



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

Estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa
financiera, Los Olivos, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Guerrero Peralta, Jhoel Edilson (orcid.org/0000-0001-5758-2548)

ASESOR:

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (orcid.org/0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada especialmente a mis padres: Miguel y Maria por haberme acompañado en este largo camino, haberme motivado a no rendirme y a esforzarme cada día más y más para lograr mis metas, a mis hermanas: July y Maite por haber confiado en mí y en sus palabras de aliento en los momentos que más necesitaba escucharlas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por brindarme salud y bienestar para así poder llegar a este momento tan anhelado a pesar de todos los malos acontecimientos que se vive día a día; a mi asesor el Dr. Abraham Cárdenas por haberme guiado con paciencia y ejemplo en el transcurso del desarrollo de mi tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM, 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 laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023", cuyo autor es GUERRERO PERALTA JHOEL EDILSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM DNI: 07424958 ORCID: 0000-0002-9808-7719	Firmado electrónicamente por: ACARDENASS el 25- 11-2023 17:33:15

Código documento Trilce: TRI - 0660032



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GUERRERO PERALTA JHOEL EDILSON estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GUERRERO PERALTA JHOEL EDILSON DNI: 77322360 ORCID: 0000-0001-5758-2548	Firmado electrónicamente por: JEGUERREROG el 23- 11-2023 10:28:00

Código documento Trilce: INV - 1434250

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles para la variable 1: Estrés laboral en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	22
Tabla 2 Niveles para la dimensión Clima laboral en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	23
Tabla 3 Niveles para la dimensión Carga de trabajo en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.....	24
Tabla 4 Niveles para la dimensión Identificación y autorrealización en el trabajo en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	25
Tabla 5 Niveles para la variable 2: Rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	26
Tabla 6 Niveles para la dimensión Rendimiento en la tarea en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	27
Tabla 7 Niveles para la dimensión Rendimiento en el contexto en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	28
Tabla 8 Niveles para la dimensión Comportamientos laborales contraproducentes en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	29
Tabla 9 Prueba de normalidad para las variables estrés laboral y rendimiento ocupacional	30
Tabla 10 Correlación para la hipótesis general.....	33
Tabla 11 Correlación para la hipótesis específica 1.....	33
Tabla 12 Correlación para la hipótesis específica 2.....	34
Tabla 13 Correlación para la hipótesis específica 3.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de niveles para la variable Estrés laboral en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	22
Figura 2 Porcentaje de niveles para la dimensión Clima laboral en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	23
Figura 3 Porcentaje de niveles para la dimensión Carga de trabajo en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	24
Figura 4 Porcentaje de niveles para la dimensión Identificación y autorrealización en el trabajo en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.....	25
Figura 5 Porcentaje de niveles para la variable Rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	26
Figura 6 Porcentaje de niveles para la dimensión Rendimiento en la tarea en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	27
Figura 7 Porcentaje de niveles para la dimensión Rendimiento en el contexto en una empresa financiera, Los Olivos, 2023	28
Figura 8 Porcentaje de niveles para la dimensión Comportamientos laborales contraproducentes en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.....	29

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la correspondencia que existe entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023. Para lo cual la metodología empleada fue de tipo aplicada, de un diseño no experimental: corte transversal descriptivo – correlacional, la población fue igual a la muestra ya que estuvo conformada por 35 colaboradores. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario la cual estuvo conformado por 20 Ítems entre ambas variables de estudio. Se utilizó la escala de tipo Likert para su respectiva medición. Los datos recopilados fueron procesadas en el programa estadístico SPSS v.25, obteniendo resultados mediante la correlación de Rho Spearman de 0.601, lo que significa que existe relación positiva moderada entre ambas variables de estudio y su significancia bilateral de 0.000, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con estos resultados nos permite reafirmar que ante el aumento del estrés laboral menor será el rendimiento ocupacional de los colaboradores.

Palabras clave: Estrés laboral, empresa, rendimiento ocupacional

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the correspondence that exists between work stress and occupational performance in a financial company, Los Olivos, 2023. For which the methodology used was of an applied type, with a non-experimental design: descriptive cross-section - correlational, the population was equal to the sample since it was made up of 35 collaborators. For data collection, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument, which was made up of 20 items between both study variables. The Likert-type scale was used for their respective measurement. The collected data were processed in the SPSS v.25 statistical program, obtaining results using the Rho Spearman correlation of 0.601, which means that there is a moderate positive relationship between both study variables and its bilateral significance of 0.000, that is, the null hypothesis and the alternative hypothesis is accepted, these results allow us to reaffirm that with the increase in work stress, the occupational performance of the collaborators will be lower.

Keywords: Work stress, company, occupational performance

I. INTRODUCCIÓN

Debido a la fuerte competencia por posicionarse en el mercado financiero que existe en la actualidad, las entidades financieras están obligadas a trabajar orientadas a metas y resultados para alcanzar una superioridad frente a otras entidades de igual rubro. Por ende, los colaboradores de las entidades financieras deben trabajar bajo presión para alcanzar las metas trazadas por parte de la entidad. Muchas veces dejando de lado el valor del capital humano; lo cual esto produce una gran presión a los colaboradores ocasionándoles un cierto grado de estrés que se evidencia su rendimiento ocupacional de manera negativa. Por ello las entidades financieras deben tener implementado un conjunto de actividades y técnicas para poder manejar el estrés de manera adecuada y oportuna. Y así evitar resultados negativos en el rendimiento ocupacional por parte de los trabajadores.

En el contexto internacional según la agencia de noticias estatal de México NOTIMEX, (2019) publicó un artículo donde menciona que México encabeza la lista en cuanto a estrés ocupacional, según un estudio de la OMS. Asimismo, según el decano de la escuela de Psicología del CETYS sede Tijuana, esta condición puede atribuirse a trabajos monótonos, tareas desagradables o carga de trabajo excesiva.

Por otro lado, el diario Expansión (2009) en un artículo mencionó que las causas del estrés laboral son el trabajo y el ambiente en el que se lleva a cabo, lo que puede resultar en ansiedad. Las empresas deberían invertir para prevenir el estrés y evitar una disminución en la productividad. Además, el estrés en el trabajo puede causar varios problemas físicos como presión muscular, cansancio crónico y el síndrome de burnout. Todos estos problemas representan una "pandemia organizacional" que afecta a todos, y se extiende cada vez más con la ayuda de nuevas tecnologías, y la incapacidad de desconectarse del trabajo en el mundo real.

En el contexto nacional en un artículo publicado en el diario GESTIÓN, (2019a) cuyo título es Estrés laboral: 5 recomendaciones para reducir el exceso de trabajo en las organizaciones. Se mencionó que el estrés laboral puede ser originado por diferentes elementos tales como la mala distribución del trabajo, el

trabajo bajo presión debido a la competencia o el abuso de tecnologías y, en algunos casos, por elección del propio trabajador que busca aumentar sus ingresos mediante horas extras en días feriados y domingos, los cuales están valorados con tarifas más altas. Los primeros dos casos explican la causa del estrés laboral mientras que el tercero es una solución que ofrece el trabajador y que, aunque genera mayores ingresos, también puede ser estresante y llevar a consecuencias negativas que se verá manifestado en el rendimiento de su labor. Asimismo, en otro artículo publicado en el diario GESTIÓN, (2019b) cuyo título es ¿Cómo enfrentar el estrés laboral? donde se mencionó que el estrés laboral causa una sensación constante de tensión y preocupación, que afecta tanto a nivel personal como dentro de la organización. Expertos opinaron que puede disminuir la productividad laboral hasta en un 30%, lo cual se ve reflejado negativamente en el rendimiento del colaborador. Por lo tanto, es muy importante aprender a gestionar el estrés en los colaboradores.

En el contexto local en una empresa financiera, situada en el distrito de Los Olivos que brinda préstamos a corto, mediano y largo plazo con bajas tasas de interés. Además, cuenta con un personal calificado enfocado a metas lo cual le ha ayudado a situarse en el mercado financiero, pero eso no lo exime de problemas relacionados al estrés de sus colaboradores que esto se ve reflejados en el rendimiento ocupacional de cada uno de ellos; esa es la problemática central que mayormente afecta a la empresa financiera. Por ello se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la correspondencia entre el estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023? Asimismo, se plantea como problemas específicos: 1. ¿Cuál es la correspondencia entre el estrés laboral y el rendimiento en la tarea en una empresa financiera, Los Olivos, 2023? 2. ¿Cuál es la correspondencia entre el estrés laboral y el rendimiento en el contexto en una empresa financiera, Los Olivos, 2023? 3. ¿Cuál es la correspondencia entre el estrés laboral y comportamientos laborales contraproducentes en una empresa financiera, Los Olivos, 2023?

En relación con la justificación teórica, la investigación servirá como base y respaldo para investigaciones posteriores, con el objetivo de generar conocimiento y diálogo académico sobre el tema para establecer si coexiste una correspondencia notable entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional. Esto es muy relevante para las organizaciones, ya que les ayudará a saber si existe estrés en sus empleados y que esto puede afectar en la realización de actividades asignadas por ende en el rendimiento, desempeño y en el logro de metas y propósitos fijados. Por ello la presente investigación se justifica con la teoría de Apreciación Cognitiva de Lazarus y Folkman y se refuerza con el modelo teórico propuesto por Borman & Motowidlo.

Al respecto, Bernal (2010) menciona que “la justificación teórica se da cuando se genera conocimiento nuevo y/o debate sobre el conocimiento existente y además permite confrontar resultados”. (p.106)

En relación con la justificación metodológica, se han utilizado métodos de indagación científica para identificar los dilemas, supuestos y propósitos de indagación. Asimismo, para la aplicación del instrumento de investigación se utilizó una muestra censal, lo que permitirá obtener resultados y formular recomendaciones a la empresa. El estudio se centrará en establecer la correspondencia que existe entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional.

Al respecto Méndez (2020a) menciona lo siguiente:

La justificación metodológica se refiere a los argumentos que tienen relación con el método a emplear; es decir si se emplea un método nuevo o una estrategia para la elaboración de la indagación, al igual que las técnicas que se utilizan para recolectar datos y permite establecer si hay o no analogía entre las variables de la indagación. (p.103)

En correspondencia a la justificación práctica los resultados que se obtengan de la indagación posibilitarán al gerente de la empresa financiera a poder identificar el estrés en sus colaboradores y cómo esto afecta en su desempeño ocupacional para el logro de las metas fijadas y a sí mismo puedan plantear estrategias para prevenir y/o combatir al estrés e incrementar el rendimiento ocupacional.

Al respecto Méndez (2020b) menciona que “la justificación práctica se refiere al aporte de la investigación ya sea formulando recomendaciones y estrategias que permitan mitigar el problema de estudio”. (p. 103)

Se formuló como propósito general: Determinar la correspondencia que existe entre el estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos 2023. Del mismo modo como objetivos específicos: 1. Determinar la correspondencia que existe entre el estrés laboral y rendimiento en la tarea en una empresa financiera, Los Olivos, 2023. 2. Determinar la correspondencia que existe entre el estrés laboral y rendimiento en el contexto en una empresa financiera, Los Olivos, 2023. 3. Determinar la correspondencia que existe entre el estrés laboral y comportamientos laborales contraproducentes en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.

Se propone la siguiente hipótesis general: Existe relación entre estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023. Asimismo, las siguientes hipótesis específicas: 1. Existe correspondencia entre el estrés laboral y rendimiento en la tarea en una empresa financiera, Los Olivos, 2023. 2. Existe correspondencia entre el estrés laboral y rendimiento en el contexto en una empresa financiera, Los Olivos, 2023. 3. Existe correspondencia entre el estrés laboral y comportamientos laborales contraproducentes en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de darle mayor significancia a la investigación actual se tomó como consideración los siguientes trabajos previos como antecedentes para la investigación.

En el contexto nacional tenemos a Delgado Espinoza et al. (2020) en su artículo cuyo fin fue determinar la correlación entre el estrés y el desempeño ocupacional de los empleados de un complejo de salud. Utilizando métodos no experimentales, a través de estudios pertinentes, corte transversal, con una perspectiva mixta. En el estudio se incluyó a 98 trabajadores y se analizó dos variables conectadas con el clima ocupacional: estrés y rendimiento. El resultado muestra que el 98% del personal reportan niveles de estrés moderados y elevados y el 39,8% del desempeño ocupacional se clasificaron como normales. Se logró concluir que coexiste una conexión negativa y moderada entre las variables de estudio.

Larico Mamani et al. (2021) en su artículo cuyo fin fue especificar el nivel de repercusión entre el estrés ocupacional y el rendimiento ocupacional de los empleados en una institución financiera. La indagación fue de tipo básica y se empleó una perspectiva cuantitativa. Asimismo, la muestra de la indagación incluyó a 70 trabajadores. Los resultados demostraron que más del 25% de los colaboradores sufrían de estrés ocupacional debido a la fuerte carga de labores, la exigencia laboral, las responsabilidades, las condiciones deficientes de la labor y el bajo clima laboral. Además, se observó que el rendimiento laboral era moderadamente bajo con un promedio del 24%. Se concluyó que los efectos del estrés ocupacional incidieron negativamente en el desempeño del personal.

Ramírez & Mercedes (2018) en su tesis de maestría cuyo fin fue señalar la correlación entre el estrés ocupacional y el desempeño del personal de salud en el sector de emergencia de un nosocomio en Carhuaz, región Ancash en 2016, mediante una metodología cuantitativa y observacional. Se consideró una muestra de 92 colaboradores. El estrés ocupacional se midió utilizando el cuestionario Maslach Burnout Inventory y el desempeño ocupacional se evaluó utilizando las

pautas de seguimiento del Departamento de Salud. Resultó que el 47,9% de los empleados tenían alta presión de trabajo, mientras que el 42,4% de los empleados tenían un esfuerzo de trabajo normal. La información recopilada se examinó por intermedio de la prueba de chi-cuadrado y se evidenció una relación relevante ($p < 0,05$) entre el estrés ocupacional y el desempeño ocupacional. Se llegó a concluir que sí existe una correlación relevante entre el estrés ocupacional y el desempeño del equipo de salud del sector de emergencias de un hospital, Carhuaz, región Ancash.

Gallegos (2017) en su artículo el cual tuvo como finalidad señalar la repercusión del estrés en el desempeño ocupacional de los empleados de enfermería de los espacios críticos de los hospitales de Puno y Juliaca, 2014. En él estudió se empleó un diseño descriptivo correlacional. Asimismo, se empleó como instrumento un cuestionario y una ficha de observación para recoger información, y los resultados indicaron que las enfermeras del Hospital Regional de Juliaca padecían más frecuentemente estrés moderado o severo que las enfermeras del Hospital Regional de Puno, quienes en gran parte experimentaban estrés marcado o leve. Además, se encontró una correlación relevante entre los niveles de estrés del personal y su desempeño ocupacional en los servicios críticos de ambos hospitales. En conclusión, el estudio evidenció una correspondencia entre el estrés y el desempeño ocupacional.

Heras & Vásquez (2018) en su indagación cuyo fin fue analizar la conexión entre el estrés ocupacional y la productividad del personal una entidad financiera, Cajamarca en 2018. Se empleó una perspectiva cuantitativa con un diseño no experimental de corte transversal. Asimismo, la muestra fue de 30 colaboradores seleccionados a través de un muestreo no probabilístico respondió una encuesta. Los resultados obtenidos mostraron que los trabajadores presentaban un alto grado de estrés relacionado con situaciones estresantes, y se identificaron varios elementos que inciden en el estrés, como el apoyo y el control en el trabajo. Asimismo, se constató una correspondencia positiva entre los niveles de estrés, el apoyo ocupacional y la productividad. Se concluyó que se recomienda implementar estrategias para evitar y manejar la presencia del estrés en la agencia con el fin de

acrecentar un buen clima laboral y la productividad del personal.

Maira & Mendoza (2021) en su artículo cuyo fin fue indicar la conexión entre el estrés y el desempeño ocupacional en una dependencia policial, utilizando una perspectiva cuantitativa y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 150 empleados a los cuales se le aplicaron encuestas para recopilar información acerca del grado de estrés laboral y desempeño ocupacional. Los resultados indicaron una correlación inversa del 81,2% entre el estrés ocupacional y el desempeño ocupacional. En conclusión, se sugiere la implementación de medidas cautelares para disminuir el estrés ocupacional en la dependencia policial con el propósito de mejorar el desempeño laboral.

Salirrosas Pezo & Santamaría Saavedra, (2019) en su tesis el cual tuvo como finalidad definir la repercusión del estrés ocupacional en el performance del personal de Credivargas SAC en Tarapoto en 2018, utilizando una metodología de diseño descriptivo correlacional con una muestra de 15 colaboradores. Se aplicaron encuestas para recopilar información. Los resultados mostraron que existe una repercusión negativa del estrés ocupacional sobre el desempeño de los empleados; esto está fundamentado por medio del coeficiente Rho de Spearman, ya que el valor de “p”, fue menor de 0,05. Se concluye, que si el estrés ocupacional aumenta el rendimiento del personal disminuye.

Cutipa Acero, (2022) en su tesis el cual tuvo como fin establecer la repercusión del estrés ocupacional en el rendimiento del personal de Plaza Vea de Tacna durante la época de covid-19 en 2020. Esta investigación se desarrolló utilizando una perspectiva cuantitativa y un diseño no experimental de corte transversal de tipo básico y nivel explicativo. Asimismo, la población fue compuesta por todos los colaboradores de Plaza Vea Tacna, mientras que la muestra fue de 189 colaboradores a los que se les administró un cuestionario para medir las variables de estudio. Los resultados indicaron que el estrés ocupacional repercute relevantemente en el rendimiento ocupacional del personal de Plaza Vea durante la época de covid-19 en Tacna en 2020. Se concluye, que es importante tomar medidas para disminuir el estrés ocupacional en la organización con el objetivo de

elevar el desempeño del personal.

Quispe Velásquez (2022) en su indagación el cual mantuvo como fin señalar la conexión entre el estrés y el desempeño ocupacional de los empleados del MINCETUR. Mediante métodos cuantitativos y un diseño no experimental de corte transversal, correlacional. En el estudio se empleó una muestra no probabilística de 80 empleados. Se empleo una encuesta para recabar información de 44 colaboradores. Asimismo, se utilizó tablas de contingencia para examinar los datos, donde se evidenció una relación notable y altamente correlacionada entre el estrés ocupacional y el desempeño ocupacional. El 31,3% de los colaboradores con bajo desempeño ocupacional presentaron estrés laboral alto, que fue el 42,5% del total, mientras que todos los empleados con buen desempeño laboral presentaron estrés laboral bajo (17,5%). En conclusión, los resultados reflejan una correspondencia relevante entre ambas variables.

Tovalino et al. (2022) en su artículo publicado el cual tuvo como fin indicar la conexión que coexiste entre el estrés y rendimiento ocupacional de los transportistas del sector público en una compañía de transportes, Lima. En la indagación se empleó una perspectiva cuantitativa con diseño correlacional. Asimismo, se administraron 2 encuestas una para cada variable de estudio con una escala tipo Likert con 5 posibilidades de respuesta para recopilar información de 197 conductores. Los resultados alcanzados indicaron que el grado de correlación entre las variables definidas gracias al coeficiente Rho de Spearman fue de 0.785, lo cual demuestra que existe una conexión muy relevante entre las variables, con un grado de significancia ($p=0.000 < 0.05$), por ende, se aceptó la H_a . Se llegó a concluir que existe correspondencia significativa entre la variable estrés y rendimiento ocupacional.

En antecedentes internacionales tenemos a Puspitasari & Adam, (2019) en su artículo cuyo fin fue investigar el efecto del estrés ocupacional y la motivación en el desempeño ocupacional en Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik, Indonesia. Se emplearon métodos cuantitativos y tres cuestionarios de escala Likert diferentes. La encuesta mostró que el estrés y la motivación perjudican

relevantemente el desempeño ocupacional según la prueba t parcial con un nivel de significancia del 5 %, y que el estrés ocupacional y la motivación simultáneamente presentan un efecto significativo en el desempeño ocupacional según la prueba F con una significación del 5 % nivel. Se concluye, que el rendimiento ocupacional puede mejorar cuando haya un nivel de estrés ocupacional mínimo y el nivel de motivación ocupacional sea alta.

Calderón et al. (2022) en su artículo cuya intención fue examinar la magnitud del estrés ocupacional y el rendimiento ocupacional de los profesores en modalidad de teletrabajo durante el confinamiento preventivo debido a la pandemia mundial COVID-19. Utilizaron una perspectiva cuantitativa, nivel descriptivo, con un cuestionario válido y confiable para evaluar la magnitud del estrés en una muestra de 94 de los 120 docentes vinculados a la institución educativa. Se concluyó que la gran mayoría de los docentes están estresados, lo cual afecta su rendimiento ocupacional.

Yunarti et al. (2020) en su artículo cuyo fin fue detallar la consecuencia del estrés ocupacional en el desempeño de los profesores en los liceos primarios del sur de Papúa, Indonesia. Para ello, se utilizó una metodología de encuesta cuantitativa con la participación de 1062 maestros, seleccionados aleatoriamente de entre 3078 en total. Los participantes completaron dos cuestionarios empleando una escala Likert con cuatro opciones de respuesta, y los datos se examinaron con el método de análisis de regresión lineal simple a través del SPSS. En los resultados se evidenció que el estrés ocupacional produce una consecuencia dañina relevante en el desempeño ocupacional de los maestros, es decir, si el estrés aumenta, el rendimiento ocupacional disminuye. En otras palabras, los maestros con bajo nivel de estrés tienen mejor desempeño ocupacional que aquellos con niveles altos de estrés.

Nguyen et al. (2020) en su artículo cuyo fin fue evidenciar cómo el estrés ocupacional incide en la satisfacción y el desempeño ocupacional de los oficiales de crédito bancario en el sistema bancario comercial de Vietnam. Para ello, se recopilaron datos de 290 oficiales de crédito bancario y se empleó el Modelado de

Ecuaciones Estructurales para analizarlos. Los resultados revelaron que el estrés ocupacional incide desfavorablemente en la satisfacción y el rendimiento ocupacional de los oficiales de crédito bancario. Se concluye, que los niveles altos de estrés ocupacional se asociaron a una disminución en la satisfacción y el desempeño ocupacional de los oficiales de crédito bancario en el sistema bancario comercial de Vietnam.

Trakaniqi et al. (2022) en su artículo el cual tuvo como fin indicar la repercusión del estrés organizacional en el desempeño de los gerentes. Se utilizó un cuestionario para obtener datos de 381 encuestados en mandos medios y superiores, y utilizando la prueba alfa de Cronbach para establecer la credibilidad de los datos. El análisis de regresión múltiple evidenció que el estrés ocupacional impacta desfavorablemente en el desempeño y efectividad de los gerentes, así como también su equilibrio de vida, y que la gestión del tiempo es un factor importante. Los resultados indicaron que los gerentes bajo presión experimentan síntomas de estrés, como ansiedad y tensión, y tienen dificultades para lidiar con la acumulación del trabajo. En resumen, el estrés organizacional impacta perjudicialmente en el desempeño de los gerentes y se asocia con síntomas de estrés en este grupo de trabajo.

Alayoubi et al. (2022) en su artículo desarrollado con el fin de describir la consecuencia del estrés ocupacional en el desempeño ocupacional del personal de enfermería en el nosocomio Al-Awda en la Franja de Gaza. Se utilizó un enfoque descriptivo y analítico. Asimismo, la población fue seleccionada de los colaboradores de enfermería del Hospital Al-Awda, donde el tamaño de la muestra del estudio alcanzó las 60 enfermeras. Los investigadores utilizaron el método de enumeración integral para todos los trabajadores de la población de estudio. Asimismo, se empleó como instrumento un cuestionario para el compendio de información puesto que la dimensión de la población de estudio es pequeña. Los hallazgos más importantes del estudio son: El nivel de respuestas del personal encuestado en el Hospital Al-Awda sobre el estrés laboral fue del 68,8 %, el desempeño ocupacional fue del 78,13 % y existe una relación estadísticamente relevante directa entre las dimensiones del estrés ocupacional y el desempeño

ocupacional donde el coeficiente de correlación fue de 0.318. Además, los resultados mostraron un efecto estadísticamente significativo entre las dimensiones del estrés ocupacional en el desempeño ocupacional en el Hospital Al-Awda. Se concluyó que la alta dirección del Hospital Al-Awda brinde atención a las dimensiones del estrés, los elementos que ayudan a mejorar el desempeño y su repercusión en el progreso del desempeño ocupacional del equipo de enfermería en el Hospital Al-Awda.

Olukayode (2017) en su artículo el cual tuvo como finalidad evaluar la conexión entre los elementos del estrés ocupacional y el desempeño ocupacional de los operarios de una organización manufacturera en el gobierno de Lagos, Nigeria. La metodología utilizada fue un diseño factorial ex-post con dimensión correlacional. En el estudio participaron 350 empleados seleccionados de manera estratificada mediante un cuestionario para recolectar datos. Se analizaron los datos con estadística descriptiva e inferencial, y se halló una elevada preponderancia de estrés laboral en la empresa, siendo los factores causales la carga de trabajo, la ambigüedad de roles, la inseguridad en el empleo, las condiciones laborales desfavorables, las jornadas laborales prolongadas y la carencia de monitoreo sobre el compás de trabajo. Además, se encontró una relación lineal negativa representativa entre los elementos del estrés ocupacional y el desempeño ocupacional de los operarios. En conclusión, se destaca la necesidad de abordar los factores estresantes en el centro de trabajo para acrecentar el desempeño del personal en las organizaciones de fabricación.

Ebhote et al. (2022) en su artículo realizado para identificar el estrés ocupacional de los banqueros nigerianos, ya que será de interés para la gerencia evaluar el desempeño de su personal. El estudio utilizó un diseño de encuesta descriptiva. Se encuestó a 400 trabajadores de bancos en la ciudad de Benín con un método de muestreo intencional y un cuestionario como principal instrumento para recolectar datos. Los datos se examinaron por medio del análisis de regresión, descubriendo que la carga de trabajo, la ambigüedad y el conflicto de roles son estadísticamente significativos. Se logró concluir que las mejoras son de suma importancia para aumentar el rendimiento de los trabajadores en las entidades

bancarias en Nigeria. Asimismo, el estudio determinó que la carga de trabajo, la ambigüedad y el conflicto de roles son factores significativos para la productividad de los empleados bancarios en Nigeria.

Hussein et al. (2022) en su artículo publicado el cual tuvo como intención evaluar los factores estresantes del trabajo, el desempeño de los trabajadores de salud e identificar las conexiones entre los agentes estresantes del trabajo y el desempeño del personal de salud. Se utilizó un diseño descriptivo en el estudio. Asimismo, constó de tres partes que evaluaron las características sociodemográficas, los estresores laborales y el desempeño del equipo de salud en hospitales de Al Amara. Por medio de los resultados se demostró que existe una conexión entre los estresores ocupacionales y el desempeño del equipo de salud, lo que sugiere que los estresores laborales pueden afectar negativamente el desempeño. Además, la muestra en general tenía un nivel moderado de estrés ocupacional y un alto grado de desempeño. En resumen, el estudio sugiere que es importante abordar los estresores laborales para aumentar el desempeño de los colaboradores de salud en hospitales.

Wushe & Shenje (2019) en su artículo publicado tuvo como finalidad examinar la conexión del estrés que existe en el trabajo y el rendimiento ocupacional de los colaboradores en instituciones públicas de atención de salud en Harare capital de Zimbabue. Asimismo, la perspectiva utilizada fue cuantitativa. Además, se elaboró, validó y aplicó un cuestionario completamente estructurado a 260 colaboradores y personal directivo que trabaja en cinco departamentos gubernamentales elegidos con anterioridad. Los resultados demostraron que coexiste una correlación negativa entre el incremento de la inflexibilidad en las horas de labor y el desempeño ocupacional. Los hallazgos, además, demostraron una conexión negativa entre el exceso de carga laboral y el desempeño ocupacional.

La teoría de Apreciación Cognitiva: Lazarus & Folkman (1986) mencionaron que:

El afrontamiento se aplica en situaciones específicas, y el estrés depende del contexto y otros factores relacionados. Se enfoca en cómo las personas interactúan en un entorno y una situación particular. Según Lazarus, la causa del estrés se origina en las interacciones entre las personas y su ambiente, y su impacto está vinculado al estresor ambiental. Asimismo, este estrés depende de dos factores: la percepción que se tiene del agente estresante y los recursos disponibles para hacerle frente.

Adicionalmente, Lazarus plantea que, ante situaciones de estrés, los individuos emplean esfuerzos cognitivos y conductuales adaptativos que se fomentan para tratar y controlar las demandas concretas, tanto externas como internas, que se evalúan como superiores o abrumadoras en comparación con los recursos disponibles para el individuo.

La teoría de Han Selye (Berrío & Mazo, 2011, como se citó en Guevara, 2021) menciona que:

Han Selye es acreditado como el padre del estrés, quien conceptualiza el estrés como la reacción no específica del cuerpo frente a cualquier exigencia que se le presente. Además, se conceptualiza el Síndrome General de Adaptación (SGA) como un marco teórico que sugiere que el estrés es una reacción inespecífica por parte del individuo. Se destaca que lo importante no es lo que nos sucede, sino cómo lo percibimos. Asimismo, se explica que el estrés, de alguna manera, puede tener un impacto positivo y no debe ser completamente ignorado. Puede estar relacionado tanto con eventos y

experiencias positivas como con situaciones insatisfactorias. Por lo tanto, no es conveniente suprimir por completo el estrés, ya que podría tener consecuencias negativas hasta llevar a la muerte a quien lo padece.

El modelo teórico de estrés laboral de Spielberger y Vagg: (Spielberger & Vagg, 1994, como se citó en Saldaña & Sánchez, 2019) mencionan que:

El estrés ocupacional es la percepción que tienen los trabajadores hacia situaciones laborales exigentes. El modelo propone cuatro dimensiones en las que se puede manifestar el estrés laboral: 1) Presión laboral, que puede surgir de factores sobretiempo, cambios frecuentes de labores, elevadas responsabilidades o un ambiente laboral acelerado; 2) Falta de cooperación social, que se refiere al apoyo inadecuado de los supervisores, la falta de camaradería entre colegas o la reducción de la motivación en el lugar de trabajo; 3) Factores organizacionales, como actitudes negativas hacia la institución o toma de decisiones inadecuada, manejo de conflictos o ruido excesivo en el ambiente de trabajo; 4) Falta de realización en el trabajo, que puede ser causada por oportunidades limitadas de promoción, reconocimiento y compensación inadecuados.

Asimismo, Murphy (1990a) describió un modelo para medir el rendimiento laboral en términos de cuatro dimensiones:

Estas dimensiones incluyen: (a) comportamiento orientado a la tarea, que se relaciona con las tareas centrales del trabajo; (b) comportamiento orientado a la persona, que implica comunicación y cooperación con colegas; (c) comportamientos asociados con la gestión del tiempo, tales como

tendencias a desviarse de las tareas relacionadas con el trabajo; y (d) comportamientos destructivos y peligrosos que presentan riesgos para la producción y resultan en daños o pérdidas. Las dimensiones planteadas por Murphy permiten medir de manera eficaz el rendimiento ocupacional.

En otro aspecto, Campbell et al. (1990) desarrolló un modelo que consta de ocho consideraciones para medir el desempeño laboral:

Estos incluyen: (a) la capacidad específica para realizar las tareas técnicas básicas del trabajo; (b) habilidades de actividad no especificadas que se esperan de un empleado incluso si no están necesariamente relacionadas con su trabajo específico; (c) habilidades de comunicación verbal y escrita requeridas para expresar inquietudes y problemas a la gerencia; (d) demostración de esfuerzo y persistencia en la realización de tareas; (e) disciplina y evitación del comportamiento negativo en el lugar de trabajo; (f) facilidad de trabajo en equipo y colaboración con colegas; (g) capacidad para supervisar y controlar los requisitos de la empresa; y (h) habilidades de gestión y administración para comunicar las condiciones de la organización.

Más adelante (Borman & Motowidlo, 1993) agruparon las dimensiones del desempeño laboral en dos categorías:

Desempeño de labores y desempeño en el contexto. El desempeño de labores esta referido a comportamientos directos que contribuyen al núcleo técnico del trabajo, mientras que el desempeño en el contexto abarca comportamientos directos e indirectos que respaldan los aspectos sociales y psicológicos de la organización en la que opera el centro técnico.

En conclusión, el estrés laboral se da por diversos factores que están presentes en su entorno laboral ya sea por la carga laboral, carencia de tiempo para entregar las actividades asignadas, por falta de reconocimiento de una buena labor y por falta de capacidades frente a sus labores designadas, etc. Y el rendimiento laboral es un conjunto de capacidades que tiene un colaborador para resolver tareas asignadas y así cooperar para alcanzar las metas y propósitos establecidos de la compañía. Asimismo, un alto rango de estrés ocupacional repercute perjudicialmente en el performance de los colaboradores de una compañía.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se clasificó como aplicada. De acuerdo con Ñaupas, et al. (2018a) se “denomina así porque, a partir de la investigación básica o básica de los hechos o de la ciencia formal, se formulan hipótesis y problemas de trabajo con el fin de resolver dilemas que se plantean en la producción y la vida social”. Asimismo, el enfoque del estudio será cuantitativo.

El diseño no experimental: de corte transversal y con un nivel: descriptivo – correlacional, debido a que las variables de estudio no se maniobran. Asimismo, la información recogida se acopiará en un plazo predeterminado y se describirá la correspondencia que se halla entre el estrés laboral y rendimiento ocupacional. Al respecto Hernández, et al. (2014b) refiere que se trata de estudios de investigación en los que las variables no se cambian, se aprecian los fenómenos en su medio originario para examinarlos. De esta forma, se llevará a cabo el estudio para describir las variables que se están tratando.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual

Hernández et. al, (1997a) refiere “al estrés laboral como una respuesta tanto física como mental del trabajador que surge cuando las demandas laborales exceden sus habilidades o conocimientos, lo que puede indicar que las exigencias no coinciden con las perspectivas de la empresa”.

Dimensiones

Sánchez & Melo, (2021) mencionan que “clima laboral engloba las condiciones y circunstancias concretas en las que transcurren las actividades diarias de una empresa, y que tienen un efecto relevante en el comportamiento, motivación y rendimiento de los colaboradores”.

Calderón De la Cruz et al. (2018) refiere que “la carga trabajo hace referencia a las presiones cognitivas, emocionales y físicas que resultan de las tareas del trabajo. La magnitud de estas presiones varía dependiendo del tipo de trabajo y puede existir una prevalencia de una sobre otras”.

Hernández et al. (1997b) menciona que “la identificación y autorrealización en el trabajo es cuando se siente realizado como persona y se identifica con las tareas que realiza, además de desarrollar su creatividad en el trabajo y tener una interacción adecuada en su grupo laboral”.

Variable 2: Rendimiento ocupacional

Definición conceptual

Murphy (1990b) define “al rendimiento ocupacional como una serie de conductas correlacionados con los objetivos de la entidad o de la unidad empresarial en la que se desempeña la persona” (p.79).

Dimensiones

“El rendimiento en la tarea hace referencia al nivel de habilidad que demuestra un empleado en tareas que son oficialmente reconocidas y que cooperan ya sea directamente o indirectamente al centro de operaciones técnicas de la organización” (Koopmans et al., 2011).

Murphy (1990c) refiere que el rendimiento en el contexto comprende:

Todas las actividades extracurriculares las cuales no forman parte de las tareas o responsabilidades específicas del trabajador, pero que tienen un impacto positivo en la compañía. Estas actividades son iniciativas cooperativas y beneficiosas que surgen espontáneamente por parte del propio empleado.

Koopmans et al. (2014) menciona que “los comportamientos laborales contraproducentes son conductas negativas de los colaboradores, que se basa en incumplir las normas de la organización y desalentar la buena voluntad de la empresa hacia sus colaboradores”.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población fue integrada por 35 empleados de una entidad financiera, Los Olivos. Al respecto Hernández, et al. (2014c) describen a la población como “el grupo de seres humanos que cumplen con una serie de características determinadas previamente”.

En la investigación se utilizará el total de la muestra debido a su alcanzabilidad y accesibilidad ya que es menor a 100 colaboradores y se considera muestra censal. Al respecto Hernández et al. (2014d) expresan que “una muestra se compone de un grupo de sujetos de una población que comparten ciertas características. Si el tamaño del universo es manejable y pequeño, entonces se le considera como una muestra censal”.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la compilación de datos fue una encuesta que tuvo como propósito demostrar si existe una conexión entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en una organización financiera, Los Olivos, 2023. Al respecto Ñaupás, et al. (2018b) mencionan que “estas son instrucciones y reglas que rigen todo el proceso de la investigación”.

Asimismo, el instrumento que se empleó para recopilar información en el estudio, en este caso, se usará un cuestionario creado por el investigador. El cuestionario elaborado estará comprendido por 20 Ítems las cuales cuentan con 5 alternativas para responder de tipo Likert. En ese sentido Pimienta y De la Orden (2017) mencionan que “se refiere al grupo de interrogantes que se formulan de manera organizada con el propósito de recopilar información en relación a la temática de estudio”.

Para validar el instrumento utilizado en la investigación, se consideró la aprobación de tres especialistas en la materia. Estos expertos son el Dr. Manrique Céspedes, Julio Cesar, Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano y el Dr. Cárdenas Saavedra Abraham, y Su calificación fue decisiva para validar adecuadamente el instrumento empleado en la investigación.

Además, para la comprobación de la confiabilidad del instrumento utilizado en la indagación, se ejecutó por intermedio del método de Alfa de Cronbach. Para lo cual, se empleó una prueba piloto que consistió en 15 encuestas, las cuales fueron procesadas a través del programa SPSS. De esta manera, según Hernández et al. (2014a) menciona que la confiabilidad hace referencia al nivel en el que su uso repetido al mismo sujeto de estudio provoca resultados consistentes y coherentes.

En ese sentido, la medición del coeficiente del alfa de Cronbach evidencia un resultado de 0.932, lo cual representa una confiabilidad alta para la variable 1. Asimismo, en la variable 2 se evidencia un resultado de 0.727, lo cual representa una confiabilidad buena. Asimismo, el promedio de ambas variables es de 0.829 lo cual significa que existe una fiabilidad alta para el instrumento.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de recabar información se dio por intermedio de un cuestionario en línea, lo cual se realizó mediante un enlace enviado por WhatsApp para agilizar el proceso gracias a la tecnología disponible. Además, se obtendrán los números de teléfono necesarios para la base de datos por medio de un correo Gmail proporcionado por una colaboradora.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recopilación y procesamiento de datos se efectuó gracias a la utilización de un cuestionario, el cual se registró en una hoja electrónica de Excel a fin de calcular la confiabilidad del instrumento. Además, se usó el software SPSS v.25 para transformar los datos recogidos de las encuestas, y se mostraron los resultados

obtenidos mediante tablas y gráficos para demostrar el comportamiento de las variables empleadas en la investigación.

3.7. Aspectos éticos

En la presente indagación se ha respetado el principio ético del derecho a la propiedad intelectual, ya que se analizó fuentes internas y externas sin alterarlas y asegurando que no haya plagio en las citas textuales, siempre mencionando a cada autor. Además, se ha conseguido el consentimiento informado de los clientes encuestados y se ha mantenido su información personal en reserva, sin exponerlos en ningún momento. El gerente de la empresa financiera también estuvo al tanto de todo lo ocurrido durante la indagación.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

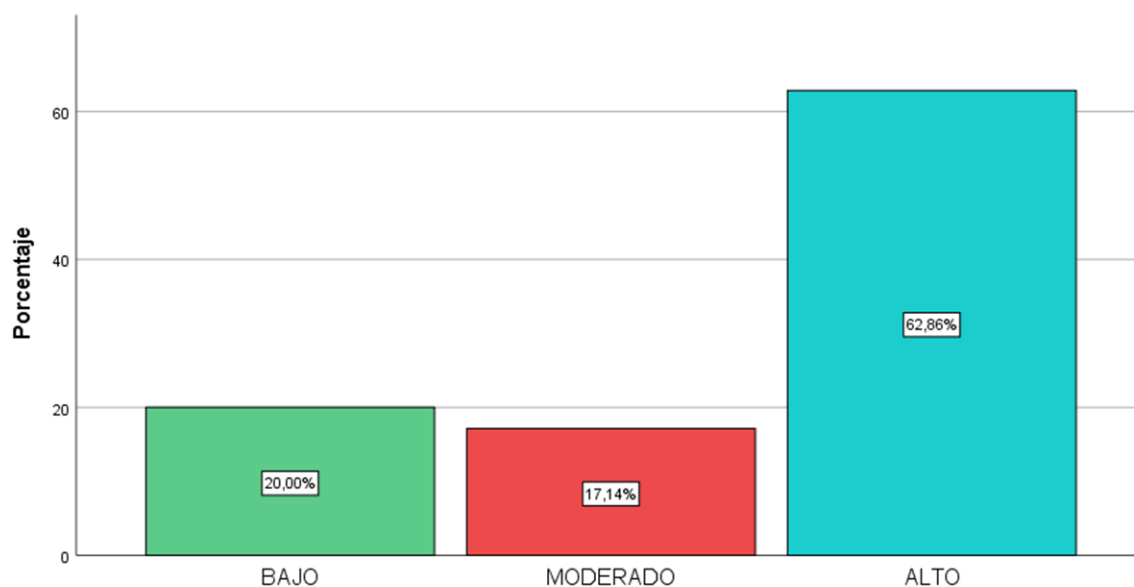
Tabla 1

Niveles para la variable 1: Estrés laboral en una empresa financiera, Los Olivos, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	20,0	20,0	20,0
	Moderado	6	17,1	17,1	37,1
	Alto	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 1

Porcentaje de niveles para la variable Estrés laboral en una empresa financiera, Los Olivos, 2023



En referencia a la tabla 1 y figura 1 se distingue que el 62,86% del personal de una entidad financiera, Los Olivos, presentan un estrés laboral en un nivel alto, el 20% en un nivel bajo y un 17,14% en un nivel moderado.

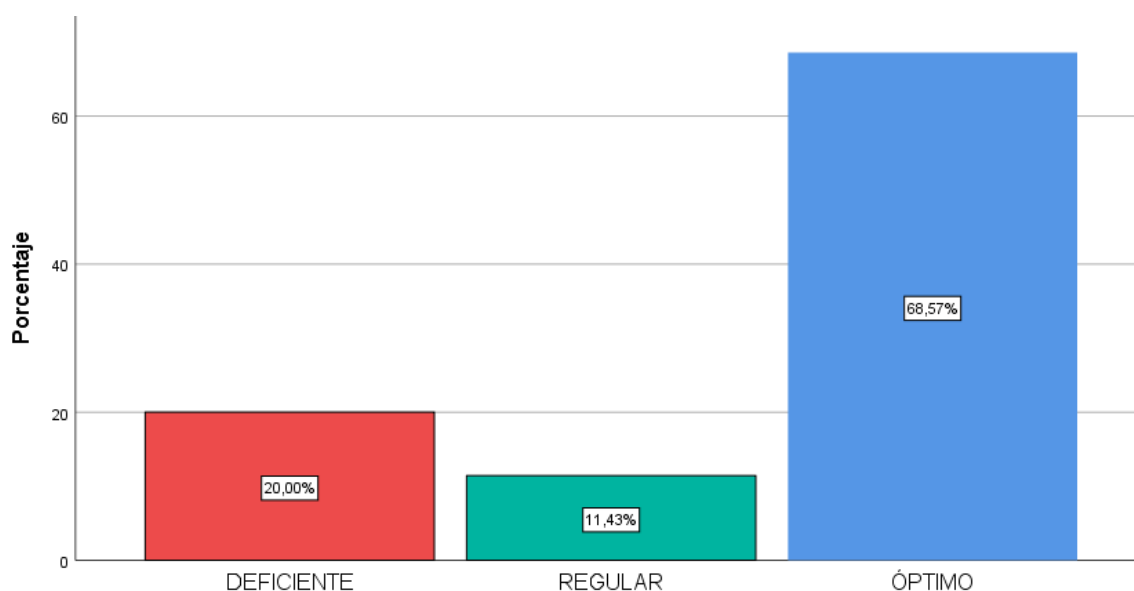
Tabla 2

Niveles para la dimensión Clima laboral en una empresa financiera, Los Olivos, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	20,0	20,0	20,0
	Regular	4	11,4	11,4	31,4
	Óptimo	24	68,6	68,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 2

Porcentaje de niveles para la dimensión Clima laboral en una empresa financiera, Los Olivos, 2023



En correspondencia a la tabla 2 y figura 2 se distingue que el 68,57% del personal de una organización financiera, Los Olivos, perciben un clima laboral en un nivel óptimo, el 20% en un nivel deficiente y un 11,43% en un nivel regular.

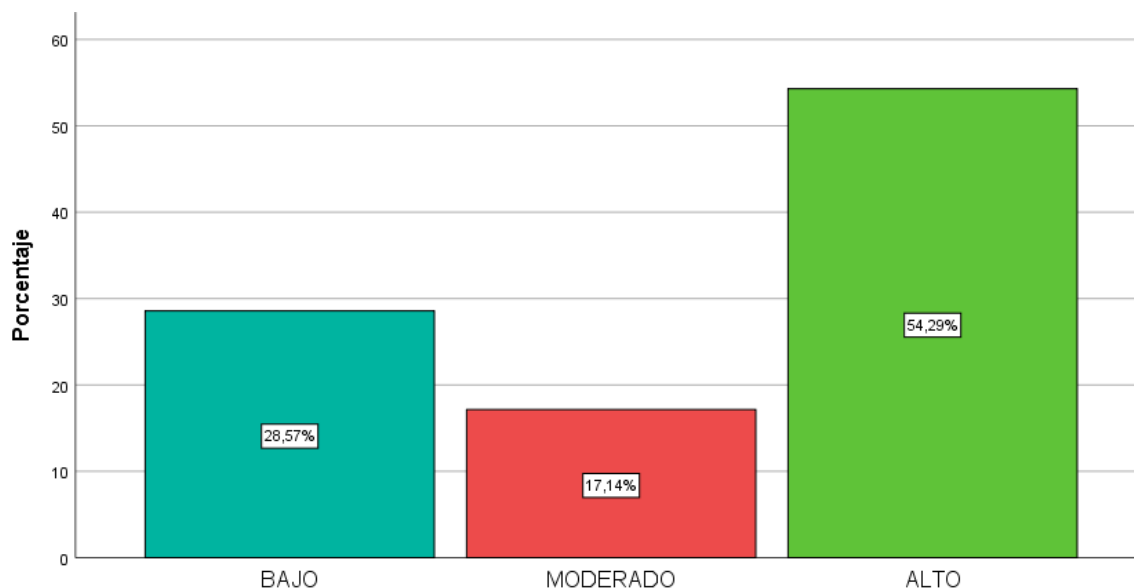
Tabla 3

Niveles para la dimensión Carga de trabajo en una empresa financiera, Los Olivos, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	28,6	28,6	28,6
	Moderado	6	17,1	17,1	45,7
	Alto	19	54,3	54,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 3

Porcentaje de niveles para la dimensión Carga de trabajo en una empresa financiera, Los Olivos, 2023



En relación a la tabla 3 y figura 3 se distingue que el 54,29% del personal de una compañía financiera, Los Olivos, evidencian la carga de trabajo en un nivel alto, el 28,57% en un nivel bajo y un 17,14% en un nivel moderado.

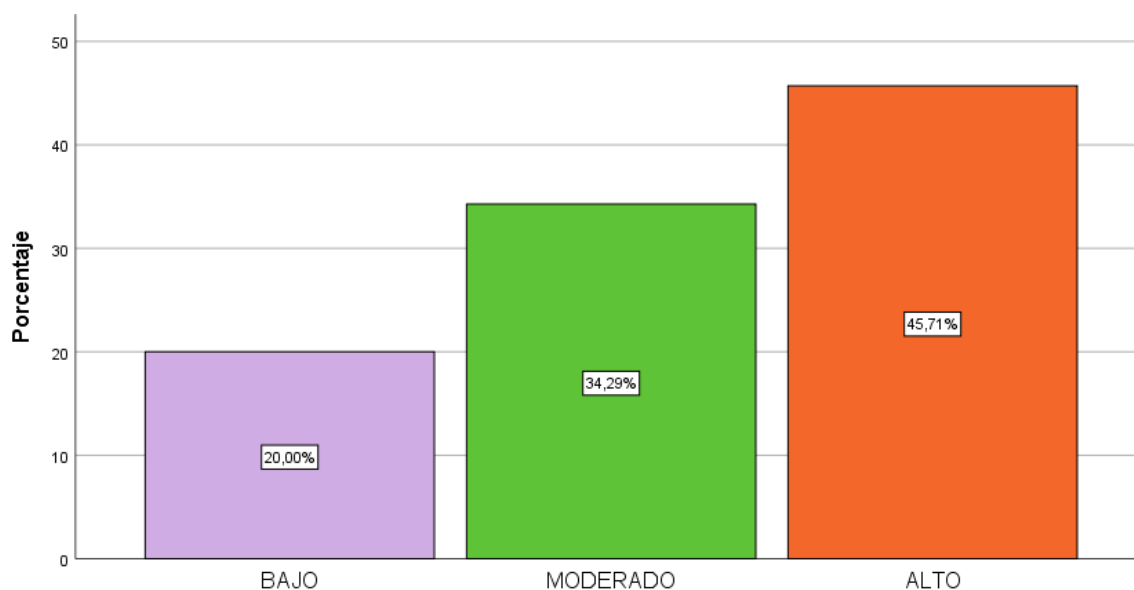
Tabla 4

Niveles para la dimensión Identificación y autorrealización en el trabajo en una empresa financiera, Los Olivos, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	20,0	20,0	20,0
	Moderado	12	34,3	34,3	54,3
	Alto	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 4

Porcentaje de niveles para la dimensión Identificación y autorrealización en el trabajo en una empresa financiera, Los Olivos, 2023



En lo que respecta a la tabla 4 y figura 4 se nota que el 45,71% del personal de una entidad financiera, Los Olivos, muestran una identificación y autorrealización en el trabajo en un nivel alto, el 34,29% en un nivel moderado y un 20% en un nivel bajo.

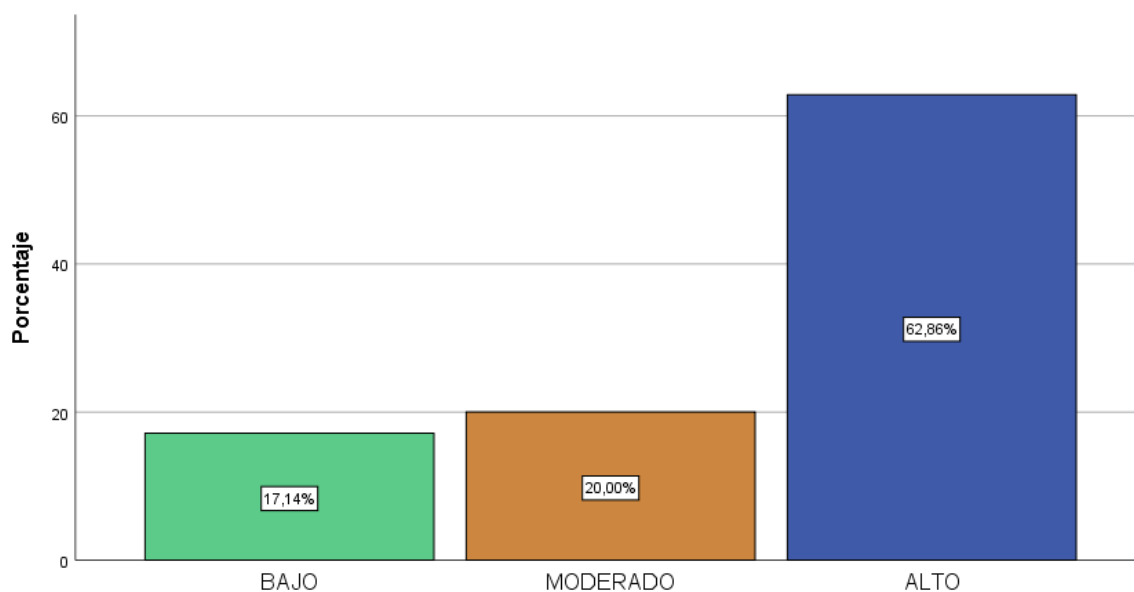
Tabla 5

Niveles para la variable 2: Rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	17,1	17,1	17,1
	Moderado	7	20,0	20,0	37,1
	Alto	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 5

Porcentaje de niveles para la variable Rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023



En correspondencia a la tabla 5 y figura 5 se nota que el 62,86% del personal de una organización financiera, Los Olivos, presentan un rendimiento ocupacional en un nivel alto, el 17,14% en un nivel bajo y un 20% en un nivel moderado.

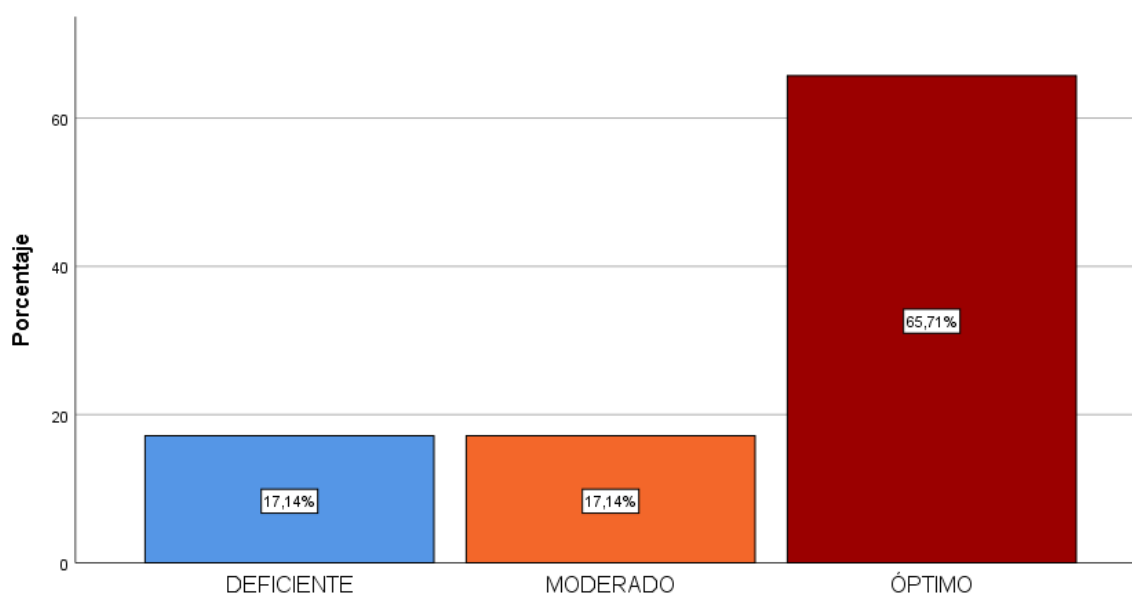
Tabla 6

Niveles para la dimensión Rendimiento en la tarea en una empresa financiera, Los Olivos, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	17,1	17,1	17,1
	Moderado	6	17,1	17,1	34,3
	Óptimo	23	65,7	65,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 6

Porcentaje de niveles para la dimensión Rendimiento en la tarea en una empresa financiera, Los Olivos, 2023



En lo que respecta a la tabla 6 y figura 6 se distingue que el 65,71% del personal de una organización financiera, Los Olivos, presentan un rendimiento en la tarea en un nivel óptimo, el 17,14% en un nivel moderado y un 17,14% en un nivel deficiente.

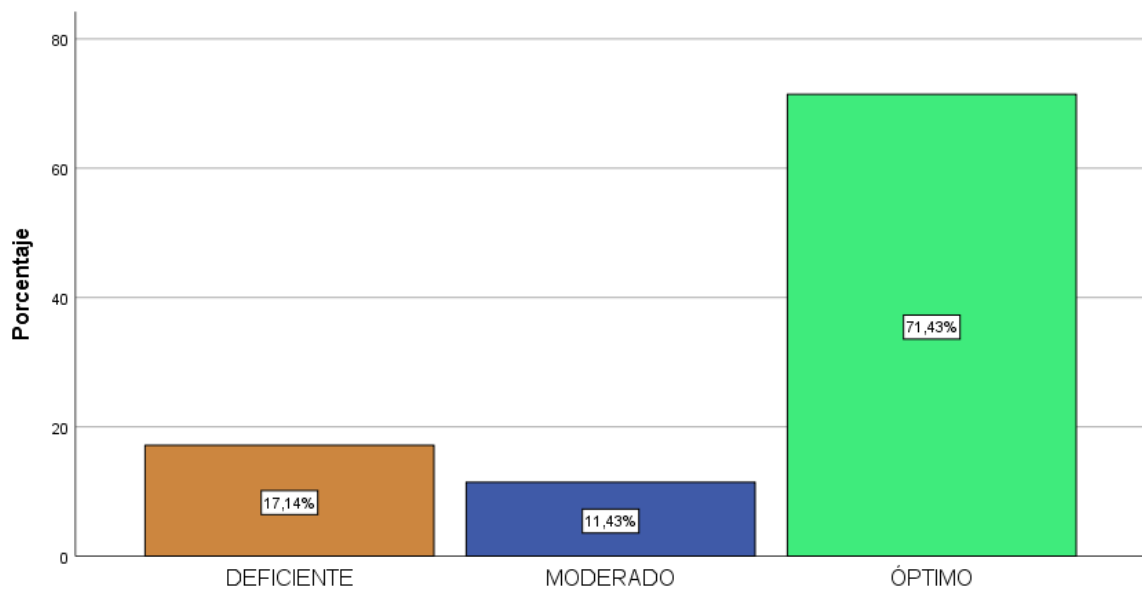
Tabla 7

Niveles para la dimensión Rendimiento en el contexto en una empresa financiera, Los Olivos, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	17,1	17,1	17,1
	Moderado	4	11,4	11,4	28,6
	Óptimo	25	71,4	71,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 7

Porcentaje de niveles para la dimensión Rendimiento en el contexto en una empresa financiera, Los Olivos, 2023



En lo que respecta la tabla 7 y figura 7 se distingue que el 71,43% del personal de una entidad financiera, Los Olivos, presentan un rendimiento en el contexto en un nivel óptimo, el 17,14% en un nivel deficiente y un 11,43% en un nivel moderado.

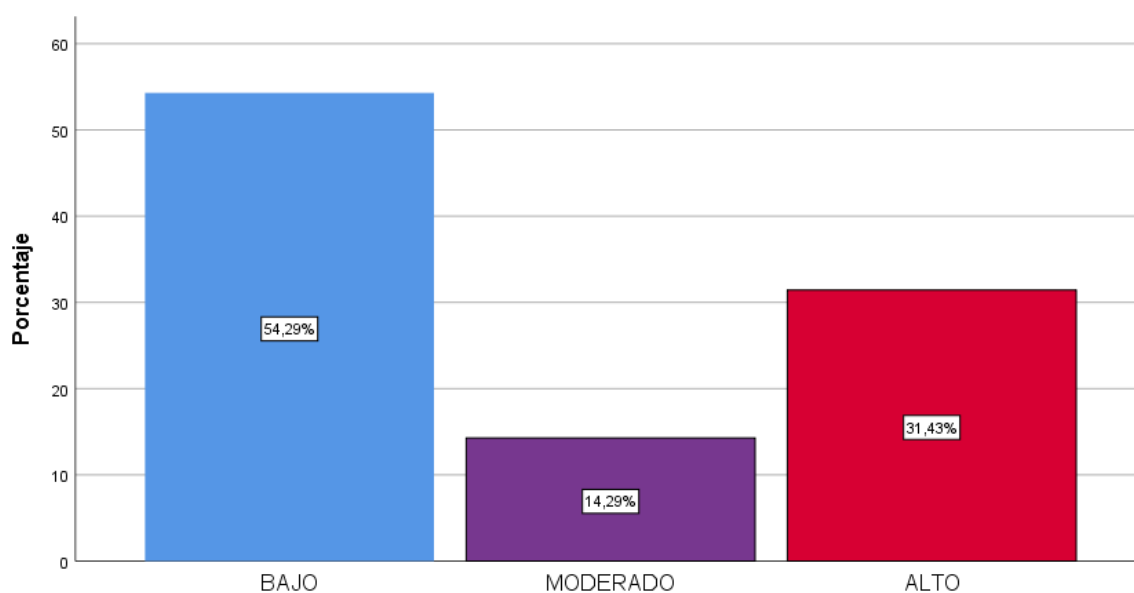
Tabla 8

Niveles para la dimensión Comportamientos laborales contraproducentes en una empresa financiera, Los Olivos, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	54,3	54,3	54,3
	Moderado	5	14,3	14,3	68,6
	Alto	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 8

Porcentaje de niveles para la dimensión Comportamientos laborales contraproducentes en una empresa financiera, Los Olivos, 2023



En referencia a la tabla 8 y figura 8 se distingue que el 54,29% del personal de una organización financiera, Los Olivos, presentan comportamientos laborales contraproducentes en un nivel bajo, el 31,43% en un nivel alto y un 14,29% en un nivel moderado.

Prueba de normalidad

Shapiro - Wilk	Kolmogorov- Smirnov
N ≤ 50	N > 50

1. Plantear la hipótesis

Ho: Los datos provenientes del tamaño de la muestra siguen una distribución normal.

Ha: Los datos provenientes del tamaño de la muestra no siguen una distribución normal.

2. Nivel de confianza

Confianza: 95%

Significancia α : 5%

3. Criterio de decisión

Si el valor de $p <$ (menor) que 0.05, entonces podemos rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_a).

Si el valor de $p \geq$ (mayor o igual) que 0.05, entonces podemos aceptar la hipótesis nula (H_0) y rechazar la hipótesis alternativa (H_a).

Tabla 9

Prueba de normalidad para las variables estrés laboral y rendimiento ocupacional

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,890	35	,002
Rendimiento ocupacional	,825	35	,000

Figura 9
Histograma de distribución para la variable estrés laboral

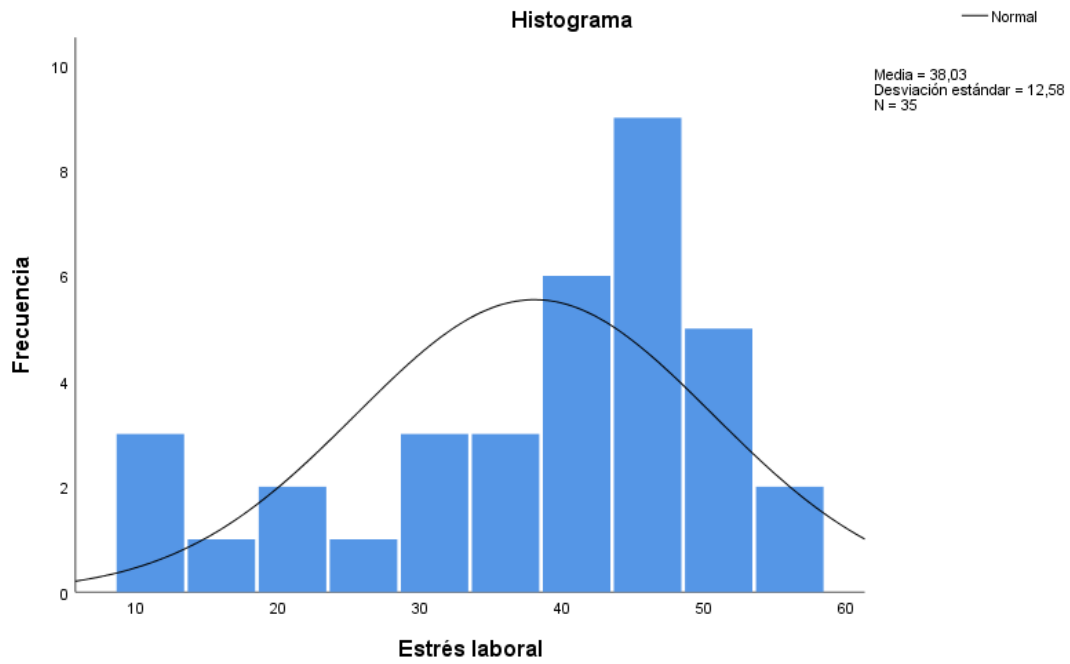
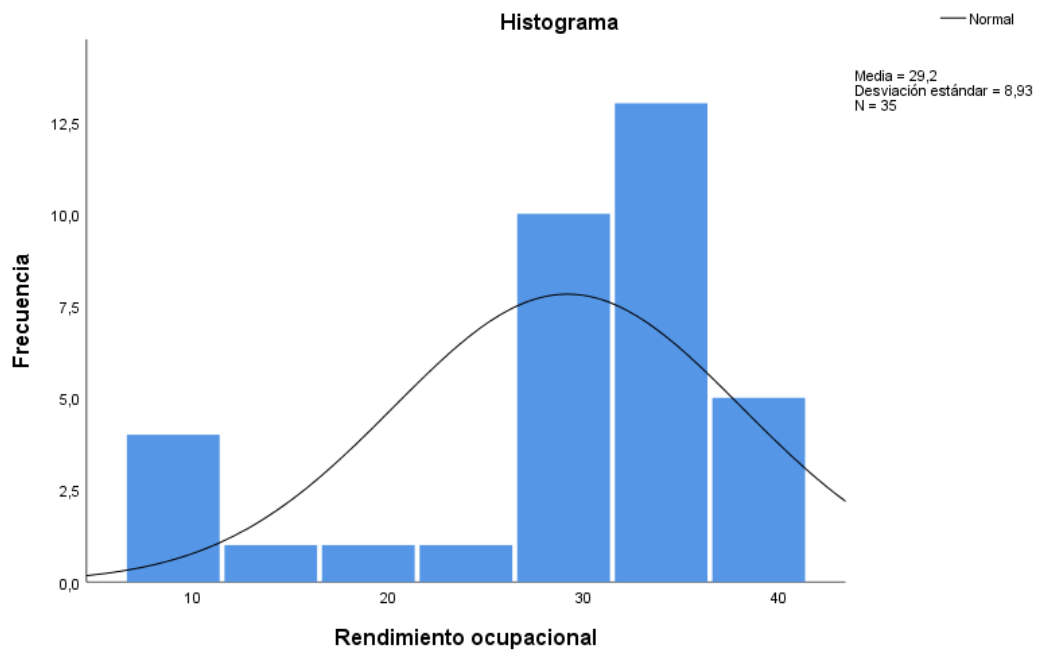


Figura 10
Histograma de distribución para la variable rendimiento ocupacional



Respecto a la tabla anterior, la información de Shapiro-Wilk y los gráficos de la campana de Gauss se observa que $p = 0.002 < 0.05$; para la variable estrés laboral y $p = 0.000 < 0.05$ para la variable rendimiento ocupacional. En consecuencia, se acepta la H_a , las informaciones que derivan del tamaño de la muestra no presentan una distribución normal. Se concluye que para constatar la hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico. (Coeficiente Rho de Spearman)

Estadística Inferencial

Prueba de correlación y constatación de hipótesis

Regla de decisión

Si el valor de significancia (bilateral) es $<$ (menor) que 0.05, entonces podemos deducir que la correlación es significativa.

Si el valor de significancia (bilateral) es $>$ (mayor) que 0.05, entonces podemos deducir que la correlación no es significativa.

Hipótesis General

H_0 : No existe correspondencia entre el estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.

H_a : Existe correspondencia entre el estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.

Tabla 10

Correlación para la hipótesis general

			Estrés laboral	Rendimiento ocupacional
Rho de	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
Spearman	Rendimiento ocupacional	Coefficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Respecto a la tabla 10, se aprecia que el Rho de Spearman para ambas variables de estudio fue de 0.601, lo cual representa una correlación positiva moderada, asimismo es significativa (sig. = 0.000 < alfa = 0.05); por ende, se asume la Ha. Se concluye que existe correspondencia considerable entre la variable estrés laboral y rendimiento ocupacional.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe correspondencia entre el estrés laboral y rendimiento en la tarea en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.

Ha: Existe correspondencia entre el estrés laboral y rendimiento en la tarea en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.

Tabla 11

Correlación para la hipótesis específica 1

			Estrés laboral	Rendimiento en la tarea
Rho de	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
Spearman	Rendimiento en la tarea	Coefficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En relación a la tabla 11, se aprecia que el Rho de Spearman de la variable y la dimensión de estudio fue de 0.814, que es una correlación positiva alta, asimismo es significativa (sig. = 0.000 < alfa = 0.05); por ende, se asume la Ha. Se concluye que existe correlación notable entre la variable estrés laboral y dimensión rendimiento en la tarea.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe correspondencia entre el estrés laboral y rendimiento en el contexto en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.

Ha: Existe correspondencia entre el estrés laboral y rendimiento en el contexto en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.

Tabla 12

Correlación para la hipótesis específica 2

			Estrés laboral	Rendimiento en el contexto
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
Rho de Spearman	Rendimiento en el contexto	Coefficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En relación a la tabla 12, se visualiza que el Rho de Spearman de la variable y la dimensión de estudio fue de 0.808, que es una correlación positiva alta, asimismo es significativa (sig. = 0.000 < alfa = 0.05); en consecuencia, se asume la Ha. Se concluye que existe correspondencia relevante entre la variable estrés laboral y dimensión rendimiento en el contexto.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe correspondencia entre el estrés laboral y comportamientos laborales contraproducentes en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.

Ha: Existe correspondencia entre el estrés laboral y comportamientos laborales contraproducentes en una empresa financiera, Los Olivos, 2023.

Tabla 13

Correlación para la hipótesis específica 3

			Estrés laboral	Comportamientos laborales contraproducentes
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,040
		Sig. (bilateral)	.	,817
		N	35	35
Rho de Spearman	Comportamientos laborales contraproducentes	Coeficiente de correlación	,040	1,000
		Sig. (bilateral)	,817	.
		N	35	35

Respecto a la tabla 13, se visualiza que el Rho de Spearman de la variable y la dimensión de estudio fue de 0.040, que es una correlación positiva muy baja, asimismo no es significativa (sig. = 0.817 > alfa = 0.05); en consecuencia, se admite la Ha. Se concluye que existe correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión comportamientos laborales contraproducentes.

V. DISCUSIÓN

En correspondencia al propósito general de la indagación el cual fue determinar la concordancia que existe entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en una organización financiera, Los Olivos, 2023. Se empleó la Rho de Spearman, alcanzando una correlación positiva moderada entre ambas variables con un valor de 0.601, adicionalmente es significativa, testificando así que existe correspondencia representativa.

Los hallazgos encontrados presentan relación con los resultados de las investigaciones que se indican seguidamente: Calderón et al. (2022) quienes concluyen como fruto en su investigación, que en una organización (colegio) los docentes que presentan estrés laboral se ve afectado de manera negativa su rendimiento ocupacional. Asimismo, Yunarti et al. (2020) en sus resultados evidenciaron que el estrés ocupacional produce una repercusión negativa relevante en el desempeño ocupacional de los maestros, es decir, si el estrés aumenta, el rendimiento ocupacional disminuye.

En cuanto al propósito específico 1, se empleó la Rho de Spearman, obteniendo una correspondencia positiva alta entre la variable estrés laboral y la dimensión rendimiento en la tarea con un valor de 0.814, adicionalmente es significativa, afirmando que existe conexión considerable.

Los hallazgos obtenidos guardan similitud con los resultados de las siguientes investigaciones: Ebhote et al. (2022) quienes concluyeron como resultado en su investigación, que la carga de trabajo, la ambigüedad y el conflicto de roles son elementos significativos del estrés laboral que perjudican el rendimiento de los empleados bancarios. Asimismo, Hussein et al. (2022) quienes concluyeron como resultado de su investigación, que los estresores laborales pueden afectar negativamente el desempeño de los colaboradores, por eso sugieren que es importante abordar los estresores laborales para acrecentar el desempeño de los colaboradores.

Con respecto al propósito específico 2, se utilizó la Rho de Spearman, obteniendo una analogía positiva alta entre la variable estrés laboral y la dimensión rendimiento en el contexto con un valor de 0.808, asimismo es significativa, atestiguando que existe relación relevante.

Los hallazgos expuestos guardan similitud con los resultados de las siguientes investigaciones: Heras & Vásquez (2018) concluyeron como resultado de su investigación, que los trabajadores presentaban un alto grado de estrés relacionado con situaciones estresantes, y se identificaron varios elementos que repercuten en el estrés, como el apoyo y el control en el trabajo. Además, se constató una analogía positiva entre los grados de estrés, el apoyo ocupacional y la productividad. Y se recomendó implementar estrategias para evitar y manejar la presencia del estrés en la agencia con el fin de acrecentar un buen clima laboral y la productividad del personal. Por otra parte, Trakaniqi et al. (2022) concluyeron como resultado de su investigación, que los gerentes bajo presión experimentan síntomas de estrés, como ansiedad y tensión, y tienen dificultades para lidiar con la acumulación del trabajo. Asimismo, el estrés organizacional impacta perjudicialmente en el desempeño de los gerentes y se asocia con síntomas de estrés en este grupo de trabajo.

En correspondencia al propósito específico 3, se empleó la Rho de Spearman, obteniendo una correspondencia positiva muy baja entre la variable estrés laboral y la dimensión comportamientos laborales contraproducentes con un valor de 0.040, y que no es significativa, afirmando que existe relación no significativa.

Los hallazgos expuestos tienen similitud , Olukayode (2017) quien concluyó como resultado de su investigación, que el estrés laboral en la empresa; es causada por los siguientes factores: la ambigüedad de roles, la inseguridad en el empleo, las condiciones laborales desfavorables, las jornadas laborales prolongadas y la carencia de monitoreo sobre el compás de trabajo. Además, se destaca la necesidad de abordar los factores estresantes en el centro de trabajo para aumentar el desempeño de los colaboradores en las organizaciones. Asimismo,

Larico Mamani et al. (2021) en los resultados de su investigación evidenciaron que los colaboradores sufrían de estrés ocupacional debido a la fuerte carga de labores, la exigencia laboral, las responsabilidades, las condiciones deficientes de la labor y el bajo clima laboral. Además, se concluye que los efectos del estrés ocupacional incidieron negativamente en el desempeño del personal.

VI. CONCLUSIONES

1. En referencia al propósito principal, se estableció la correspondencia entre la variable estrés laboral y rendimiento ocupacional puesto que, alcanzó un grado de correlación de 0.601, y se obtuvo una sig. de $=0.000 < \alpha = 0.05$; por lo cual, se asume la hipótesis alterna; confirmando que existe una concordancia positiva moderada y relevante, lo que se considera que el estrés impacta directamente al rendimiento ocupacional.
2. Respecto al objetivo específico 1, se evidenció la correspondencia entre la variable estrés laboral y la dimensión rendimiento en la tarea debido a que, alcanzó un grado de correlación de 0.814, y se obtuvo una sig. $=0.000 < \alpha = 0.05$; por esa razón, se asume la hipótesis alterna; afirmando que existe una correspondencia positiva alta y representativa, lo que se considera que el estrés laboral incide relativamente en el rendimiento en la tarea.
3. En correspondencia al objetivo específico 2, se verificó la conexión entre la variable estrés laboral y la dimensión rendimiento en el contexto puesto que, alcanzó un grado de correlación de 0.808, y se obtuvo una sig. $=0.000 < \alpha = 0.05$; por esa razón, se asume la hipótesis alterna; afirmando que existe una correspondencia positiva alta y relevante, lo que se considera que el estrés laboral incide notablemente en el rendimiento en el contexto.
4. En relación con el propósito específico 3, se evidenció la correspondencia entre la variable estrés laboral y la dimensión comportamientos laborales contraproducentes debido a que, alcanzó un grado de correlación de 0.040, y se obtuvo una sig. $=0.817 > \alpha = 0.05$; en consecuencia, se asume la hipótesis alterna; aseverando que existe una concordancia positiva muy baja no representativa, lo que se considera que el estrés laboral repercute mínimamente en los comportamientos laborales contraproducentes de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al encargado de la organización financiera implementar estrategias para disminuir el estrés laboral, por medio del establecimiento de áreas de relajamiento y terapias de comunicación con el fin de mejorar y aumentar el rendimiento ocupacional de cada colaborador.
2. Se sugiere al Gerente General de la entidad financiera ejecutar planes en dirección a potenciar las aptitudes y habilidades de los colaboradores y así contribuyan al rendimiento en la tarea que desarrollan a diario con el fin de demostrar un mejor rendimiento en el desarrollo de sus actividades.
3. Se encarga al Gerente General de la entidad financiera implementar estrategias para mejorar la relación entre compañeros, la comunicación y contar con iniciativa para realizar las actividades que se les designe en su labor diaria con el fin de mejorar el ambiente en el que se desarrollan las labores diarias de los colaboradores.
4. Se encomienda al Gerente General de la empresa financiera implementar estrategias de concientización sobre los comportamientos negativos de los colaboradores que afectan a la organización con el fin de alcanzar una buena conducta basada en valores y principios.

REFERENCIAS

- Alayoubi, M. M., Arekat, Z. M., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2022). The Impact of Work Stress on Job Performance Among Nursing Staff in Al-Awda Hospital. *Foundations of Management*, 14(1), 87-108. Scopus. <https://doi.org/10.2478/fman-2022-0006>
- Anonymous. (2019). Estrés laboral afecta salud de trabajadores y rendimiento de empresas. *NOTIMEX*. <https://www.proquest.com/docview/2183278577/citation/A15365B4637C422DPQ/1>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (3a ed). PEARSON.
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. *Personnel Selection in Organizations*, 71-98.
- Calderón De la Cruz, G. A., Merino-Soto, C., Juárez-García, A., & Jimenez-Clavijo, M. (2018). Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123-127. <https://doi.org/10.12961/aprl.2018.21.03.2>
- Calderón, M. A. G., Avilez, Y. E. P., Villadiego, M. C. W., Rivera, D. L. G., de Albis, L. M. F., & Therán, K. M. D. (2022). Stress and job performance of secondary teachers under the telework modality. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 41(10), 692-697. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7512595>
- Campbell, J. P., McHENRY, J. J., & Wise, L. L. (1991). MODELING JOB PERFORMANCE IN A POPULATION OF JOBS. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-575. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>

Carpio Guevara, R. (2021). ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA IPRESS, CUSCO – 2020. *Universidad Autónoma de Ica*. <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1200>

Cutipa Acero, J. C. (2022). Estrés laboral y el rendimiento laboral del personal Plaza Vea Tacna, 2020. *Universidad Privada de Tacna*. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2307>

Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., Cárdenas Rodríguez, 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>

Ebhote, O., Friday, O., Odiwo Williams, O., Godwin, O., & Dabor Alexander, O. (2022). Empirical analysis of the effect of work stress on employee productivity in the banking industry. *Problems and Perspectives in Management*, 20(3), 117-129. Scopus. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(3\).2022.10](https://doi.org/10.21511/ppm.20(3).2022.10)

El estrés afecta al rendimiento laboral. (2009, septiembre 2). Expansión. <https://expansion.mx/mi-carrera/2009/09/01/el-estres-y-el-rendimiento-laboral>

Gallegos, H. (2017). El Estrés y su Influencia en el Desempeño del Personal Profesional de Enfermería en Servicios Críticos de Hospitales Nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca. *Investigación Andina*, 17(1), Article 1

GESTIÓN, N. (2019a, febrero 18). *¿Cómo enfrentar el estrés laboral?* | *ECONOMIA*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/enfrentar-estres-laboral-nnda-nnlt-258950-noticia/>

GESTIÓN, N. (2019b, julio 24). *Estrés laboral: 5 propuestas para que las empresas reduzcan la carga de trabajo* | *ECONOMIA*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN.

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/estres-laboral-5-medidas-empresas-reduzcan-carga-273976-noticia/>

Heras, S. M., & Vásquez, L. (2018). *El estrés laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia Crediscotía Financiera S.A, Cajamarca 2018*. [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21010>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, L., Romero, M., González de Rivera, J. L., Rodríguez-Abuín, M. J. (1997). Dimensiones de estrés laboral: Relaciones con psicopatología, reactividad al estrés y algunas variables orgánicas. *Psiquis*. 18(3):115-120. http://www.psicoter.es/pdf/97_A151_06.pdf

Hussein, H. A., Hassooni, M. K., Hassan, M. A., & Abdulhussein, A. E. (2022). Impact of Job Stressors upon Health Staff Performances at Al Amara Hospitals. *Bahrain Medical Bulletin*, 44(4), 1208-1211. Scopus.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331-337. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000113>

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>

- Larico Mamani, E., Machaca Huancollo, D. F., Condori Cari, L. W., & Apaza Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(Extra 4), 179.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
<https://www.iberlibro.com/9788427010130/Estres-procesos-cognitivos-Lazarus-Richard-8427010133/plp>
- Maira, W. V., & Mendoza, A. S. V. (2021). ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA DEPENDENCIA - CHICLAYO: LABOR STRESS AND PERFORMANCE OF DEPENDENCY POLICE CASH - CHICLAYO. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(2), Article 2.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2009>
- Méndez Álvarez, C. E. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Alpha Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=pc16EAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. En *Psychology in organizations: Integrating science and practice* (pp. 157-176). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Nguyen, Q. N., Loc Hoang, T. H., & Long Nguyen, D. H. (2020). The impact of occupational stress on job satisfaction and job performance of banking credit officers. *Management Science Letters*, 10(16), 3891-3898. Scopus.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.7.022>
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5ta. Edición). Ediciones de la U.

- Olukayode, L. (2017). Work Stress Factors and Employee Job Performance in a Nigerian Manufacturing Firm: An Empirical Assessment. *Ife Psychologia*, 25(2), 218-233.
- Pimienta, J. y De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.).
file:///C:/Users/Jhoel/Downloads/Pimienta-
Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%203ra%20ed.pdf
- Puspitasari, F. D. A., & Adam, S. (2019). The influence of job stress and motivation to work performance. *Opcion*, 35(Special Issue 21), 102-112. Scopus.
- Quispe Velásquez, C. F. (2022). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía, Mincetur*.
<http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/20.500.12996/5290>
- Ramirez, D. L. C., & Mercedes, Y. (2018). Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes Carhuaz 2016. *REPOSITORIO ACADÉMICO USMP*.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3488>
- Saldaña Vásquez, A. J., & Sánchez Gonza, D. A. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018. *Universidad Peruana Unión*.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1751>
- Salirrosas Pezo, M. V., & Santamaría Saavedra, S. (2019). Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Credivargas SAC, Tarapoto 2018. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2959738>

- Sánchez, N. M. L., & Melo, K. A. C. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: Caso Unión Soluciones S.A.S. - *Revista Chilena de Economía y Sociedad*. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 15(1), 78-91.
- Tovalino, J. G. R. T. J. G. R., Cancho, M. A. R. R. L., & Romero, R. B. P. (2022). El estrés y su relación con el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group-Javier Prado S.A, Lima-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2016
- Wushe, T., & Shenje, J. (2019). An analysis of the relationship between occupational stress and employee job performance in public health care institutions: A case study of public hospitals in Harare. *SA Journal of Human Resource Management*, 17. Scopus. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v17i0.1079>
- Trakaniqi, F., Beqiri, T., & Beqiri, G. (2022). The Impact of Organizational Stress on Manager's Performance. *Quality - Access to Success*, 23(190), 333-341. Scopus. <https://doi.org/10.47750/QAS/23.190.35>
- Yunarti, B. S., Asaloei, S. I., Wula, P., & Werang, B. R. (2020). Stress and performance of elementary school teachers of southern papua: A survey approach. *Universal Journal of Educational Research*, 8(3), 924-930. Scopus. <https://doi.org/10.13189/ujer.2020.080325>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	Hernández et. al, (1997) define al estrés laboral como una reacción física y mental cuando las exigencias del trabajo no van de acorde, exceden las capacidades o recursos del trabajador lo cual implica que sus habilidades o conocimientos para enfrentar estas exigencias no vayan relacionadas con la perspectiva de la organización de una empresa.	La operacionalización y medición de la variable estrés laboral se realizará a través de las dimensiones y sus respectivos indicadores utilizando la escala de Likert.	Clima laboral	Sentido de pertenencia	Los colaboradores demuestran sentimiento de identidad con la organización	La escala de medición es ORDINAL tipo Likert: 1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Indiferente 4: En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo
				Relación entre compañeros	Existe buena relación con los compañeros de trabajo	
				Oportunidad de desarrollo profesional	La empresa ofrece escalar de puesto a los colaboradores destacados	
				Compensación / reconocimiento	La empresa reconoce y/o compensa un buen trabajo	
			Carga de trabajo	Condiciones físicas de trabajo	Las condiciones físicas donde trabaja son las adecuadas	
				Tiempo para realizar un trabajo	El tiempo para realizar un trabajo es el adecuado	
				Contenido de trabajo	El nivel de contenido de trabajo es pertinente en la carga laboral	
			Identificación y autorrealización en el trabajo	Cantidad de tareas asignadas	Son justas las tareas que se le asignan en su área	
				Compromiso organizacional	Los colaboradores demuestran compromiso con la organización	
				Motivación	La empresa tiene programas de motivación extrínsecas para sus colaboradores	
Rendimiento ocupacional	Murphy (1990) define "el rendimiento ocupacional como conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja" (p.79).	La operacionalización y medición de la variable rendimiento ocupacional se realizará a través de las dimensiones y sus respectivos indicadores utilizando la escala de Likert.	Rendimiento en la tarea	Calidad de trabajo	Presenta un trabajo correctamente realizado	
				Priorización	Realiza una buena planificación y organiza bien sus tareas asignadas	
				Trabajo eficiente	Cumple las tareas asignadas con la menor cantidad de recursos	
			Rendimiento en el contexto	Tomar la iniciativa	Tiene iniciativa para desarrollar una tarea en particular	
				Cooperar con los demás	Colabora con sus compañeros en la realización de un trabajo asignado	
				Comunicarse de manera efectiva	Tiene una comunicación efectiva con sus compañeros y clientes	
			Comportamientos laborales contraproducentes	Mostrar excesiva negatividad	Se resiste o muestra negatividad en ciertas actividades asignadas a realizar	
				Comportamientos que dañen a los compañeros	Demuestra actitudes que generan daños físicos, emocionales y psicológicos en sus compañeros de trabajo	
				Comportamientos que dañen a la organización	Maneja información de la empresa ilícitamente para beneficio propio	

Anexo 2: Matriz Evaluación por juicio de expertos.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Victor Dávila Arenaza
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Jhoel Edilson, Guerrero Peralta
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidad César Vallejo
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 11 indicadores y 11 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

• **Variable 1:** Estrés Laboral

Hernández et. al, (1997) define al estrés laboral como una reacción física y mental cuando las exigencias del trabajo no van de acorde, exceden las capacidades o recursos del trabajador lo cual implica que sus habilidades o conocimientos para enfrentar estas exigencias no vayan relacionadas con la perspectiva de la organización de una empresa.

• **Variable 2:** Rendimiento Ocupacional

Murphy (1990) define el rendimiento ocupacional como conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja.

Variable	Dimensiones	Definición
Estrés Laboral	Clima laboral	Sánchez & Melo (2021) mencionan que “clima laboral engloba las condiciones y circunstancias concretas en las que transcurren las actividades diarias de una empresa, y que tienen un impacto significativo en el comportamiento, motivación y rendimiento de los trabajadores”.
	Carga de trabajo	Calderón De la Cruz et al., (2018) refiere que “la carga trabajo hace referencia a las presiones cognitivas, emocionales y físicas que resultan de las tareas del trabajo. La magnitud de estas presiones varía dependiendo del tipo de trabajo y puede existir una prevalencia de una sobre otras”.
	Identificación y autorrealización en el trabajo	Hernández, et., al. (1997) menciona que “la identificación y autorrealización en el trabajo es cuando se siente realizado como persona y se identifica con las tareas que realiza, además de desarrollar su creatividad en el trabajo y tener una interacción adecuada en su grupo laboral”.
Rendimiento Ocupacional	Rendimiento en la tarea	“El rendimiento en la tarea se refiere al nivel de habilidad que demuestra un empleado en tareas que son oficialmente reconocidas y que contribuyen ya sea directa o indirectamente al centro de operaciones técnicas de la organización” (Koopmans et al., 2011).
	Rendimiento en el contexto	Murphy (1990) refiere que el rendimiento en el contexto: Comprende las actividades extracurriculares las cuales no forman parte de las tareas o responsabilidades específicas del trabajador, pero que tienen un impacto positivo en la compañía. Estas actividades son iniciativas cooperativas y beneficiosas que surgen espontáneamente por parte del propio empleado.
	Comportamientos laborales contraproducentes	Koopmans et al., (2014) menciona que “los comportamientos laborales contraproducentes son conductas negativas de los colaboradores, que se basa en incumplir las normas de la organización y desalentar la buena voluntad de la empresa hacia sus colaboradores”.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023 elaborado por el Autor Jhoel Edilson Guerrero Peralta en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Estrés Laboral

- Primera dimensión: Clima laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sentido de pertenencia	1	4	4	4	
Relación entre compañeros	2	4	4	4	
Oportunidad de desarrollo profesional	3	4	4	4	
Compensación / reconocimiento	4	4	4	4	
Condiciones físicas de trabajo	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Carga de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo para realizar un trabajo	6	4	4	4	
Contenido de trabajo	7	4	4	4	
Cantidad de tareas asignadas	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Identificación y autorrealización en el trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compromiso organizacional	9	4	4	4	
Motivación	10	4	4	4	
Comunicación	11	4	4	4	

Variable del instrumento: Rendimiento Ocupacional

- Primera dimensión: Rendimiento en la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad de trabajo	12	4	4	4	
Planificación y organización del trabajo	13	4	4	4	
Trabajo eficiente	14	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rendimiento en el contexto

Indicadores	Ítem	Coherencia	Claridad	Relevancia	Observaciones
Tomar la iniciativa	15	4	4	4	
Cooperar con los demás	16	4	4	4	
Comunicarse de manera efectiva	17	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comportamientos laborales contraproducentes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Mostrar excesiva negatividad	18	4	4	4	
Comportamientos que dañen a los compañeros	19	4	4	4	
Comportamientos que dañen a la organización	20	4	4	4	



Dr. Victor Dávila Arenaza
DNI N° 08467692

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Edgar Laureano Lino Gamarra	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Jhoel Edilson, Guerrero Peralta
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidad César Vallejo
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 11 indicadores y 11 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

9. Soporte teórico

- **Variable 1:** Estrés Laboral

Hernández et. al, (1997) define al estrés laboral como una reacción física y mental cuando las exigencias del trabajo no van de acorde, exceden las capacidades o recursos del trabajador lo cual implica que sus habilidades o conocimientos para enfrentar estas exigencias no vayan relacionadas con la perspectiva de la organización de una empresa.

- **Variable 2:** Rendimiento Ocupacional

Murphy (1990) define el rendimiento ocupacional como conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja.

Variable	Dimensiones	Definición
Estrés Laboral	Clima laboral	Sánchez & Melo (2021) mencionan que “clima laboral engloba las condiciones y circunstancias concretas en las que transcurren las actividades diarias de una empresa, y que tienen un impacto significativo en el comportamiento, motivación y rendimiento de los trabajadores”.
	Carga de trabajo	Calderón De la Cruz et al., (2018) refiere que “la carga trabajo hace referencia a las presiones cognitivas, emocionales y físicas que resultan de las tareas del trabajo. La magnitud de estas presiones varía dependiendo del tipo de trabajo y puede existir una prevalencia de una sobre otras”.
	Identificación y autorrealización en el trabajo	Hernández, et., al. (1997) menciona que “la identificación y autorrealización en el trabajo es cuando se siente realizado como persona y se identifica con las tareas que realiza, además de desarrollar su creatividad en el trabajo y tener una interacción adecuada en su grupo laboral”.
Rendimiento Ocupacional	Rendimiento en la tarea	“El rendimiento en la tarea se refiere al nivel de habilidad que demuestra un empleado en tareas que son oficialmente reconocidas y que contribuyen ya sea directa o indirectamente al centro de operaciones técnicas de la organización” (Koopmans et al., 2011).
	Rendimiento en el contexto	Murphy (1990) refiere que el rendimiento en el contexto: Comprende las actividades extracurriculares las cuales no forman parte de las tareas o responsabilidades específicas del trabajador, pero que tienen un impacto positivo en la compañía. Estas actividades son iniciativas cooperativas y beneficiosas que surgen espontáneamente por parte del propio empleado.
	Comportamientos laborales contraproducentes	Koopmans et al., (2014) menciona que “los comportamientos laborales contraproducentes son conductas negativas de los colaboradores, que se basa en incumplir las normas de la organización y desalentar la buena voluntad de la empresa hacia sus colaboradores”.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023 elaborado por el Autor Jhoel Edilson Guerrero Peralta en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Estrés Laboral

- Primera dimensión: Clima laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sentido de pertenencia	1	4	4	4	
Relación entre compañeros	2	4	4	4	
Oportunidad de desarrollo profesional	3	4	4	4	
Compensación / reconocimiento	4	4	4	4	
Condiciones físicas de trabajo	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Carga de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo para realizar un trabajo	6	4	4	4	
Contenido de trabajo	7	4	4	4	
Cantidad de tareas asignadas	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Identificación y autorrealización en el trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compromiso organizacional	9	4	4	4	
Motivación	10	4	4	4	
Comunicación	11	4	4	4	

Variable del instrumento: Rendimiento Ocupacional

- Primera dimensión: Rendimiento en la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad de trabajo	12	4	4	4	
Planificación y organización del trabajo	13	4	4	4	
Trabajo eficiente	14	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rendimiento en el contexto

Indicadores	Ítem	Coherencia	Claridad	Relevancia	Observaciones
Tomar la iniciativa	15	4	4	4	
Cooperar con los demás	16	4	4	4	
Comunicarse de manera efectiva	17	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comportamientos laborales contraproducentes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Mostrar excesiva negatividad	18	4	4	4	
Comportamientos que dañen a los compañeros	19	4	4	4	
Comportamientos que dañen a la organización	20	4	4	4	



.....
Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano
DNI N° 32650876

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Julio Cesar Manrique Céspedes	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Jhoel Edilson, Guerrero Peralta
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidad César Vallejo
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 11 indicadores y 11 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

14. Soporte teórico

- **Variable 1:** Estrés Laboral

Hernández et. al, (1997) define al estrés laboral como una reacción física y mental cuando las exigencias del trabajo no van de acorde, exceden las capacidades o recursos del trabajador lo cual implica que sus habilidades o conocimientos para enfrentar estas exigencias no vayan relacionadas con la perspectiva de la organización de una empresa.

- **Variable 2:** Rendimiento Ocupacional

Murphy (1990) define el rendimiento ocupacional como conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja.

Variable	Dimensiones	Definición
Estrés Laboral	Clima laboral	Sánchez & Melo (2021) mencionan que “clima laboral engloba las condiciones y circunstancias concretas en las que transcurren las actividades diarias de una empresa, y que tienen un impacto significativo en el comportamiento, motivación y rendimiento de los trabajadores”.
	Carga de trabajo	Calderón De la Cruz et al., (2018) refiere que “la carga trabajo hace referencia a las presiones cognitivas, emocionales y físicas que resultan de las tareas del trabajo. La magnitud de estas presiones varía dependiendo del tipo de trabajo y puede existir una prevalencia de una sobre otras”.
	Identificación y autorrealización en el trabajo	Hernández, et., al. (1997) menciona que “la identificación y autorrealización en el trabajo es cuando se siente realizado como persona y se identifica con las tareas que realiza, además de desarrollar su creatividad en el trabajo y tener una interacción adecuada en su grupo laboral”.
Rendimiento Ocupacional	Rendimiento en la tarea	“El rendimiento en la tarea se refiere al nivel de habilidad que demuestra un empleado en tareas que son oficialmente reconocidas y que contribuyen ya sea directa o indirectamente al centro de operaciones técnicas de la organización” (Koopmans et al., 2011).
	Rendimiento en el contexto	Murphy (1990) refiere que el rendimiento en el contexto: Comprende las actividades extracurriculares las cuales no forman parte de las tareas o responsabilidades específicas del trabajador, pero que tienen un impacto positivo en la compañía. Estas actividades son iniciativas cooperativas y beneficiosas que surgen espontáneamente por parte del propio empleado.
	Comportamientos laborales contraproducentes	Koopmans et al., (2014) menciona que “los comportamientos laborales contraproducentes son conductas negativas de los colaboradores, que se basa en incumplir las normas de la organización y desalentar la buena voluntad de la empresa hacia sus colaboradores”.

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023 elaborado por el Autor Jhoel Edilson Guerrero Peralta en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Estrés Laboral

- Primera dimensión: Clima laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sentido de pertenencia	1	4	4	4	
Relación entre compañeros	2	4	4	4	
Oportunidad de desarrollo profesional	3	4	4	4	
Compensación / reconocimiento	4	4	4	4	
Condiciones físicas de trabajo	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Carga de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo para realizar un trabajo	6	4	4	4	
Contenido de trabajo	7	4	4	4	
Cantidad de tareas asignadas	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Identificación y autorrealización en el trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compromiso organizacional	9	4	4	4	
Motivación	10	4	4	4	
Comunicación	11	4	4	4	

Variable del instrumento: Rendimiento Ocupacional

- Primera dimensión: Rendimiento en la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad de trabajo	12	4	4	4	
Planificación y organización del trabajo	13	4	4	4	
Trabajo eficiente	14	4	4	4	

- Segunda dimensión: Rendimiento en el contexto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tomar la iniciativa	15	4	4	4	
Cooperar con los demás	16	4	4	4	
Comunicarse de manera efectiva	17	4	4	4	

Tercera dimensión: Comportamientos laborales contraproducentes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Mostrar excesiva negatividad	18	4	4	4	
Comportamientos que dañen a los compañeros	19	4	4	4	
Comportamientos que dañen a la organización	20	4	4	4	



.....
Dr. Julio Cesar Manrique Céspedes
DNI N° 06695445

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario de estrés laboral

Opciones:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

ITEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Clima laboral					
1. Los colaboradores demuestran sentimiento de identidad con la organización.					
2. Existe buena relación con los compañeros de trabajo.					
3. La empresa ofrece escalar de puesto a los colaboradores destacados.					
4. La empresa reconoce y/o compensa un buen trabajo.					
5. Las condiciones físicas donde trabaja son las adecuadas.					
Dimensión 2: Carga de trabajo					
6. El tiempo para realizar un trabajo es el adecuado.					
7. El nivel de contenido de trabajo es pertinente en la carga laboral.					
8. Son justas las tareas que se le asignan en su área.					
Dimensión 3: Identificación y autorrealización en el trabajo					
9. Los colaboradores demuestran compromiso con la organización.					
10. La empresa tiene programas de motivación extrínsecas para sus colaboradores.					
11. Se comunica de la mejor manera con sus compañeros y clientes.					

Cuestionario de rendimiento ocupacional

Opciones:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

ITEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Rendimiento en la tarea					
1. Presenta un trabajo correctamente realizado					
2. Realiza una buena planificación y organiza bien sus tareas asignadas					
3. Cumple las tareas asignadas con la menor cantidad de recursos					
Dimensión 2: Rendimiento en el contexto					
4. Tiene iniciativa para desarrollar una tarea en particular					
5. Colabora con sus compañeros en la realización de un trabajo asignado					
6. Tiene una comunicación efectiva con sus compañeros y clientes					
Dimensión 3: Comportamientos laborales contraproducentes					
7. Se resiste o muestra negatividad en ciertas actividades asignadas a realizar					
8. Demuestra actitudes que generan daños físicos, emocionales y psicológicos en sus compañeros de trabajo					
9. Maneja información de la empresa ilícitamente para beneficio propio					

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.

Tabla 1
Estadísticas de fiabilidad
Variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	15

Fuente: SPSS

Tabla 2
Estadísticas de fiabilidad
Variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	15

Fuente: SPSS

Anexo 6: Base de datos.

Nro.	Variable 1: Estrés laboral											Variable 2: Rendimiento ocupacional																
	Clima laboral					Carga de trabajo			Identificación y autorrealización en el trabajo			Rendimiento en la tarea			Rendimiento en el contexto			Comportamientos laborales contraproducentes										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Σ_V1	Σ D1_V1	Σ D2_V1	Σ D3_V1	Σ_V2	Σ D1_V2	Σ D2_V2	Σ D3_V2
1	4	5	3	4	2	3	5	4	5	1	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	40	18	12	10	37	12	13	12
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	43	20	12	11	38	13	13	12
3	4	2	2	4	2	5	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	32	14	10	8	28	10	8	10
4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	41	21	8	12	31	12	13	6
5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	46	21	12	13	36	12	12	12
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	45	21	12	12	29	12	12	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	20	12	12	36	12	12	12
8	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	42	20	11	11	34	12	12	10
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	55	25	15	15	33	15	15	3
10	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	3	3	3	5	35	18	10	7	31	10	10	11
11	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	49	22	12	15	27	12	12	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	55	25	15	15	33	15	15	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	20	12	12	36	12	12	12
14	5	5	2	4	4	5	4	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	3	2	2	44	20	13	11	34	14	13	7
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	43	20	12	11	30	12	12	6
16	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	49	23	13	13	33	12	12	9
17	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	51	21	15	15	33	15	15	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	45	20	12	13	40	13	14	13
19	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	52	22	15	15	40	15	15	10
20	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	47	22	12	13	35	15	15	5
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	21	12	11	36	12	12	12
22	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	2	35	19	6	10	26	9	10	7
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	22	10	6	6	19	6	7	6
24	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	25	11	6	8	28	11	11	6
25	4	4	1	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	40	17	13	10	32	12	12	8
26	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	31	15	7	9	30	12	12	6
27	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2	33	18	6	9	27	9	12	6
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	5	3	3	9	3	3	3
29	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	1	1	1	46	22	11	13	29	11	15	3
30	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	9	3	3	9	3	3	3
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	5	3	3	9	3	3	3
32	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	22	11	5	6	16	5	6	5
33	1	3	1	2	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	2	34	12	10	12	37	14	14	9	
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	5	3	3	9	3	3	3
35	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	49	23	12	14	32	14	15	3