laboral	
5.	Frustración	Ha experimentado frustración al llevar a cabo sus funciones en su centro laboral	
6.	Productividad	Ha sentido que el estrés producido por la carga laboral a influenciado en su nivel de productividad	
7.	<i>Depresión</i>	Ha sido testigo de algún caso de depresión por estrés laboral en su organización	
8.	Actitudes	Es consciente que el estrés laboral puede causar actitudes negativas a nivel personal y familiar	
9.	Ansiedad	Usted toma acciones preventivas para no caer en una ansiedad producida por el estrés	

**¡Gracias por su colaboración!**



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: Estrés en los colaboradores de una entidad bancaria en el Callao, 2022.							
Apellidos y Nombres del investigador: Ayala Pomarica Jose Antonio							
Apellidos y Nombres del experto: Molina Muñoz Gino Eduardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>Estrés Laboral</b>	<i>Desmotivación</i>	Desinterés	Usted ha llegado a tener desinterés de su funciones laborales a causa del estrés en su entorno laboral		x		
		Falta de Compromiso	Usted ha llegado a notar la falta de compromiso en su entorno laboral por el estrés		x		
		Incentivos	Considera que los incentivos que hay en su organización promueve su motivación laboral.		x		
	<i>Bajo rendimiento</i>	Ausentismo	Considera que en la organización ha habido un incremento de ausentismo laboral		x		
		Frustración	Ha experimentado frustración al llevar a cabo sus funciones en su centro laboral		x		
		Productividad	Ha sentido que el estrés producido por la carga laboral ha influenciado en su nivel de productividad		x		
	<i>Salud Mental</i>	Depresión	Ha sido testigo de algún caso de depresión por estrés laboral en su organización		x		
		Actitudes	Es consciente que el estrés laboral puede causar actitudes negativas a nivel personal y familiar		x		
		Ansiedad	Usted toma acciones preventivas para no caer en una ansiedad producida por el estrés		x		
	Firma del experto:			Fecha: 10/06/2022			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variab

## MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO "CUESTIONARIO"

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí (x ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo conocer el impacto del estrés en los colaboradores de una entidad bancaria, Callao 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [jayalapom@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jayalapom@ucvvirtual.edu.pe)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GINO EDUARDO MOLINA MUÑOZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés en los colaboradores de una entidad bancaria en el Callao, 2022", cuyo autor es AYALA POMARICA JOSE ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 24 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GINO EDUARDO MOLINA MUÑOZ <b>DNI:</b> 41735065 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9477-5568	Firmado electrónicamente por: GMOLINAMU el 24- 11-2022 18:42:40

Código documento Trilce: TRI - 0453508