



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés laboral y comportamiento organizacional en el Banco Interbank
de la ciudad de Ayacucho

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Barrientos Morales, Ruben Alfonso (orcid.org/0000-0003-2986-9896)

Tenorio Tenorio, Susan Milagros (orcid.org/0000-0001-6912-0455)

ASESOR:

Mg. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A la gracia más profunda que Dios me otorgó, Mi hijo Leo Milan, el pilar más importante en mi vida que me dio fuerza y motivos para luchar y salir adelante.

Y a nuestros entrañables padres Rubén Barrientos, Lourdes Morales (+) y Nemesio Tenorio (+), Susana Tenorio.

Por ellos y para ellos toda mi valentía y educación.

Agradecimiento

Gratitud en esta crucial y embelesada etapa de nuestras vidas a nuestros padres, a Leo Milan por su constante amparo desde que iniciamos este desafío de titularnos; a mi estimado profesor Ojitos Badajoz por ser guía durante este periodo de investigación y sustentación. Y al Ilustre profesor Henry Infante que forjo el camino a la finalización de esta bonita etapa, gracias totales a cada uno de ustedes.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE FIGURAS	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1. Prueba de hipótesis.....	43
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS.....	52
Anexos	
Anexo 1	
Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 2	
Matriz de Consistencia	
Anexo 3	
Cuestionario aplicativo para explicar el estrés laboral y el comportamiento organizacional del interbank	
Anexo 4	
Validez de instrumentos	

Anexo 5

Carta de autorización para la encuesta

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	16
<i>Población, censo, muestreo</i>	16
Tabla 2	16
<i>Personal del Interbank de la Ciudad de Ayacucho.....</i>	16
Nota: Elaboración propia	16
Tabla 3	17
<i>Distribución de la técnica e instrumentos para la recolección de datos</i>	17
Tabla 4	18
<i>Estadística de fiabilidad del estrés laboral</i>	18
Tabla 5	19
<i>Estadística de fiabilidad del comportamiento organizacional</i>	19
Tabla 6	24
<i>Clima laboral en el banco.....</i>	24
Tabla 7	25
<i>Iluminación en las instalaciones del Banco</i>	25
Nota: Elaboración propia	25
Tabla 8	26
<i>Ruidos altos y molestos en el Banco.....</i>	26
Tabla 9	27
<i>Temperatura del ambiente en el Banco</i>	27
Tabla 10	28
<i>El trabajo implica esfuerzo mental.....</i>	28
Tabla 11	29
<i>Tareas a cumplir.....</i>	29
Nota: Elaboración propia	29
Tabla 12	30
<i>Incomodidad con la supervisión</i>	30
Tabla 13	31
<i>Diferencias y/o rencillas en el Trabajo.....</i>	31
Tabla 14	32
<i>Tiempo para el refrigerio</i>	32
Tabla 15	33
<i>Deficiencias en la comunicación</i>	33
Tabla 16	34

<i>Cumplimiento de metas mensuales</i>	34
Tabla 17	35
<i>Apoyo del Banco para el cumplimiento de las metas</i>	35
Nota: Elaboración propia	35
Tabla 18	36
<i>Producción diaria</i>	36
Tabla 19	37
<i>Despido del personal y rendimiento</i>	37
Tabla 20	38
<i>Ingreso y renuncia del personal</i>	38
Tabla 21	39
<i>Renovación de contrato</i>	39
Tabla 22	40
<i>Incentivos y comisiones</i>	40
Tabla 23	41
<i>Metas personales desde la opinión del personal</i>	41
Tabla 24	42
<i>Esta contento con laborar en el banco</i>	42
Tabla 25	43
<i>Prueba estadística de la hipótesis general</i>	43
Tabla 26	44
<i>Prueba estadística de las hipótesis específicas</i>	44

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1	14
<i>La curva del estrés</i>	14
Figura 2	21
<i>Modalidad de trabajo</i>	21
Figura 3	22
<i>Satisfacción en el trabajo</i>	22
Figura 4	22
Remuneración deseada	22
Figura 5	23
<i>Ocupa el puesto que merece</i>	23
Figura 6	24
<i>Clima laboral en el Banco</i>	24
Figura 7	25
<i>Iluminación en las instalaciones del Banco</i>	25
Nota: Elaboración propia	26
Figura 8	26
<i>Ruidos altos y molestos en el Banco</i>	26
Nota: Elaboración propia	27
Figura 9	27
<i>Temperatura del ambiente en el Banco</i>	27
Figura 10	28
<i>El trabajo implica esfuerzo mental</i>	28
Figura 11	29
<i>Tareas a cumplir</i>	29
Figura 12	30
<i>Incomodidad con la supervisión</i>	30
Figura 13	31
<i>Diferencias y/o rencillas en el Trabajo</i>	31
Figura 14	32
<i>Tiempo para el refrigerio</i>	32
Figura 15	33
<i>Deficiencias en la comunicación</i>	33

Figura 16	34
<i>Cumplimiento de metas mensuales</i>	34
Figura 17	35
<i>Apoyo del Banco para el cumplimiento de las metas</i>	35
Figura 18	36
<i>Producción diaria</i>	36
Nota: Elaboración propia	37
Figura 19	37
<i>Despido del personal y rendimiento</i>	37
Figura 20	38
<i>Ingreso y renuncia del personal</i>	38
Figura 21	39
<i>Renovación de contrato</i>	39
Figura 22	40
<i>Incentivos y comisiones</i>	40
Figura 23	41
<i>Metas personales desde la opinión del personal</i>	41
Figura 24	42
<i>Esta contento con laborar en el banco</i>	42

Resumen

Las organizaciones en la actualidad vienen atravesando por diversos cambios motivados por muchos aspectos tanto interno como externos a la empresa, siendo uno de ellos el estrés laboral que viene afectando el comportamiento en la propia organización, en tal sentido la presente investigación tiene por objetivo determinar si el estrés laboral se relaciona con el comportamiento organizacional de los colaboradores del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho. Para tal efecto se ha utilizado como metodología el tipo de investigación básica, con un diseño no experimental de corte transversal y correlacional, siendo necesario trabajar con la totalidad de trabajadores de la Ciudad de Ayacucho, haciendo un total de 48 trabajadores, por lo tanto no fue necesario determinar la muestra sino utilizar a la totalidad de los trabajadores. Los mismos que permitieron obtener como resultados que el estrés laboral se relaciona con el comportamiento organizacional del banco en opinión de los propios trabajadores del banco. Concluyendo que el estrés laboral se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de los trabajadores del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho, afirmación que se sustenta toda vez que el coeficiente de correlación (-0.829) es significativo, debido a que el p-valor (0.042) es menor a la significancia ($\alpha = 0,05$), aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, existiendo una relación inversa, por lo tanto a mayor estrés laboral menor comportamiento organizacional de los trabajadores del banco.

Palabras clave: Estrés laboral, comportamiento organizacional, ambiente de trabajo, metas asignadas.

Abstract

Organizations are currently going through various changes motivated by many aspects both internal and external to the company, one of them being work stress, which is affecting the behavior of the organization itself. In this sense, the present research aims to determine in work stress is related to the organizational behavior of interbank bank employees in the city of Ayacucho. For this purpose, a basic research methodology has been used, with a non-experimental cross-sectional and correlational design, being necessary to work with all the workers of the city of Ayacucho, making a total of 48 workers, therefore it was not necessary to determine the sample but to use all the workers. The results showed that work stress is related to the organizational behavior of the bank in the opinion of the bank's own workers. This statement is supported by the fact that the correlation coefficient (-0.829) is significant, because the p-value (0.042) is less than the significance ($\alpha = 0.05$), accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis, therefore, there is an inverse relationship, therefore, the higher the work stress the lower the organizational behavior of the bank's workers.

Keywords: Work stress, organizational behavior, work environment, assigned goals.

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios en la conducta del consumidor, las nuevas tendencias en el mercado, la influencia de las variables externas (políticas, económicas, sociales, tecnológicas y ecológicas) en la organización, los esfuerzos de las organizaciones por tratar de incrementar su target y las estrategias cada vez más competitivas por conseguir mayor participación de mercado frente a la competencia, vienen generando a que estas empresas Financieras exijan y presionen a sus colaboradores para que alcancen sus metas en el lapso más breve posible. Situación que vienen generando entre el personal un estrés laboral que en cierta medida afecta al comportamiento organizacional de estas empresas.

Estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud, dan a conocer al “estrés como una de las enfermedades del siglo XXI, desde los estudios pioneros, el estrés fue definido como **Síndrome de Adaptación General (SAG)** o respuesta defensiva del cuerpo o de la psique a las lesiones o al estrés prolongado” (García, 2021, párr. 1), en tal sentido este problema generado por las propias actividades desarrolladas por las organizaciones, viene provocando ciertos inconvenientes en el cumplimiento de los objetivos y las metas organizacionales de los trabajadores, de ahí la importancia de estudiar qué tipo de estresores limitan el cumplimiento de los propósitos organizacionales.

En nuestro país, de acuerdo a un estudio epidemiológico realizado por el Instituto Especializado en Salud Mental Honorio Delgado, perteneciente al Ministerio de Salud, precisa que “el 25% de la población adulta de Lima Metropolitana sufre un alto estrés laboral, mientras que en las ciudades como Huancayo, Ayacucho, Cajamarca y Huaraz este porcentaje se eleva a 33.9%” (Ministerio de Salud, 2005, párr. 2), de los resultados arrojados para los departamentos en mención, el estudio especifica que son las mujeres quienes padecen en mayor grado de este trastorno.

La presencia de numerosas entidades financieras que operan en la actualidad en la ciudad de Ayacucho, exigen a que estas compitan de manera agresiva para captar la mayor cantidad de clientes, para lo cual los colaboradores se han visto en la obligación de cumplir sus metas, sin tomar en cuenta muchas veces sus limitaciones o problemas generados de estos esfuerzos, es por ello que

el ambiente físico, las tareas encomendadas y las exigencias de las propias instituciones financieras generan estrés laboral, sumado a todo ello, la exigencia en el logro de su productividad, la rotación de personal y la búsqueda de satisfacción personal, contribuyen a un tenso clima laboral que afecta al normal desempeño del comportamiento en estas empresas financieras (Chang et al., 2022).

Las estrategias adoptadas por estas entidades financieras que operan en todo el ámbito de la región están enfocadas básicamente en el cumplimiento de metas, las mismas que son asignadas a cada uno de sus colaboradores independientemente del cargo y el área donde laboran, manteniendo contacto directamente con los clientes actuales y potenciales, lo que incrementa aún más la tensión y preocupación por dar un buen trato y servicio para conseguir alcanzar sus metas individuales.

El comportamiento organizacional determina la conducta y la relación de los colaboradores que integran y forman parte de una organización, de ahí la importancia de mantener de manera activa un vínculo estrecho con cada uno de ellos, para incrementar la producción y la productividad de la organización, como la satisfacción de los colaboradores al alcanzar sus metas personales, por ello la necesidad de poder identificar el estrés generado por las actividades meramente laborales y las causas que las producen y los efectos de los mismos (Molina et al., 2016).

La actividad que desarrollan los colaboradores del banco Interbank no difiere de la labor que realiza cualquier otro trabajador de las demás instituciones financieras que operan en la ciudad de Ayacucho, sin embargo el trabajo del personal del banco, está orientado específicamente a brindar un excelente servicio a los clientes y por ende el cumplimiento de la metas que se les asigna a cada uno de los colaboradores, es decir, el cumplimiento individual de las metas personales contribuirá al cumplimiento de las metas de la “tienda” o las oficinas pertenecientes a la Ciudad de Ayacucho, ahí radica principalmente el tema de investigación, toda vez que si el personal no está identificado o alineado con la filosofía del negocio (visión, misión, objetivos, metas, políticas, valores, códigos de ética, etc), y el clima laboral no es acorde a dichos lineamientos, los resultados esperados no serán favorables para la entidad financiera.

En tal sentido los investigadores planteamos los siguientes problemas y objetivos: ¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el comportamiento organizacional de los colaboradores del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho? Mientras que los problemas específicos: ¿De qué manera los estresores del ambiente físico se relacionan con la productividad del personal del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho?, ¿De qué manera los estresores de la tarea se relacionan con la rotación del personal del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho?, ¿De qué manera los estresores de la organización se relacionan con la satisfacción del personal del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho?

De la misma manera el objetivo general es: Determinar si el estrés laboral se relaciona con el comportamiento organizacional de los colaboradores del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho. Mientras que los objetivos específicos son: identificar si los estresores del ambiente físico se relacionan con la productividad del personal del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho, Precisar si los estresores de la tarea se relacionan con la rotación del personal del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho, Identificar si los estresores de la organización se relacionan con la satisfacción del personal del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes internacionales, Gómez (2017) en su tesis titulada “Análisis del estrés laboral en las instituciones financieras Bogotá, Colombia” de la Universidad Militar Nueva Granada, concluye que el estrés registrado en los ambientes laborales afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores en las diferentes áreas e influyendo en los resultados esperados. El mismo estudio precisa que los colaboradores de la organización materia de investigación, han arrojado niveles altos de estrés en sus actividades laborales diarias, encontrando una igualdad entre el estrés general y el estrés social laboral, teniendo sustento dicha afirmación en la contratación de sus hipótesis.

En el mismo trabajo de investigación dicho autor precisa que el estrés general y el laboral en las empresas contribuyen grandemente a que la productividad disminuya en cada una de las personas que laboran produciendo problemas para alcanzar los resultados. A su vez indica que el estrés negativo es la causa de un pésimo desempeño laboral, por que recomienda estar atentos a los “factores resultantes del problema”, toda vez que una identificación oportuna del estrés puede favorecer a la empresa en sus resultados de productividad.

Otro planteamiento de investigación a nivel internacional es la de Báez, Luna, Muñoz, Tejedor (2019), en su tesis “Las cargas de trabajo y su relación con el desempeño laboral en empresas del sector bancario en Bogotá” Elaborada en EAN Universidad, donde concluyen que la cantidad de productos colocados por los colaboradores es influenciada por los incentivos suministrados por la organización ,es decir que están en la capacidad de admitir una mayor carga laboral siempre y cuando este sea remunerado , lo cual puede incidir en el desempeño laboral de los mismos.

Así mismo señala que el cansancio físico generado por la jornada laboral incide en la satisfacción del colaborador lo que puede desencadenar en un descontento durante la realización de las tareas, lo que puede llegar a disminuir el desempeño laboral debido a la falta de descanso y a la intensidad de las tareas que requieren realizar; y, por último, que el cansancio mental puede llegar a afectar el clima organizacional ya que el colaborador al saturarse mentalmente generan reacciones en su temperamento o cambios en su estado de ánimo, los cuales

pueden vulnerar el ambiente de trabajo a su alrededor y afectar a otros colaboradores.

Rodríguez (2020), en su tesis “Evaluación de estrés y sintomatologías asociadas: el caso de una institución bancaria de la ciudad de Quito-Ecuador, 2020” elaborada en la Universidad Internacional SEK. Sin lugar a dudas, una de las conclusiones del presente estudio radica en la afirmación que hace la autora, donde precisa que “los valores organizacionales determinan si la organización tendrá éxito”, lo señalado tendrá acogida siempre y cuando todos los trabajadores de la misma organización intercambien valores orientados a un solo fin común, alineándose a la filosofía del negocio.

Así mismo señala que un factor importante en una organización es la comunicación, toda vez que gracias a este factor se logran los objetivos y las metas organizacionales, lo que contribuirán a generar un clima organizacional adecuado, permitiendo establecer relaciones de colaboración y participación entre los trabajadores, a través de canales adecuados de comunicación, mensajes oportunos y precisos, con información puntual y necesaria para emprender los adecuados planes de la organización.

De la misma manera señala que para una implementación correcta del comportamiento organizacional se debe de tomar en cuenta la capacitación, entrenamiento e inducción, las relaciones personales, y la generación de un clima óptimo de las relaciones laborales.

Aristizabal (2018), en su tesis “Estrés laboral y su relación con la demanda-control del trabajador, de colaboradores de dos PYMES de la ciudad de Manizales y propuesta de intervención” de la Universidad de Manizales, Colombia, concluyó que el cuestionario de estrés de la batería de riesgo psicosocial pudo determinar el nivel de este factor en los trabajadores de la Pyme que fueron sujetos de este estudio, y de sus resultados se pudo determinar que la mayoría de ellos no sentían síntomas asociados de estrés, cuando el riesgo era bajo se obtuvo, la proporción más alta (52,6%). Comparando las dos PyMEs usando la misma herramienta, se determinó que, aunque hubo una tendencia de bajo riesgo para ambas empresas en general, ambas empresas mostraron picos en la categoría de alto riesgo: 55.6%

de las comparaciones de bajo riesgo a 33.3% frente al riesgo Alto, estos datos permiten inferir una mayor necesidad de intervención en las PYMES.

Así mismo los datos sobre los niveles de estrés percibido de los trabajadores de ambas empresas, diferenciados por gerentes/profesionales y auxiliares/operadores, de la misma herramienta de la Seguridad Social, podrían determinar una mayor incidencia de auxiliares/operadores; y realizado por cada Verificación de la situación laboral grupos diferenciados por empresa, se puede determinar que las tendencias de alto riesgo encontradas en la PYME 2 son particularmente pronunciadas entre los auxiliares/operadores de la empresa.

De la misma manera respecto al Cuestionario de Demanda de Control, se determinó que la mayoría de la población estudiada (de ambas empresas) presentaba altos niveles, deduciendo que los trabajadores experimentaban fatiga y falta de motivación, además de los números, que podrían interpretarse como respuestas proporcionadas a través del desarrollo de entrevistas estructuradas, esta ilustra un ambiente de trabajo claramente perjudicial motivado por un estilo de liderazgo inadecuado.

De acuerdo con la investigación realizada, en el contexto nacional, destaca la propuesta hecha por Turpo y Vilca (2019) en su trabajo de investigación titulada: "Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco de la agencia Macusani periodo – 2019" trabajo elaborado en la universidad Peruana Unión, donde señalan que el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución, materia de estudio del presente trabajo, no mantienen una relación indirecta. De la misma manera se pudo determinar que no se observa una relación entre la motivación de los trabajadores y el estrés laboral. Sin embargo, los autores en la presente investigación, precisan que la satisfacción laboral y el estrés laboral a niveles organizacionales mantienen una relación directa, similar situación se aprecia entre la satisfacción laboral y el estrés laboral a nivel personal.

Otro trabajo importante de investigación es el planteado por Linares (2021), en su tesis de pregrado intitulada "Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA Continental puno, 2018", desarrollada en la Universidad

Nacional Del Altiplano De Puno, en ella especifica que las variables de estudio muestran una relación estrecha, el estrés y el clima laboral, señalando con precisión que para obtener un clima laboral favorable debe existir niveles de estrés laboral bajos.

De la misma manera precisa que el grado de relación del clima organizacional y el agotamiento emocional tiene correlación negativa moderada; lo que demuestra que ambas variables se correlacionan en sentido inverso, es decir que a mejor clima organizacional menor será el estrés laboral en la dimensión de agotamiento emocional y viceversa.

Otro trabajo de investigación es el planteado por Peralta (2020) "Incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de un banco de la ciudad de Trujillo 2018", desarrollada en la Universidad Peruana del Norte ,en ella señala que existe una relación intensa y positiva entre sus variables de estudio que lo constituyen el clima organizacional y la satisfacción laboral, en tal sentido el clima laboral si incide considerablemente en la satisfacción laboral de los colaboradores, Es por ello la importancia del presente estudio en identificar las razones que impiden el logro de los objetivos de la entidad financiera , siendo necesario desarrollar nuevos trabajos para seguir estudiando el tema

A nivel local, no sé ha podido encontrar información referente a las variables de estudio de entidades financieras que operan en la ciudad de Ayacucho.

En lo que concierne a las bases teóricas, específicamente al estrés en el trabajo, se tomó en cuenta la opinión de Martínez (2020), que trató de explicar el estrés en el trabajo a través de un modelo integrador que relaciona planteamientos médicos y de conducta relacionado al estrés. Este modelo toma como referencia aspectos administrativos desempeñados en los puestos de trabajo, sin distinguir niveles, ni tipos de trabajadores, ya que, según los autores, estos se relacionan tanto en el nivel alto como bajo de la organización, produciéndose en este contexto el estrés, siendo el efecto las respuestas expresadas en estresores, obteniendo como resultado diferentes reacciones laborales. Este modelo toma en cuenta algunas variables como los estresores, la percepción que se tiene, la determinación de los resultados y las consecuencias que generan estas.

Este modelo muestra los antecedentes que para los autores son los estresores, detallando en ella, el ambiente físico, los niveles individuales, los niveles grupales y los niveles organizacionales, relacionándolos con los niveles Extra organizacionales, es decir aquellos que se presenta fuera del entorno organizacional. Seguidamente identifican a las causas que origen el estrés, ya sea a nivel de los empleados, de su actividad diaria o cotidiana y de las diferencias que pudieran surgir del intercambio laboral en el puesto de trabajo, para que seguidamente se planee los resultados expresados en fisiológicos y conductuales, lo que determinan los efectos del tema de estudio. Finalmente, el modelo presenta una serie de consecuencias, relacionadas principalmente al tema de la salud, es decir en diferentes enfermedades que pudieran presentarse en todo el organismo, que afectarían el rendimiento óptimo en el trabajo.

Martínez (2020) señala las siguientes proposiciones del estrés en el trabajo:

- Los comportamientos individuales, grupales, organizacionales y físicos, siendo los estresores aquellos que cumplen una tarea diferenciadora, pero a la vez significativa en el surgimiento de diversos efectos dependiendo el tipo de trabajador.
- La profesión del trabajador y la vida cotidiana del mismo influyen en el surgimiento del estrés en el puesto de trabajo, como por ejemplo las emociones, las reacciones psicológicas y el comportamiento de la conducta.
- Los estresores descritos líneas arriba, son por lo general los que generan niveles altos de estrés en los individuos.
- Los factores conductuales y psicológicos se relacionan con los estresores.
- Los factores que influyen en la presencia del estrés laboral, pueden verse disminuidos siempre y cuando el número y la intensidad de los estresores se presenta en menor grado.
- Los individuos difieren en su susceptibilidad al estrés y consecuentemente, en susceptibilidad a las alteraciones de la salud en función de las diferencias en las facetas de la personalidad.
- Existen personas que reaccionan favorablemente a los diversos tipos de estrés generados en el trabajo, dicha situación se debe a la actividad laboral y a la vida cotidiana que llevan el individuo.

- Los cambios fisiológicos en el cuerpo humano son unos de los efectos del estrés que afectan negativamente en el rendimiento laboral y cumplimiento de propósitos.
- Las dificultades personales, los inconvenientes laborales se asocian con los niveles bajos de desempeño.

De acuerdo a lo planteado por Aristizabal (2018), precisa que el estrés laboral constituye una respuesta que se adopta por diversas características de manera individual y por algunos procesos de índole psicológica, causados por eventos estresores a nivel ambiental, organizacional, físico y de la tarea que genera mayor esfuerzo físico o psicológico en la persona. Todos estos aspectos afectan a la calidad de vida humana ya sea de manera positiva o negativa.

Carmiña (2018), afirma que el estrés “El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona y produce cambios bioquímicos en el cuerpo” mediante el cual busca acomodarse a diversos factores externos e internos.

Mayorga et al. (2020), mencionaron que el estrés surge cuando las circunstancias requieren que una persona tenga una mayor adaptabilidad para cumplir con estas demandas. Esto desencadena tensión física y psicológica para ayudarnos a interactuar con nuestras necesidades cambiantes cuando el entorno laboral provoca trastornos del estado de ánimo que alteran la estabilidad del sistema nervioso central, pueden incidir en la aparición de síntomas y signos comunes del estrés laboral.

Rodríguez et al. (2018), afirma que el estrés ocasiona un desequilibrio a nivel interno en las organizaciones, entre las causas señala que se deben a los factores externos del medio ambiente, a los cuales los denomina “estresores” que constituyen las razones para la baja productividad y el incumplimiento de los objetivos.

Zuñiga (2019), señaló que el estrés laboral no solo afecta la salud del trabajador, sino que también afecta directamente a la empresa, ya que el trabajador reduce su productividad, desempeño laboral, tiene dificultad para relacionarse con los demás, lo que a su vez genera más ausentismo, bajas por enfermedad,

necesidad de ser reemplazado, por estas y muchas razones necesitan un tratamiento rápido.

Según Bruges et al. (2020), señalan que existen dos causas que llevan a generar a situaciones estresantes de los trabajadores en el puesto de trabajo, clasificándolos de la siguiente manera:

- a. El estrés del ambiente físico, que comprende los aspectos visibles como la iluminación en el centro de trabajo, el ruido de las maquinarias y los equipos y los cambios de temperatura en las instalaciones de trabajo.
- b. El estrés de la tarea, que comprende los compromisos mentales, como el cumplimiento de metas y trabajos bajo presión.
- c. El estrés de la organización, que comprende los conflictos interpersonales, las relaciones informales creadas dentro de la propia organización, diferencias entre las expectativas de los trabajadores y el planteamiento real de las empresas.

Por otro lado, el comportamiento organizacional de acuerdo a la investigación de Bravo et al. (2018), es el estudio del desempeño y actitudes de las personas al interior de una organización, mismo que debe ser considerado como imprescindible frente a los cambios culturales que se dan de manera acelerada, con la finalidad de que organizaciones pueden trabajar de manera efectiva en sus operaciones. A través del comportamiento organizacional se busca determinar de qué manera las personas, los grupos organizados y el clima laboral, afectan en el comportamiento de los individuos en las organizaciones, buscando en todo sentido la productividad de las empresas. El comportamiento organizacional converge diferentes disciplinas que tiene como sustento el comportamiento, la sociología, la psicología, entre otras ciencias.

De acuerdo al planteamiento de Morejón (2018), Mediante el estudio del comportamiento organizacional es posible obtener información relevante que contribuya a la eficacia de las organizaciones, dado a que este concepto está ligado al término de empleo, por lo que durante este estudio se analizará diferentes aspectos de la organización con referente a la gerencia y a los empleados, en las

que se desarrollará los temas de la rotación de empleado, el rendimiento de los empleados y su productividad.

En tal sentido el comportamiento organizacional busca a través de un proceso ordenada, secuencial y objetivo identificar la conducta de las personas, a través de la observación, análisis, percepción, etc.

El campo de estudio del comportamiento de acuerdo a la investigación de Madero y Olivas (2016), ha ido evolucionando con el pasar del tiempo y se han estado incluyendo diversos temas con referente a los procesos empresariales y de investigación, mismos que durante su estudio se apoyan en diversas disciplinas relacionadas con el comportamiento organizacional, con la finalidad de complementar los diferentes conceptos del tema a tratar, para así obtener conclusiones acertadas.

En el desarrollo de la ciencia administrativas de acuerdo a Vélez et al. (2022), es necesario alinear el concepto de los procesos administrativos con el comportamiento organizacional, a fin de mejorar la calidad y prospectiva en la planeación estratégica.

Para Ñaña (2017), el comportamiento organizacional es aquella disciplina que se encarga de estudiar las actividades de las personas en el centro de trabajo, Por lo que conocer mejor a su personal, brindar un adecuado ambiente de trabajo y generar, mediante él, mayor productividad en la organización. Los conceptos de la administración de conflictos, la motivación, el trabajo en equipo, el liderazgo, entre otras actividades han aparecido por el estudio del comportamiento de los trabajadores en las organizaciones.

Otro planteamiento es el de Kinicki (2003), en el cual precisa que el comportamiento organizacional forma parte de un ambiente interdisciplinario, orientado a revalorar el entendimiento y la administración de los individuos y los grupos. A su vez establece que el comportamiento organizacional conforma diferentes conocimientos de un conjunto de disciplinas, como la administración, psicología, estadística, entre otros.

Sobre la productividad del personal habla Garzón (2005), donde precisa que la eficacia y la eficiencia están relacionadas con la productividad en la empresa,

siendo la eficacia el cumplimiento de los objetivos y por ende las metas, y la eficiencia como el uso económico de los recursos o los bajos costos.

Para Amoros (2005), entiende que una empresa productiva es aquella que alcanza sus objetivos y metas, para lo cual debe utilizar los insumos necesarios en la producción con el menor costo posible. Por lo que precisa que la productividad incluye a la eficacia como de la eficiencia. Define a la eficacia como el cumplimiento de las metas establecidas en la organización, mientras que la eficiencia la relaciona con el resultado pertinente y el recurso que se necesita para conseguirla. Una empresa será realmente eficaz cuando sus metas de ventas o la participación de mercado se alcancen en el tiempo, pero su productividad dependerá de conseguir sus objetivos eficientemente. Para medir la eficiencia se debe considerar la rentabilidad de la inversión, las utilidades por ventas efectuadas y la producción por hora hombre. Entre estas medidas de productividad se considera los costos de producción incurridos en lograr las metas trazadas, lo que quiere decir que hace su presencia la eficiencia.

Aporte importante es el que señala Dubrin (2003), cuando indica que el estrés laboral es de importancia fundamental para los gerentes y demás profesionales por asuntos legales y humanas que se presentan en la productividad.

Nuevamente Amorós (2005) plantea el tema de la rotación del personal, refiriéndose al movimiento permanente de manera voluntaria o involuntaria de los individuos en la empresa y/u organización. La tasa de rotación del personal, puede generar inconvenientes en la eficiencia organizacional, en el caso que el personal deje el puesto en la empresa, aun que cuente con diversas capacidades, como conocimientos, habilidades, liderazgo y experiencias que toda organización requiere, viendo la necesidad buscar reemplazo a quien tiene que prepararse para que asuma el puesto, generando costos en los procesos de reclutamiento, selección, inducción y evaluación. Indudablemente las organizaciones cuentan con rotación de personal, habiendo casos en que son beneficiosos ya que se reemplaza un trabajador de bajo rendimiento por otro con mayores capacidades.

De acuerdo a Kinicki (2003) el tema de la rotación de personal es de vital importancia para todos los niveles de la organización, debido a que se identifica las limitaciones en la continuidad de los procesos y en el elevado costo. Los gerentes

son los encargados de velar por la disminución de la rotación de personal, buscando la satisfacción de los empleados en el trabajo.

Para Castillo (2006), la rotación del personal está referida a la cantidad de personal que ingresan y salen de una organización; expresándose en cifras mensuales o anuales. La cantidad de rotación de personal son empleados en proyecciones de requerimiento de mano de obra, formando un indicador de gestión de personas. El autor hace precisión en que “el índice de rotación está determinado por el número de trabajadores que se vinculan y salen en relación con la cantidad total promedio de personal de la organización, en un cierto periodo de tiempo”.

El psicólogo Coon (2005) indica que la satisfacción laboral “proviene de un buen equilibrio entre el trabajo y los intereses de las personas, sus capacidades, necesidades y expectativas”. Mientras que Garzón (2005) establece que debe haber un equilibrio entre la cantidad de retribución que los trabajadores reciben por el desempeño laboral y la percepción de que los trabajadores se sientan conformes y convencidos de que lo merecen.

Amorós (2005) entiende que “la satisfacción es una actitud hacia el trabajo de uno”, mediante el cual los trabajadores satisfechos son aquellos más productivos que los que no lo son. Según el autor la satisfacción es un propósito organizacional, ya que no únicamente está vinculada negativamente con el ausentismo y la rotación, pues las empresas están obligadas a plantear a sus colaboradores metas cada vez más exigentes, pero a la vez alcanzables.

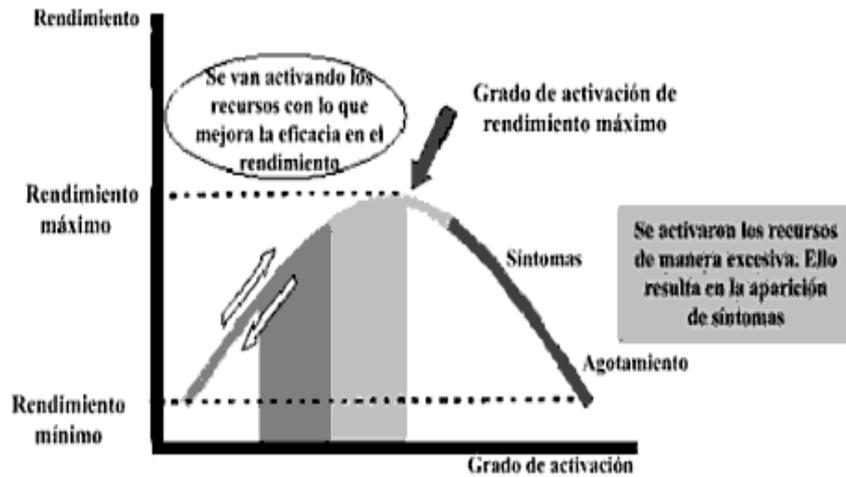
Kinicki (2003) menciona que la satisfacción personal es “la respuesta afectiva o emocional a diversos aspectos del trabajo que se desempeña”. En la cual un individuo puede estar moderadamente satisfecha con alguna situación en el trabajo e insatisfecha con alguna otra circunstancia. La satisfacción laboral para Luthans (2008) comprende “reacciones o actitudes cognitivas, afectivas y evaluativas”. Según el autor la satisfacción es el estado emocional favorable o positivo que nace de la verificación del trabajo o la experiencia laboral de un individuo. A su vez indica que “la satisfacción laboral es resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante”.

Figura 1

La curva del estrés

La curva del estrés

Esta curva relaciona el rendimiento exigido y nuestra respuesta.



El organismo activa diferentes recursos fisiológicos y psicológicos. Este grado de activación es lo que llamamos grado arousal, drive, alarma o alerta.

Nota: Valladares et al. (2004). Estrés híbrido.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación desarrollada fue la básica, debido a que nos basamos en el marco teórico para analizar el problema (Vara, 2010). Además, que describe las características de cada uno de las variables.

La investigación es de tipo correlacional, toda vez que tiene por finalidad conocer la relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional del personal que labora en el banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho.

Es importante precisar que la utilidad del estudio correlacional, es saber el comportamiento de una variable conocida frente a otras variables (Oré, 2015).

Respecto al diseño de la investigación, por el propósito del estudio la investigación fue no experimental, toda vez que no se manipularon las variables de estudio, a la vez se analizó de forma indirecta a los sujetos y objetos de estudio (Arotoma, 2007). De la misma manera es transversal, debido a que la obtención de los datos para la investigación se aplicó solo una vez en el periodo de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Definición operacional de la variable (Anexo 1)

Variable Independiente

X. Estrés laboral.

Dimensiones

X1. Estresores del ambiente físico

X2. Estresores de la tarea

X3. Estresores de la organización

Variable Dependiente

Y. Comportamiento organizacional.

Dimensiones

Y1. Productividad del personal.

Y2. Rotación del personal.

Y3. Satisfacción del personal

3.3. Población

La población está conformada por los colaboradores que laboran en el banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho, Las mismas que están conformadas por los gerentes de tienda, gerentes Asistentes, Representantes Financieros, Ejecutivos y Gestores.

Muestra: Respecto a la muestra y por el número de trabajadores de tienda, se determinó considerar a la totalidad de los trabajadores de la Ciudad de Ayacucho, haciendo en total un número de 48 trabajadores.

En tal sentido no se considera la muestra, sino un censo de los colaboradores de la respectiva Ciudad, las mismas que se presentan en la tabla 1.

Tabla 1
Población, censo, muestreo

Población	Censo	Muestreo
48	48	No Probabilístico

Nota: Elaboración propia

Tabla 2
Personal del Interbank de la Ciudad de Ayacucho

Tienda	Trabajadores
Ayacucho	48
TOTAL	48

Nota: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Respecto a las técnicas e instrumentos, en el presente estudio se utilizó:

Técnicas: La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, debido a que permitió obtener datos e información del estrés laboral y el comportamiento organizacional de los trabajadores del Banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho, las mismas que permitieron realizar el análisis descrito más adelante.

Instrumento: Respecto al instrumento seleccionado para la técnica descrita líneas arriba fue el cuestionario, siendo aplicada a todos los trabajadores de la entidad financiera en la ciudad de Ayacucho, con la intención de obtener información de fuentes primarias de las variables e indicadores de la presente investigación.

Tabla 3

Distribución de la técnica e instrumentos para la recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Estrés laboral	Encuesta	Cuestionario sobre el estrés laboral de los trabajadores del banco
Comportamiento organizacional	Encuesta	Cuestionario sobre el comportamiento de los trabajadores del banco

Nota: Elaboración propia

Prueba piloto

Respecto a la prueba piloto, el presente instrumento se aplicó a 10 trabajadores del banco indistintamente de la tienda en la cual labora, siendo necesario la utilización del Formulario del Google para facilitar la respuesta de las personas, es decir se recolecto los datos de manera virtual.

Validez

Correspondiente a la validez del cuestionario, se pidió a tres expertos, profesionales en Administración, para que evalúen cada ítem de los cuestionarios, los mismos que emitieron su apreciación en términos de favorable, bastante bueno y muy bueno, al instrumento evaluado, permitiendo medir las variables de

estudio mediante la razón de validez de contenido, obteniendo como resultado el valor de 1, es decir que en opinión de los expertos los instrumentos son válidos (Anexo 4).

Confiabilidad

En lo que concierne a la confiabilidad se tomó en cuenta las 10 pruebas piloto, con la intención de evaluar la confiabilidad de los instrumentos de las variables de la investigación, para el cálculo se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuya formula es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

Los resultados para la variable estrés laboral se presentan a continuación:

Los datos obtenidos correspondiente a la variable de estudio estrés laboral, presentan un nivel de muy confiable, debido a que el coeficiente alfa de Cronbach 0.678 se encuentra dentro de aquel intervalo (0.66 a 0.71), ver la Tabla 4.

Tabla 4
Estadística de fiabilidad del estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.678	10

Nota: Elaboración propia

Respecto a la variable comportamiento organizacional, los resultados se presentan a continuación:

Respecto a la fiabilidad de la segunda variable comportamiento organizacional, presentan una excelente confiabilidad, debido a que el coeficiente alfa de

Cronbach 0.850 se encuentra dentro de aquel intervalo (0.72 a 0.99), ver la Tabla 5.

Tabla 5
Estadística de fiabilidad del comportamiento organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.850	9

Nota: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

En el presente estudio, se utilizó el programa Microsoft Excel, para el ingreso de la base de datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores del banco en las tiendas descritas en el ítem de población; y el programa SPSS para el análisis de resultados de las tablas y gráficos estadísticos. Los cuales se realizaron después de la aplicación del cuestionario, previa autorización y consentimiento de los jefes de tienda del banco.

El procedimiento que se tomó en cuenta para llevar a cabo la recolección de datos e información, inicio con la elección del instrumento de recolección, que para el presente estudio fue la encuesta; ya con el cuestionario que conto con 23 preguntas debidamente verificadas, se procedió a aplicar dichos instrumentos a los trabajadores del banco.

Posteriormente se procedió a ingresar los datos al programa Microsoft Excel, para ser tabulados y ser procesado en el programa SPSS 25, arrojando la información requerida. Finalmente se procedió a realizar el análisis de los resultados, para que finalmente se llegara a plantear las conclusiones y sugerencias para el banco.

3.6. Método de análisis de datos

En lo que concierne al procesamiento de los datos fue necesario la utilización de dos herramientas, siendo el office Excel 2013 y por otro lado el software SPSS 25, las mismas que permitieron realizar la tabulación, los gráficos y el análisis

como la interpretación. En tal sentido, para describir a las variables de estudio, fue necesario el uso de la estadística descriptiva, la misma que fue plasmada a través de las tablas de distribución como también los gráficos estadísticos, siendo estos las barras y los pasteles.

De la misma manera, correspondiente a la contratación de la hipótesis sobre la relación de las variables, se llegó a emplear la estadística inferencial a través mediante la prueba de Correlación de Pearson, debido a que en la prueba de normalidad se determinó que los datos siguen una distribución normal, tomando en cuenta el nivel de significancia del 5% ($p < 0.05$), para tal efecto, es decir para determinar la distribución normal, se tomó en cuenta el estadístico Shapiro Wilk, debido a que el tamaño de la muestra o censo para el presente estudio menor a 50, 48 para ser más exacto.

3.7. Aspectos éticos

Para el presente estudio, se cumplió las normas que demanda y exige la ética científica, respetando los derechos de autor, dando a conocer sus aportes y destacando los planteamientos teóricos y propuestas innovadoras, que permitan incrementar el conocimiento, las mismas que son plasmados en el presente trabajo a manera de análisis y discusión.

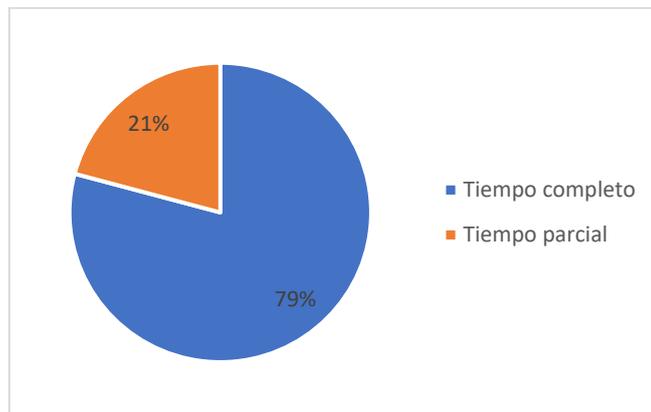
IV. RESULTADOS

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados de la presente investigación, donde se utilizó el cuestionario como instrumento, conformada por cuatro preguntas generales y diecinueve preguntas específicas, siendo la escala de respuestas homogéneas, donde los encuestados eligieron la opción de su preferencia.

Los resultados de la investigación se muestran en tablas y figuras estadísticas computarizadas con el propósito de que se visualicen las respuestas a las preguntas formuladas a los encuestados. En primer lugar, se presenta el análisis de las 4 preguntas generales que permiten generar un análisis desde una perspectiva amplia de la modalidad de trabajo, satisfacción en el trabajo, la remuneración deseada y si el personal viene ocupando el puesto que cree merecer. Las mismas que presentan a continuación:

Figura 2

Modalidad de trabajo



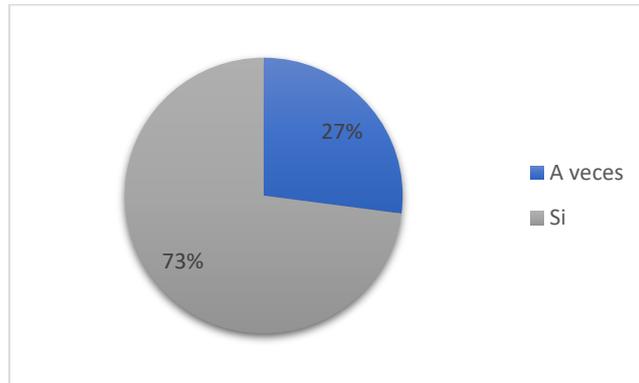
Nota: Elaboración propia

La Figura 2 muestra la modalidad de trabajo en que los colaboradores laboran en el banco, es así que del 100% de los encuestados el 79% labora a tiempo completo y el 21% a tiempo parcial.

Datos que permiten determinar que el personal que labora en la entidad financiera, mantiene mayor tiempo y horas laborando, mayor compromiso y un mayor vínculo con las actividades desarrolladas, lo que hace más interesante el análisis de los resultados materia de estudio en la presente investigación.

Figura 3

Satisfacción en el trabajo



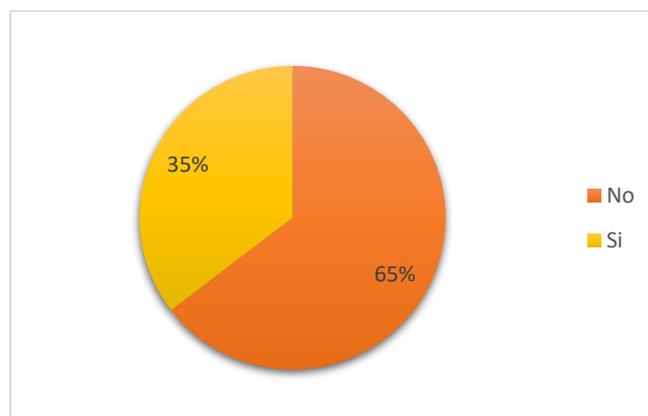
Nota: Elaboración propia

En cuanto a si los colaboradores disfrutan de su trabajo en la actualidad, la Figura 3 muestra que el 73% de los encuestados indican que sí y el 27% a veces, no registrando trabajadores que respondieran la opción no.

Resultados que dan a entender que más de las tres cuartas partes del personal que labora en dicha entidad financiera muestra su plena satisfacción de pertenecer y laborar en el banco, sin embargo, existe una tercera parte que indica no estar totalmente satisfecha, razones que iremos explicando en las próximas líneas.

Figura 4

Remuneración deseada



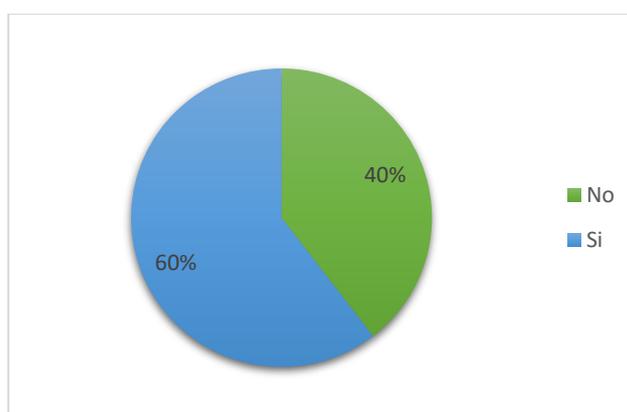
Nota: Elaboración propia

La Figura 4 muestra la opinión de los encuestados, si están ganando el dinero desea en el banco, es así que los resultados dan cuenta que el 65% de ellos afirman que no, mientras que un 35% precisa que sí.

Resultados que dan a entender que, por más que disfruten de trabajar en el banco, piensan que su remuneración no es el adecuado o lo mínimo que les gustaría ganar, generando cierta opinión dividida, no afectando directamente al cumplimiento de las tareas encomendadas y el logro de su productividad mensual, pero que es un indicador que podría generar en el tiempo algún contratiempo a los objetivos organizacionales de la entidad financiera.

Figura 5

Ocupa el puesto que merece



Nota: Elaboración propia

Respecto a la opinión de los colaboradores si ocupan el puesto que merecen, la Figura 5 muestra que de la totalidad del personal encuestado el 60% indica que sí, y el 40% precisa que no.

Resultados que dan a entender que la mayoría de los trabajadores ocupan el puesto adecuado debido al cumplimiento de su trabajo y al logro de sus metas, mientras que otro porcentaje señala que no, información que permite aseverar que no todo el personal cree estar en el puesto que merece y por ende no rinden y cumple satisfactoriamente sus metas.

A continuación, se presenta el análisis de los resultados de cada objetivo específico, identificando en el presente estudio 3 objetivos específicos. El primero

de ellos estuvo relacionado a las dimensiones estresores del ambiente físico y la productividad, el segundo los estresores de la tarea y la rotación del personal y finalmente los estresores de la organización y la satisfacción del personal.

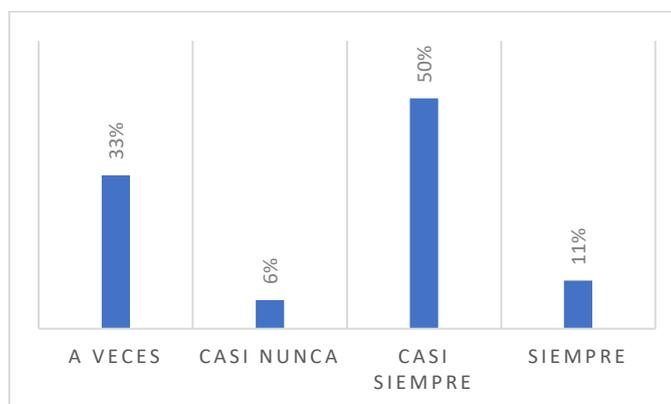
Para un adecuado entendimiento y siguiendo el orden, se presenta la interpretación de los resultados de la primera variable “estrés laboral”, las mismas que se presentan a continuación:

Tabla 6
Clima laboral en el banco

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	16	33%
Casi nunca	3	6%
Casi siempre	24	50%
Siempre	5	10%
Nunca	0	0%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 6
Clima laboral en el Banco



Nota: Elaboración propia

La Figura 6 muestra el ambiente laboral en las instalaciones del banco en opinión de los colaboradores, donde el 50% de ellos da cuenta que el clima laboral es agradable casi siempre, un 33% a veces, un 11% siempre, 6% casi nunca y ningún trabajador señaló nunca.

Resultados que dan a conocer que la entidad financiera muestra cierta preocupación e interés por que sus colaboradores mantengan una relación laboral

estrecha, una comunicación directa con los diferentes niveles organizacionales y un clima laboral adecuado, que contribuyen al logro de los objetivos del banco.

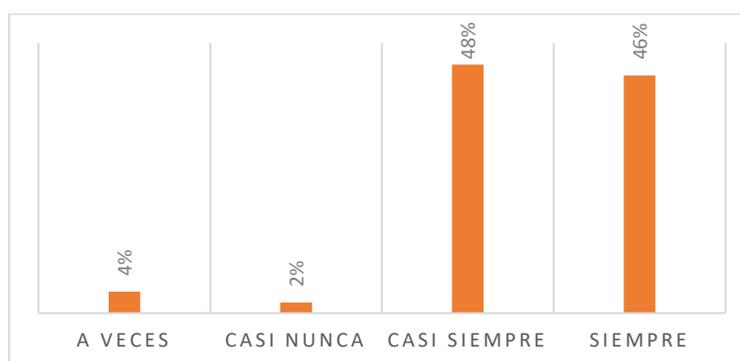
Tabla 7
Iluminación en las instalaciones del Banco

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	2	4%
Casi nunca	1	2%
Casi siempre	23	48%
Siempre	22	46%
Nunca	0	0%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 7

Iluminación en las instalaciones del Banco



Nota: Elaboración propia

Sobre la iluminación en los ambientes del banco, la Figura 7 muestra que el 46% de los encuestados refiere que siempre existe una buena iluminación, el 48% casi siempre, un 4% a veces, un 2% casi nunca y ningún trabajador marco la opción nunca.

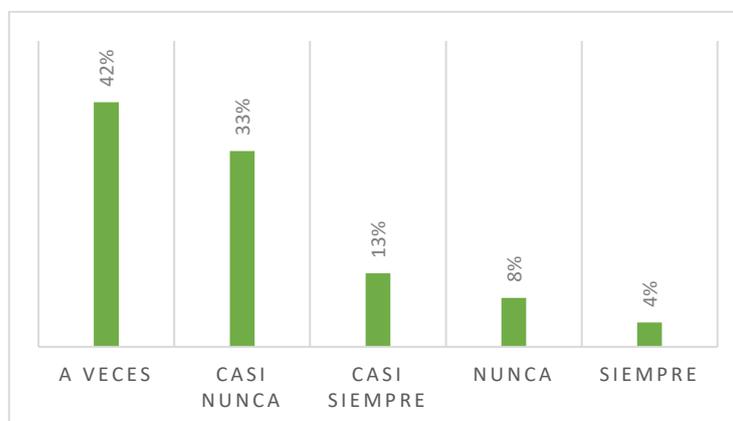
Uno de los indicadores de los estresores del ambiente físico es la iluminación, que contribuyen al estrés laboral, motivo por el cual se preguntó a los trabajadores del banco, quienes indican que la iluminación en dichas instalaciones es buena, permitiendo que las actividades diarias se desarrollen con normalidad y que la iluminación contribuye a la atención oportuna de los clientes y el cumplimiento de las metas.

Tabla 8
Ruidos altos y molestos en el Banco

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	20	42%
Casi nunca	16	33%
Casi siempre	6	13%
Nunca	4	8%
Siempre	2	4%
Total, general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 8
Ruidos altos y molestos en el Banco



Nota: Elaboración propia

La Figura 8 muestra si existen ruidos altos o molestos en las instalaciones del banco, es así que el 42% de los encuestados indica que a veces, el 33% casi nunca, 13% casi siempre, 8% nunca y 4% siempre.

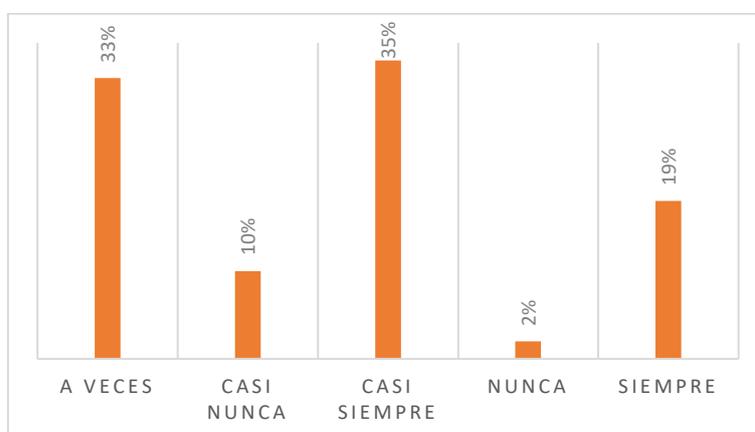
Resultados que dan a entender que los ruidos como indicadores de los estresores del ambiente físico, afecta algunas veces al estrés laboral en los colaboradores del banco, lo que indica que la propia empresa se preocupa relativamente por mantener el ambiente adecuado para el desenvolvimiento de las actividades de su personal y la tranquilidad de los clientes que acuden a dichas instalaciones de manera frecuente, sin embargo existe un porcentaje de trabajadores que siente que existe ruidos altos y molestos (4%), esta afirmación se justifica por la ubicación de sus puesto de trabajo y el tipo de actividad que desarrollan dentro del banco.

Tabla 9
Temperatura del ambiente en el Banco

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	16	33%
Casi nunca	5	10%
Casi siempre	17	35%
Nunca	1	2%
Siempre	9	19%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 9
Temperatura del ambiente en el Banco



Nota: Elaboración propia

La Figura 9 muestra si la temperatura del ambiente es el adecuado para el cumplimiento de las funciones en las instalaciones del banco, es así que el 35% de los trabajadores señala que casi siempre, a veces 33%, 10% casi siempre, 2% nunca y 19% indica siempre.

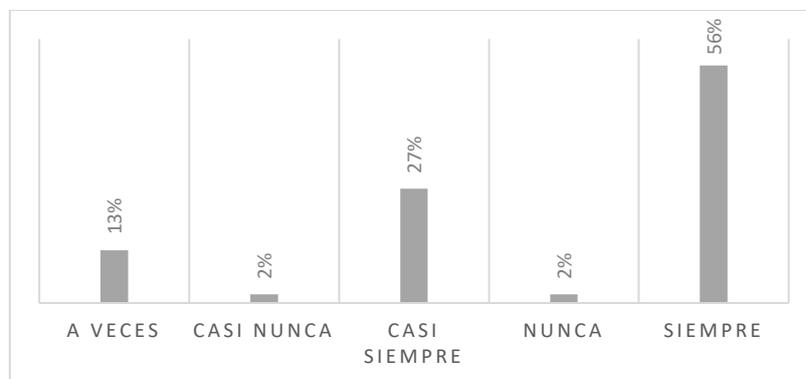
Resultados que dan a entender en opinión de los colaboradores, que la temperatura del ambiente no es un tema considerado como importante por los funcionarios del banco, de ahí los resultados obtenidos de disconformidad no son mayoritarios, pero importante, debido a qué se hace indispensable tomar medidas correctivas, toda vez que este indicador contribuye al estrés laboral.

Tabla 10
El trabajo implica esfuerzo mental

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	6	13%
Casi nunca	1	2%
Casi siempre	13	27%
Nunca	1	2%
Siempre	27	56%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 10
El trabajo implica esfuerzo mental



Nota: Elaboración propia

Sobre el esfuerzo mental que implica las labores en el banco, la Figura 10 muestra que el 56% de los encuestados indica siempre, el 27% indica casi siempre, el 13% a veces, 2% casi nunca y nunca respectivamente.

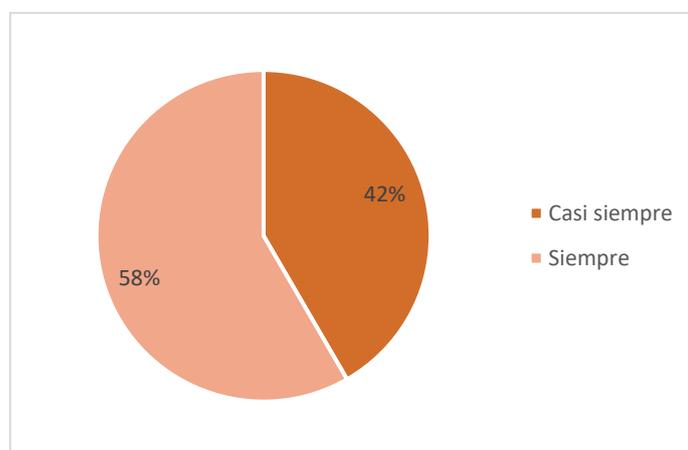
Estos resultados precisan que la labor que desarrollan los colaboradores está vinculado al esfuerzo mental, que es un indicador de la variable de los estresores de la tarea, que lleva al estrés laboral. Es así que el personal entiende y asume que las actividades están orientadas específicamente a trabajar directamente con personas en la atención y por lo tanto requiere mayor concentración en el uso de las herramientas tecnológicas, establecidas por la propia entidad.

Tabla 11
Tareas a cumplir

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
Casi siempre	20	42%
Siempre	28	58%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 11
Tareas a cumplir



Nota: Elaboración propia

La Figura 11 muestra si los colaboradores están preparados para el cumplimiento de las tareas encomendadas, es así que el 58% de ellos indica que siempre, el 42% casi siempre, y ninguno de los encuestados respondió a veces, casi nunca y nunca.

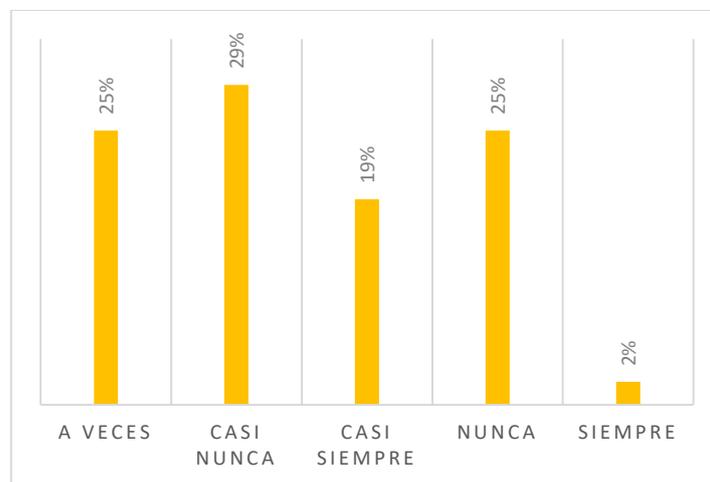
Estos resultados dan a entender la capacidad que tiene el personal para desarrollar las tareas asignadas y cumplir las metas establecidas por los funcionarios del banco, observando que efectivamente fueron capacitados, entrenados y preparados previo a la labor encomendada, y que en la actualidad vienen siendo capacitados continuamente.

Tabla 12
Incomodidad con la supervisión

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	12	25%
Casi nunca	14	29%
Casi siempre	9	19%
Nunca	12	25%
Siempre	1	2%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 12
Incomodidad con la supervisión



Nota: Elaboración propia

Respecto a la supervisión que se realiza el banco a los colaboradores y esta actividad incomoda en el cumplimiento de las tareas encomendadas, la Figura 12 muestra que el 29% de ellos indica que casi nunca, el 25% a veces y nunca, el 19% casi siempre, y tan solo un 2% siempre.

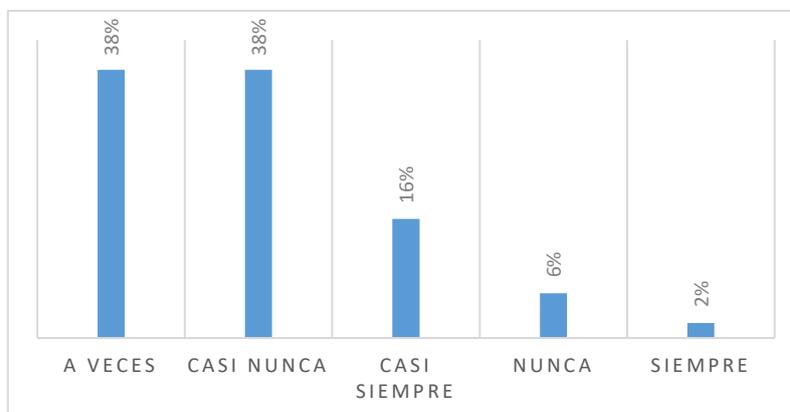
Las respuestas de esta figura dan entender que en cierta medida el control de las tareas en el personal del banco contribuye al estrés laboral, sin embargo, no es una opinión mayoritaria, más si dividida, por lo que se debe tomar en cuenta para revertir la opinión del personal, en el sentido que las actividades de supervisión no significan acciones sancionadoras, sino que más bien son medidas para mejorar los procesos y el cumplimiento de las tareas.

Tabla 13
Diferencias y/o rencillas en el Trabajo

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	18	38%
Casi nunca	18	38%
Casi siempre	8	17%
Nunca	3	6%
Siempre	1	2%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 13
Diferencias y/o rencillas en el Trabajo



Nota: Elaboración propia

La Figura 13 muestra si los colaboradores del banco observaron diferencias o rencillas entre sus propios compañeros de trabajo, es así que el 38% señala a veces y casi nunca respectivamente, 16% casi siempre, 6% nunca y 2% siempre.

En opinión de los colaboradores del banco, los conflictos entre el personal se presentan una que otra vez, pudiendo afirmar que el clima laboral está en función al cumplimiento de las metas de cada trabajador, salvo algunos casos puntuales que no representan mayor atención.

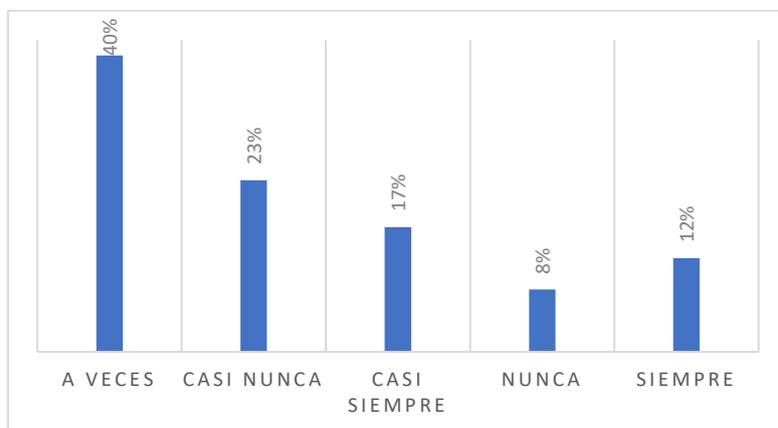
Tabla 14
Tiempo para el refrigerio

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	19	40%
Casi nunca	11	23%
Casi siempre	8	17%
Nunca	4	8%
Siempre	6	13%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 14

Tiempo para el refrigerio



Nota: Elaboración propia

Los resultados de la Figura 14 muestran si el tiempo de refrigerio del medio día establecido por el banco es suficiente, es así que el 40% señala que a veces, un 23% casi nunca, un 17% casi siempre, 12% siempre y un 8% nunca.

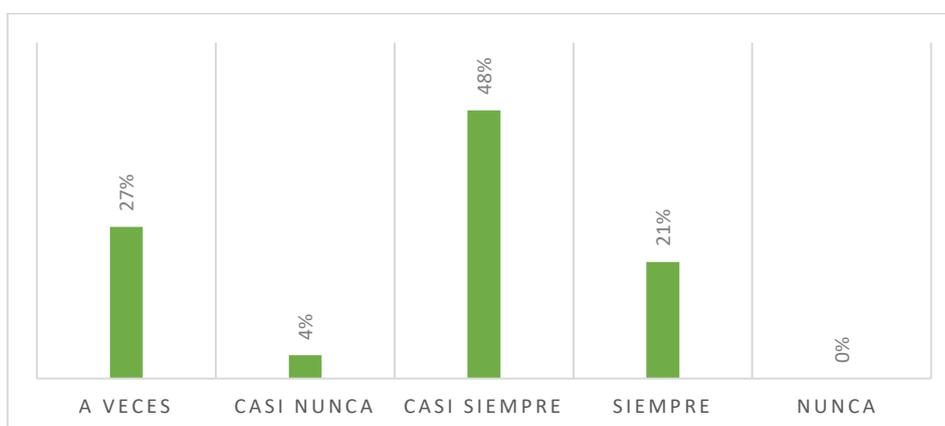
En opinión del personal censado existe un porcentaje mayoritario quienes indican que están de acuerdo relativamente, mientras un porcentaje importante (23%) de ellos dice lo contrario, si bien no se podrá modificar los tiempos establecidos de refrigerio, si se podría agilizar la labor del personal que atiende principalmente a los clientes, con la finalidad de concluir su turno en los tiempos establecidos.

Tabla 15
Deficiencias en la comunicación

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	13	27%
Casi nunca	2	4%
Casi siempre	23	48%
Siempre	10	21%
Nunca	0	0%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 15
Deficiencias en la comunicación



Nota: Elaboración propia

La Figura 15 muestra la opinión de los colaboradores si la comunicación entre el jefe y los colaboradores es deficiente, es así que el 48% indica que casi siempre, el 27% a veces, el 21% siempre, el 4% casi nunca y no existe respuesta para la opción nunca.

Resultados que dan a entender que la comunicación entre los jefes y colaboradores es relativamente adecuada, mostrando en algunos casos escasas posibilidades de una comunicación estrecha, indicadores que forman parte de los estresores de la organización, razón para mejorar la relación de autoridad y responsabilidad, e indicador para aquellos que cumplan la responsabilidad de dirigir la Ciudad de Ayacucho, en generar mayores lazos con su personal.

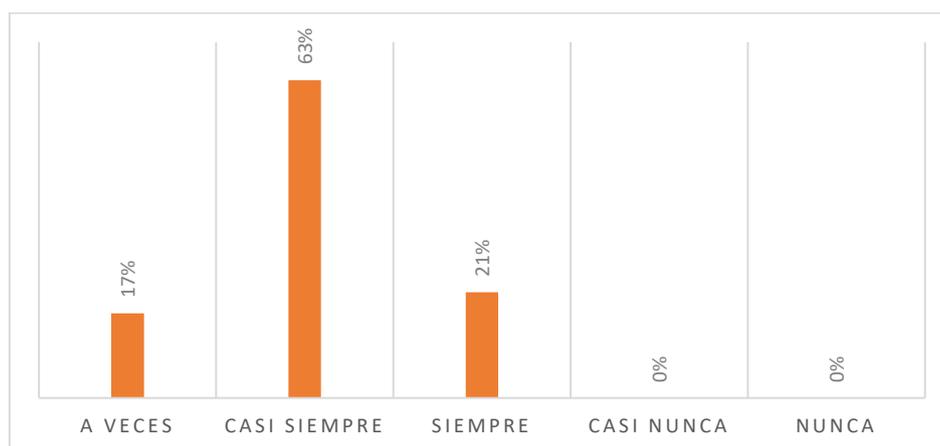
Seguidamente se presenta el análisis de las dimensiones de la segunda variable Comportamiento organizacional, para lo cual se ha tomado en cuenta el siguiente análisis:

Tabla 16
Cumplimiento de metas mensuales

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	8	17%
Casi siempre	30	63%
Siempre	10	21%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 16
Cumplimiento de metas mensuales



Nota: Elaboración propia

La figura 16 muestra si los colaboradores logran alcanzar con facilidad sus metas mensuales, es así que 63% indica que alcanza casi siempre, un 21% siempre, un 17% a veces, y ningún encuestado respondió casi nunca y nunca.

Resultados que dan a entender que la mayoría de los colaboradores que laboran en el banco, si alcanzan sus metas mensualmente, por lo que este indicador de las metas no es impedimento para un buen comportamiento organizacional, sino que más bien contribuye a un adecuado clima laboral.

Tabla 17

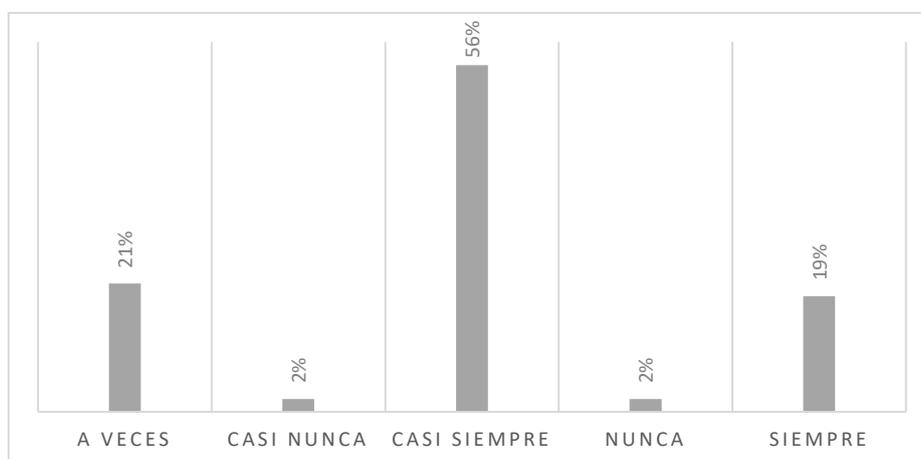
Apoyo del Banco para el cumplimiento de las metas

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	10	21%
Casi nunca	1	2%
Casi siempre	27	56%
Nunca	1	2%
Siempre	9	19%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 17

Apoyo del Banco para el cumplimiento de las metas



Nota: Elaboración propia

La figura 17 muestra la opinión de los censados, si el banco apoya con equipo y material logístico para el cumplimiento de las metas del personal del banco, es así que el 56% indica que casi siempre, el 21% a veces, el 19% siempre y nunca y casi nunca el 2%.

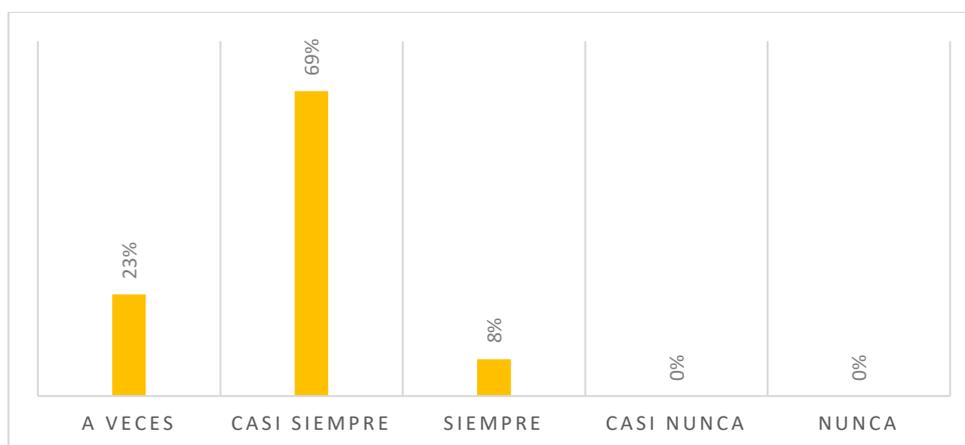
Estos resultados dan a entender que el banco no escatima costos para proporcionar al personal y estos a su vez cumplan con alcanzar las metas asignadas, es decir que el banco tiene claro sus propósitos a alcanzar por lo que trasmite a sus colaboradores, por lo que este indicador no afecta en la productividad del personal de la entidad financiera.

Tabla 18
Producción diaria

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	11	23%
Casi siempre	33	69%
Siempre	4	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 18
Producción diaria



Nota: Elaboración propia

Los resultados de la Figura 18 muestran si la producción diaria de los colaboradores es la adecuada, es así que el 69% de los censados indica que casi siempre, el 23% precisa a veces, el 8% siempre y ningún encuestado respondió casi nunca y nunca.

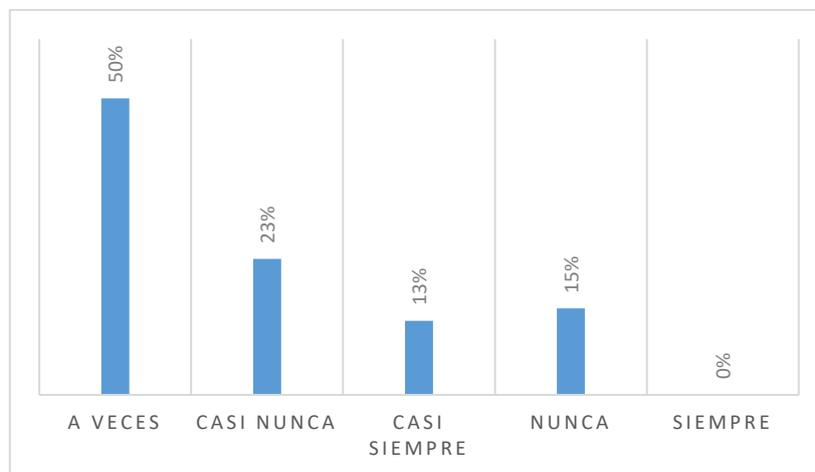
De los resultados obtenidos se observa que la producción por hora de trabajo de los colaboradores contribuye a su productividad personal y al adecuado comportamiento organizacional, estando además de acuerdo con el cumplimiento de sus objetivos.

Tabla 19
Despido del personal y rendimiento

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	24	50%
Casi nunca	11	23%
Casi siempre	6	13%
Nunca	7	15%
Siempre	0	0%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 19
Despido del personal y rendimiento



Nota: Elaboración propia

La Figura 19 muestra si el despido del personal en el banco afecta al rendimiento individual, es así que el 50% indica que a veces, el 23% casi nunca, el 15% nunca, y el 13% casi siempre.

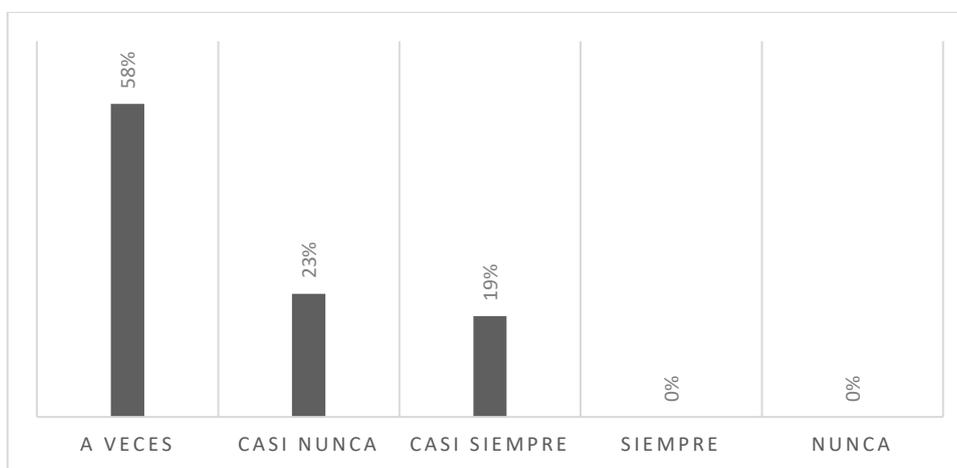
Estos resultados indican que el despido del personal influye en el comportamiento organizacional y principalmente en los indicadores de rotación del personal, lo que desmerece la gestión de todas las tiendas de la Ciudad de Ayacucho, por un mal reclutamiento o una mala selección del personal, siendo necesario revisar sus procesos de selección de personal.

Tabla 20
Ingreso y renuncia del personal

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	28	58%
Casi nunca	11	23%
Casi siempre	9	19%
Siempre	0	0%
Nunca	0	0%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 20
Ingreso y renuncia del personal



Nota: Elaboración propia

Los resultados de la Figura 20 muestran la opinión del personal del banco, si ingresan o renuncian de manera frecuente en el banco, es así que el 58% indica que a veces, el 23% casi nunca, el 19% casi siempre y ningún trabajador respondió las opciones siempre y nunca.

Lo que da a entender que la rotación del personal en el banco es relativamente frecuente, debido al incumplimiento de las metas establecidas a cada trabajador y que estas, no permiten un adecuado comportamiento organizacional, que limita el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

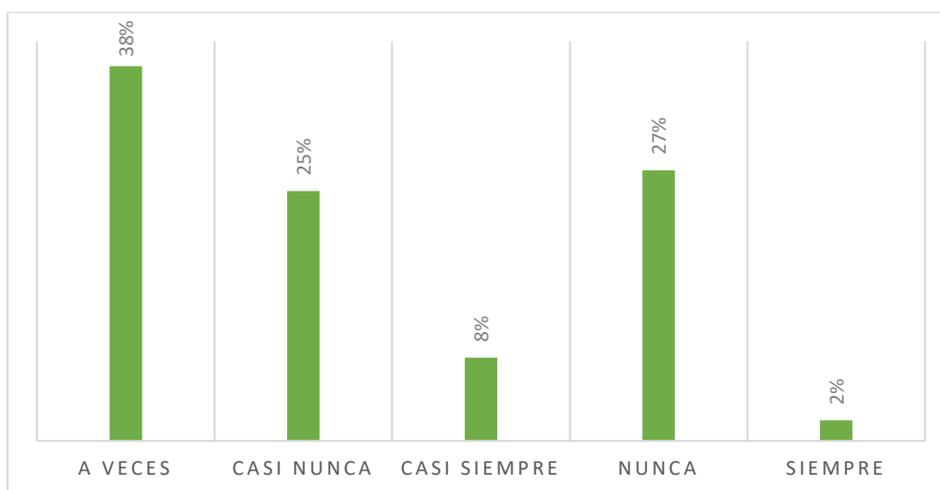
Tabla 21
Renovación de contrato

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	18	38%
Casi nunca	12	25%
Casi siempre	4	8%
Nunca	13	27%
Siempre	1	2%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 21

Renovación de contrato



Nota: Elaboración propia

La Figura 21 muestra si los colaboradores del banco sienten temor a no ser renovados en sus contratos, es así que el 38% indica que a veces, el 27% nunca, el 25% casi nunca, el 8% casi siempre y el 2% siempre.

Resultados que indican, que como el personal siente que cumple sus metas asignadas por la entidad financiera (casi nunca y nunca), no siente temor en la no renovación de su contrato de trabajo, es decir se sienten seguros de la labor que desempeñan, situación que es favorable para generar un adecuado comportamiento organizacional.

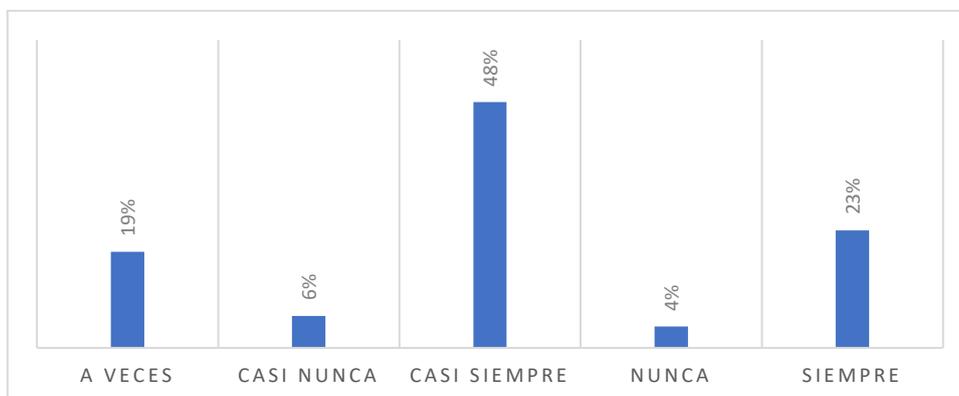
Tabla 22
Incentivos y comisiones

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	9	19%
Casi nunca	3	6%
Casi siempre	23	48%
Nunca	2	4%
Siempre	11	23%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 22

Incentivos y comisiones



Nota: Elaboración propia

Los resultados de la Figura 22 muestran la opinión de los censados, si el banco retribuye el esfuerzo desplegado con incentivos y comisiones, es así que el 48% indica que casi siempre, el 23% siempre, el 19% a veces, el 6% casi nunca y el 4% nunca.

Los colaboradores opinan que de manera frecuente el banco lanza incentivos y comisiones con la intención de alentar al cumplimiento de las metas personales establecidas por la agencia, percibiendo además que la entidad financiera busca la satisfacción del personal.

Tabla 23

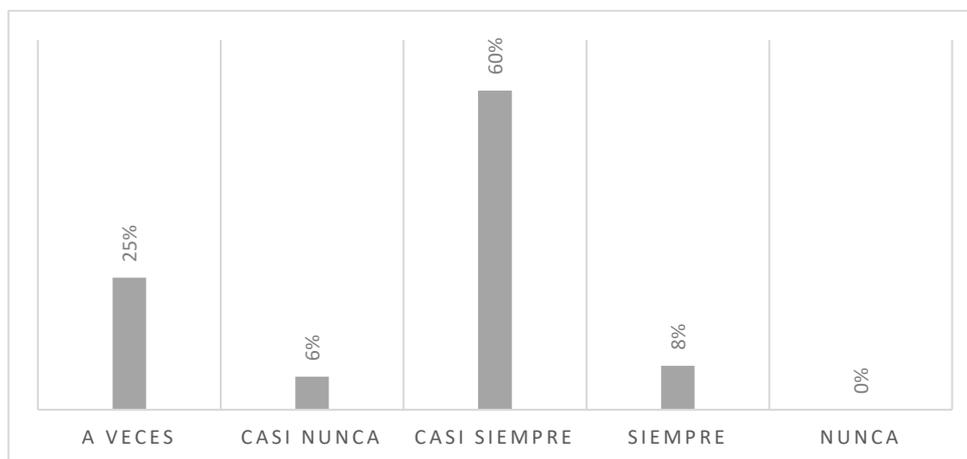
Metas personales desde la opinión del personal

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	12	25%
Casi nunca	3	6%
Casi siempre	29	60%
Siempre	4	8%
Nunca	0	0%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 23

Metas personales desde la opinión del personal



Nota: Elaboración propia

La Figura 23 muestra la opinión de los colaboradores si vienen alcanzando sus metas personales al laborar en el banco, es así que el 60% indica casi siempre, un 25% indica a veces, un 8% siempre, un 6% casi nunca y ningún trabajador respondió nunca.

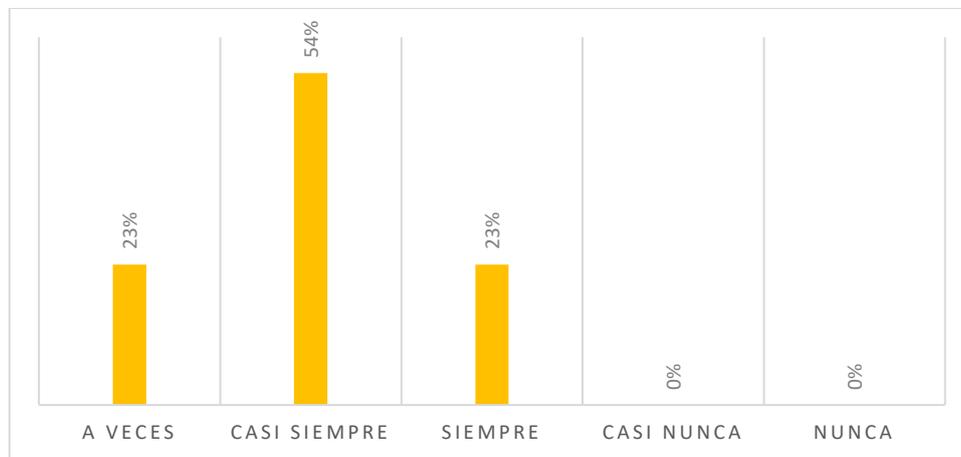
La Figura muestra la calidad de vida que viene alcanzando el personal, es así que la opinión de los censados da a entender que si vienen cumpliendo sus expectativas con relativa frecuencia, mientras que existe otra porción del personal que no sienten lo mismos, aspecto que debe ser analizado por los propios representantes del banco, con la finalidad de generar mayores compromisos, buen desempeño y una calidad de vida para los trabajadores.

Tabla 24
Esta contento con laborar en el banco

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
A veces	11	23%
Casi siempre	26	54%
Siempre	11	23%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total general	48	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 24
Esta contento con laborar en el banco



Nota: Elaboración propia

Finalmente, la Figura 24 muestra si los colaboradores están contentos con la labor que desempeñan en el banco, es así que el 54% indica que casi siempre, el 23% a veces y siempre respectivamente, mientras que ningún encuestado respondió casi nunca y nunca.

La mayoría de los censados muestra su satisfacción personal de laborar en el banco, contribuyendo a un buen comportamiento organizacional, lo que favorece al desempeño de todo el personal y por ende de la organización, contribuyendo todos en el cumplimiento de los propósitos de la institución financiera.

4.1. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de los colaboradores del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional.

H₁: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional.

Nivel de significancia $\alpha=0,05=5\%$

Se ha elegido la prueba estadística de correlación de Pearson, debido a que las dos variables provienen de una distribución normal.

Tabla 25
Prueba estadística de la hipótesis general

		Comportamiento organizacional
Estrés	Correlación de Pearson	-0.829**
	Sig. (bilateral)	0.042
	N	48

Regla de decisión

Si el p-valor $\geq 0,05$ se concluye H₀

Si el p-valor $< 0,05$ se concluye H₁

De acuerdo con la tabla 25, para un 95% de nivel de confianza se asevera que existe relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional de los trabajadores del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho, ya que el coeficiente de correlación (-0.829) es significativo, debido a que el p-valor (0.042) es menor a la significancia ($\alpha = 0,05$), donde podemos afirmar que: existe una relación inversa, es decir a mayor estrés laboral menor comportamiento organizacional de los trabajadores del banco.

Hipótesis específicas

A continuación, se presente la correlación y significancia entre las tres dimensiones del estrés laboral y el comportamiento organizacional de la presente investigación.

Tabla 26
Prueba estadística de las hipótesis específicas

		Productividad del personal
Estrés del ambiente físico	Correlación de Pearson	-0.410(**)
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	48
		Rotación del personal
Estrés de la tarea	Correlación de Pearson	0.249
	Sig. (bilateral)	0.021
	N	48
		Satisfacción del personal
Estrés de la organización	Correlación de Pearson	-0.372(**)
	Sig. (bilateral)	0.009
	N	48

De acuerdo con la tabla 26, para un 95% de nivel de confianza se afirma que existe relación entre los estresores del ambiente físico y la productividad del personal del banco de la Ciudad de Ayacucho, ya que el coeficiente de correlación (-0.410) es significativo, debido a que el p-valor (0.000) es menor a la significancia ($\alpha = 0,05$), donde podemos afirmar que: existe una relación inversa, es decir a mayor estrés del ambiente menor productividad de los trabajadores del banco.

En la misma tabla, para un 95% de nivel de confianza se afirma que existe relación entre los estresores de la tarea y la rotación de los trabajadores del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho, ya que el coeficiente de correlación (0.249) es significativa, debido a que el p-valor

(0.021) es menor a la significancia ($\alpha = 0,05$), donde podemos afirmar que: existe una relación directa, es decir a mayor estrés en las tareas mayor rotación de los trabajadores del banco.

En la misma tabla, para un 95% de nivel de confianza se afirma que existe relación entre los estresores de la organización y la satisfacción del personal del banco de la Ciudad de Ayacucho, ya que el coeficiente de correlación (-0.372) es significativo, debido a que el p-valor (0.009) es menor a la significancia ($\alpha = 0,05$), donde podemos afirmar que: existe una relación inversa, es decir a mayor estrés en la organización menor satisfacción de los trabajadores del banco.

V. DISCUSIÓN

La finalidad de la presente investigación fue determinar si el estrés laboral se relaciona con el comportamiento organizacional de los trabajadores del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho ,a partir del análisis de los estresores del ambiente físico, los estresores de las tareas y los estresores de la organización, como herramientas que limitan la productividad del personal, incrementan la rotación del personal y la satisfacción del personal. A continuación, se presenta los principales hallazgos a manera de discusión de la investigación.

Si bien el ambiente físico, como la iluminación inadecuada, los ruidos molestos y la temperatura son desvariantes para toda organización, contribuyen también a generar estrés laboral entre el personal de una organización y más aún si esta pertenece al rubro de servicios y con competidores cercanos que buscan incrementar su participación en el mercado financiero, como es el caso de la presente investigación, fácilmente el personal llegara a estresarse y afectara al comportamiento organizacional. Tal como lo señala Luthans quien entiende al estrés como aspectos negativos (gestión en la propia organización, el incumplimiento de las actividades asignadas y las complicaciones para el logro de los propósitos y fines de la organización), y que

el surgimiento del estrés es motivado por situaciones complicadas, haciéndose visible en las personas de formas diversas como preocupación y/o angustias.

De la misma manera el estrés en el trabajo se expresa también de forma amigable, toda vez que es provocado por aspectos buenos que se presentan, sin embargo, también generan estrés, expresados de muchas formas, como nuevos retos, nuevos desafíos, optimización en el trabajo, el tiempo entre otros aspectos, constituyendo cuatro factores los que producen estrés, siendo los siguientes: factores extra organizacionales, factores organizacionales, factores grupales y factores individuales (Luthans, 2011). Por su lado Beher y Newman (1978), entienden como un aspecto que va surgir de la propia relación que pueda tener la persona en las actividades que desarrolla en el trabajo, expresados a través de reacciones propias y particulares, orientándose a actividades no establecidas (pp. 665-669). Por otro lado, Wilkinson (1997) entiende al estrés no justificado como aquel producto de las relaciones de diversas situaciones presentadas en el momento, que podrían expresarse como situaciones sociales, es decir la pobreza, actividades repetitivas y esfuerzos en demasía en el trabajo (p. 11). Sin embargo, los estresores del ambiente físico no afectan a la productividad del personal que labora en el banco Interbank, expresados en el cumplimiento de las metas mensuales, gracias al apoyo de los directivos del banco con sus materiales y equipos logísticos, en algunos casos sin escatimar en los costos que este pudiera generar, asumiendo los colaboradores que su producción diaria es la adecuada.

Las actividades propias que implican alcanzar metas semanales y mensuales, en empresas donde el crecimiento en número de clientes, comúnmente conocido como participación de mercado, y el crecimiento en número de colocaciones y desembolsos, como es el caso de las entidades financieras, el indicador de los estresores de las tareas se hace presente de manera constante. En el caso del presente análisis, los colaboradores asumen, asimilan y aceptan que su trabajo implica esfuerzo mental, cuentan con la capacidad necesaria para ejecutar las tareas encomendadas, mas no aceptan parcialmente la supervisiones o seguimientos a sus trabajos desarrollados, es

decir existe un compromiso laboral explícito por parte del personal del banco, pero no desea ser supervisado de manera frecuente, constituyendo como un estresor laboral, por su parte los despidos de trabajadores que incumplen sus metas, o que vencieron su contrato de trabajo o aquellos que no se adaptaron al ritmo laboral de la entidad financiera, afectan relativamente a un adecuado comportamiento organizacional del banco en las oficinas de la Ciudad de Ayacucho, aspectos a ser tomados en cuenta por los funcionarios decisores del banco para mejorar estos aspectos. Afirmación que tiene sustento en lo planteado por López, quien destaca como aquellos aspectos que generan estrés, aquellas situaciones que se presentan a nivel externo como interno, vinculados directamente con las actividades propias del trabajo, en el cumplimiento de las tareas encargadas, motivadas además por los esfuerzos mentales, físicos, ambientales, culturales, sociales, entre otros aspectos, que influyen en la persona, siendo un reto para aquellas organizaciones desarrollar diversas actividades con la intención de generar equilibrio entre las personas con la finalidad de mantener una relación agradable en el trabajo (López. 2014, p.14).

De la misma manera la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2012), hace mención que “estrés laboral es una peligrosa enfermedad que se presenta dentro de las instituciones y que afecta al colaborador, el cual cuando no se controla a tiempo afecta psicológicamente y perjudica a la producción de cada organización, este estrés afecta a la salud física y mental, a causa de diversos factores fundamentales (perdida de trabajo laboral ocasionados por exceso de información, intensidad en el trabajo, presión en el trabajo, mayores exigencias y la flexibilidad, el estar continuamente disponible, la tecnología de los teléfonos móviles y el miedo a perder el trabajo) que conllevan a enfermedades graves cuando no se tiene un control adecuado. Asimismo; por ejemplo, en France Telecom, las personas se suicidaron dejando notas en donde se quejan de la presión constante que padecían en su centro de labores, dichos estudios indican que el estrés es la causa principal de las personas debido a las jornadas laborales perdidas (OIT, 2012). La misma OIT menciona que el estrés laboral tiene un gran impacto en nuestra sociedad debido a que afecta nivel psicológico y físico de los individuos, pero sobre todo tiene un gran

impacto en el costo a nivel organizacional en todas las instituciones tanto públicas como privadas, es por ello que es fundamental e importante que el trabajador como la institución manejen adecuadamente los niveles de estrés, los cuales son causados por la recarga laboral, las deudas, la pérdida de empleo o el desempleo, los salarios que son pagados a destiempo o el bajo salario, dificultades en la falta de reconocimiento, relaciones interpersonales e inadecuado desarrollo profesional de los trabajadores en la institución donde laboran.

Si bien las actividades propias de la organización están orientadas a lograr los objetivos y la visión institucional, con acciones concretas, como el cumplimiento de metas individuales y colectivas de los colaboradores, la relación del personal, los espacios de diálogo y la comunicación interna influye de la misma manera al logro de los propósitos, y si estas no se cumplen contribuirán al incremento de los estresores de la organización, generando insatisfacción en el personal. En lo que respecta a las tiendas del banco Interbank de toda la Ciudad de Ayacucho, los conflictos internos entre el personal no son percibidos de manera frecuente por los propios colaboradores, lo que da a entender que las funciones de cada puesto están asignadas de manera correcta, de la misma manera los tiempos establecidos como descanso por refrigerio, no son motivadores para el estrés, lo que significa que el personal ya se ha adecuado a sus funciones y mide sus tiempos de manera oportuna, sin embargo la comunicación entre los jefes y colaboradores aun es deficiente. Por su parte la satisfacción del personal del banco es favorable, toda vez que perciben que el banco recompensa sus esfuerzos, y en cierta medida vienen alcanzando sus metas personales, lo que contribuye al comportamiento organizacional. Afirmación que tiene sustento en lo planteado por Chiavenato (2015), quien da cuenta que la presencia del estrés forma parte de las actividades propias de las personas y más aún en estos tiempos por los diversos aspectos externos e internos a la persona y las organizaciones, donde muchas veces realizan esfuerzos mayores para el logro de las actividades establecidas, motivo por el cual las tareas asignadas o actividades programadas están acompañadas de propósitos a ser cumplidas en el tiempo, siendo estos aspectos los generadores de estrés (p. 378). De la misma manera

Campero, De Montis y Gonzales (2013), entiende al estrés en el trabajo como situaciones que se presentan por las propias actividades llevadas a cabo en el trabajo, afectado el normal desarrollo de las funciones establecidas en las organizaciones, expresadas en el no cumplimiento de las metas, sobregastos o costos en los procesos, entre otros. Por ello, el exceso en las tareas encomendadas, o metas establecidas al personal, trabajos monótonos o repetitivos, actividades que implica riesgo, actividades fuera del horario normal de trabajo, son causantes del estrés, llegando a constituir problemas generalizados que afecta no solamente en el cumplimiento de las tareas, sino que también en que los propósitos organizaciones no se llegan a cumplir (p. 23).

Un planteamiento sobre los estresores a nivel organizacional es el afirmado por Luthans (2011), quien da cuenta que el estrés que se presenta en las organizaciones son producto de las propias relaciones y actividades laborales desplegadas en ellas, por más que las tareas, funciones, y/u obligaciones estén establecidas previamente, sumado a ello las propuestas estratégicas nuevas o los cambios en las políticas internas de trabajo, generan aspectos favorables para que el estrés haga su presencia. Sumado a ello, las relaciones establecidas entre los niveles organizaciones, las coordinaciones de las actividades, y la comunicación, contribuyen para tal fin. De ahí que los niveles altos de las empresas ven con interés el de generas espacios de comunicación y coordinación permanente, ya que van entendiendo que el personal estresado es aquel que no cumplirá la tarea designada, siendo un problema para el propio trabajador por el tema del estrés, pero principalmente para dicha organización, debido a que dejará de cumplir lo establecido previamente (p. 381).

VI. CONCLUSIONES

1. El estrés laboral se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de los trabajadores del banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho, afirmación que se sustenta toda vez que el coeficiente de correlación (-0.829) es significativo, debido a que el p-valor (0.042) es menor a la significancia ($\alpha = 0,05$), aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, existiendo una relación inversa, por lo tanto a mayor estrés laboral menor comportamiento organizacional de los trabajadores del banco.
2. Los estresores del ambiente se relacionan significativamente con la productividad del personal del banco de la Ciudad de Ayacucho, afirmación que se sustenta toda vez que el coeficiente de correlación (-0.410) es significativo, debido a que el p-valor (0.000) es menor a la significancia ($\alpha = 0,05$), donde podemos afirmar que: existe una relación inversa, por lo tanto, a mayor estrés del ambiente físico menor productividad de los trabajadores del banco.
3. Los estresores de las tareas se relacionan significativamente con la rotación del personal del banco de la Ciudad de Ayacucho, afirmación que se sustenta toda vez que el coeficiente de correlación (0.249) es significativo, debido a que el p-valor (0.021) es menor a la significancia ($\alpha = 0,05$), donde podemos afirmar que: existe una relación directa, por lo tanto, a mayor estrés generado por las tareas mayor rotación de los trabajadores del banco.
4. Los estresores de la organización se relacionan significativamente con la satisfacción del personal del banco de la Ciudad de Ayacucho, afirmación que se sustenta toda vez que el coeficiente de correlación (-0.372) es significativo, debido a que el p-valor (0.009) es menor a la significancia ($\alpha = 0,05$), donde podemos afirmar que: existe una relación inversa, por lo tanto, a mayor estrés generado en la empresa menor satisfacción de los trabajadores del banco.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los ejecutivos, funcionarios del banco no únicamente de la Ciudad de Ayacucho, sino que, a nivel nacional, deben tomar en cuenta los resultados de la presente investigación, con intención de elaborar y ejecutar acciones estratégicas que mejoren el desempeño laboral de todos sus trabajadores, sin distinguir el nivel jerárquico en que laboran.
2. Es conveniente realizar nuevos trabajos de investigación desde un enfoque cualitativo con la finalidad de entender la influencia del estrés laboral en las decisiones que emprendan sus funcionarios, con la finalidad de mejorar el desempeño de quienes tienen las decisiones más importantes de la organización.
3. Es necesario tomar en cuenta el presente estudio para que sea tomado como base en nuevas investigaciones del estrés laboral en las diferentes ramas de la gestión de una organización, con la intención de anticiparse a situaciones no previstas y mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades propias de la organización.
4. Los ejecutivos, funcionario y/o empresarios deben tomar nota de los resultados obtenidos en la presente investigación, con la intención de conocer sus carencias o limitaciones, para que a través de ellas se aprovechen sus fortalezas y potencialidades con la intención de mejorar el desempeño laboral de cada una de las organizaciones.

REFERENCIAS

- Amorós E. Comportamiento Organizacional. 1a ed. Lambayeque: USAT; 2005. Aristizabal, M. (2018). *Estrés laboral y su relación con la demanda - control del trabajador , de colaboradores de dos PYMES de la ciudad de Manizales y propuesta de intervención*.
[https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3493/PROYECTO DE GRADO MONICA ARISTIZABAL %282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3493/PROYECTO%20DE%20GRADO%20MONICA%20ARISTIZABAL%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arotoma C., S. (2007). "Tesis de Grado y Metodología de Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad". Ayacucho.
- Bravo, C., Sarmentero, I., Gómez, O., & Falcon, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 92–100. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100010
- Bruges, D., López, D., & Socarrás, C. (2020). Work stress in private cellular telephone companies on the border between Colombia and Venezuela. *Revista Espacios*, 41(25), 254–266.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Borobia C. Coordinador. Valoración Médica y Jurídica de la Incapacidad Laboral. 1a ed. Madrid: La Ley; 2007.
- Baez, D ; Luna, N ; Muñoz, D y Tejedor, B (2019) Tesis: "Las cargas de trabajo y su relación con el desempeño laboral en empresas del sector bancario en Bogotá" . EAN Universidad. Extraído de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9641/LunaNorma2019;jsessionid=D4B9C2F2AF0844A729AE0D68FA791EDD?sequence=1>
- Carmiña, C. (2018). Chronic stress: example of interaction between nervous, immune and endocrine systems. *Revista CON-CIENCIA*, 6(2), 97–108. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652018000200010
- Carrera J, Fuertes J, Plumed C, editores. Enfermería Legal. Madrid: Editorial Libro del año; 1994.
- Castillo, R., & Barraza, A. (2020). *Estresores, factores sociodemográficos y síntomas del estrés percibido en estudiantes de enfermería* (R. D. de I. E. A.C. (ed.); primera). <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/Estresores.pdf>
- Castillo J. (2006). Administración del personal. 2a edición. Bogotá: Ecoe Ediciones; 2006.
- Coon D. Psicología. 10a ed. Pantoja P., editora. México: Thomson Editores; 2005.
- Ccalachua, S. y Huayta, L. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral. Universidad Peruana Unión.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2483>

- Chang, M., Chang, R., & Miranda, H. (2022). *El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera COOPAC "FINANSOL", Lima y provincias-2021* [Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11219/1/IV_FCS_502_TE_Chang_Miranda_2022.pdf
- Dana-Muse M. *Stress y Relax*. 1a ed. Buenos Aires: IPPEM; 1983.
- De Filippis G. *Desafío de Bienestar: Viviendo más allá del Estrés*. 1a ed. Madrid: Palestra Editores; 2008.
- Dubrin A. *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. 2a ed. Moreno L., editora. México: Thomson Editores; 2003.
- Duque H. *Cómo prevenir y manejar el estrés: Síndrome del siglo XXI*. 1a ed. Santafé de Bogotá: Paulinas; 1999.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar* vol. 15. N°25 Bogotá. Extraído de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84.
- EAE Business School. (S/f). ¿Qué es la fidelización de clientes y por qué es importante? Extraído de: <https://www.eaeprogramas.es/empresa-familiar/que-es-la-fidelizacion-de-clientes-y-por-que-es-importante>
- Félix, R., García, C., & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Cultura Científica Y Tecnológica*, 64(15), 31–42.
- Fernández R. *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. 1a ed. Madrid: Club Universitario; 2010.
- Fernández M. *Diccionario de Recursos humanos*. 1a ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1999.
- García C, Trujillo C. *Impacto del Estrés Laboral en la Institución Financiera Cooperativa FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira* [Tesis]. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. 2007.
- García S. *Estrés Laboral y Salud*. *Revista de Documentación Científica de la Cultura*. 1991; (118-119): 70-76.
- García, M. (2021). *El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud*. Neuron Up. <https://www.neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>
- Garzón A. *El Desarrollo Organizacional y el Cambio Planeado*. 1a ed. Bogotá: Universidad del Rosario; 2005.
- Gómez, L (2017) Trabajo de grado: “Análisis del estrés laboral en las instituciones financieras Bogotá, Colombia”. Universidad militar nueva granada. Extraído de: <https://repositorio.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%C3%B3mezRinc%C3%B3nLinaMarcela2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Herrscher E, Rébora A, D' Annunzio C. Administración: Aprender y Actuar. 1a ed. Buenos Aires: Granica, 2009.
- Ivancevich J, Matteson M. (1985). Estrés y Trabajo. Una perspectiva gerencial. 1a ed. Floyd D., editor. México: Editorial Trillas.
- Leyva, Y. y Soto, K. (2018). Tesis: "Estrés Laboral y Desempeño de los Trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho". Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Linares, D (2021) Tesis: "Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA continental puno, 2018". Universidad Nacional del Altiplano de Puno . Extraído de:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14771/Linares_Condori_Daysy_Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kinicki A, Kreintner R. Comportamiento Organizacional: conceptos, problemas y prácticas. 7a ed. Blanco J, Correa M., traductores. México: McGraw-Hill Interamericana. 2003.
- Félix, R., García, C., & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Cultura Científica Y Tecnológica*, 64(15), 31–42.
- Madero, S., & Olivas, M. (2016). Analysis of issues of organizational behavior in young adults starting of their work career. *Estudios Gerenciales*, 32, 51–59. http://ac.els-cdn.com/S0123592316000024/1-s2.0-S0123592316000024-main.pdf?_tid=901795e0-5d60-11e6-af5e-00000aacb361&acdnat=1470658179_372132a4839fbee80838dfcbd6941ae3
- Martínez, L. (2020). Psychosocial Risks and Work Stress in Times of COVID-19: Instruments for Its Evaluation. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301–321. [https://doi.org/https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)
- Mayorga, E., Rivera, M., Pacheco, N., & Olivarez, M. (2020). Efectos del estrés ocupacional en trabajadores de salud por pandemia coronavirus en hospitales ecuatorianos. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 21. <https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V8I1.2457>
- Mesén, V. (2011). Fidelización de clientes. *Tec Empresarial*, Vol. 5 Núm. 3 / p. 29 – 35
- Ministerio de Salud. (2005). *Estrés laboral afecta a casi el 26% de la población adulta de Lima - Noticias - Ministerio de Salud - Gobierno del Perú*. Instituto Especializado de Salud Mental (IESM). <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42313-estres-laboral-afecta-a-casi-el-26-de-la-poblacion-adulta-de-lima>
- Molina, L., Briones, Í., & Arteaga, H. (2016). On the boron addition to β -NiAl intermetallic obtained by microwaves ignited combustion synthesis. *Dominio de Las Ciencias*, 2, 498–510. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v2i4.275>
- Morejón, M. (2018). Organizational behavior: Analysis from its application in the Public Administration. *Economista y Doctora En Administración*, 1–17.

- Ñaña, C. (2017). Comportamiento organizacional. *Universidad Continental, comportamiento organizacional*, 106. <http://www.continental.edu.pe/>
- Ochoa (2018). Tesis: “Estrés Laboral y satisfacción del Personal Asistencial del Centro de Salud Tambo – Ayacucho, 2018”. Universidad Cesar Vallejo.
- Ore, E. (2015). El abc de la tesis con contrastación de hipótesis. Ayacucho - Perú.
- Peralta, N (2020) Tesis: “Incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de un banco de la ciudad de Trujillo 2018”. Universidad Privada del Norte. Extraído de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23628/Peralta%20Saldarriaga%2c%20Neil%20Edson.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Rodríguez, M., Tovalín, J., Gil, P., Salvador, J., & Acle, G. (2018). Emotional work and occupational stressors as predictors of anxiety and depression in Mexican university teachers. *Informació Psicològica*, 93, 93–107.
<https://doi.org/10.14635/ipsic.2018.115.11>
- Sánchez, S. (2017). La fidelización de clientes. Extraído de:
<http://www.puromarketing.com/search/empresas>
- Turpo, N. y Vilca, C. (2019). Trabajo de investigación: “Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco de la agencia Macusani periodo – 2019”. Universidad Peruana Unión. Extraído de:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2740/Nancy_Turpo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vara, A. (2010). ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesis de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. (2a ed.). Lima - Perú: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.
- Valladares, F., Vilagrosa, A., Peñuelas, J., Ogaya, R., Camarero, J. J., Corcuera, L., & Gil-Pelegrín, E. (2004). Estrés hídrico: ecofisiología y escalas de la sequía. *Ecología del bosque mediterráneo en un mundo cambiante*, 2, 165-192
- Vélez, D., Aragón, R., & Rodríguez, M. (2022). Estudio para la calidad y prospectiva de la planeación organizacional en educación superior. *Sophia(Ecuador)*, 32, 151–169. <https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.04>
- Zuñiga, E. (2019). Labor Stress and Its Influence in the Performance of Workers. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 115–120.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

Anexos

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

Estrés laboral y comportamiento organizacional en el Banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	TÉCNICA	INSTRUMENTO
ESTRÉS LABORAL (X)	Aristizabal (2018), precisa que el estrés laboral constituye una respuesta que se adopta por diversas características de manera individual y por algunos procesos de índole psicológica, causados por eventos estresores a nivel ambiental, organizacional, físico y de la tarea que genera mayor esfuerzo físico o psicológico en la persona. Todos estos aspectos afectan a la calidad de vida humana ya sea de manera positiva o negativa.	Las actividades laborales en los centros de trabajo orientados al cumplimiento de metas de manera constante a lo largo del tiempo, son generadores por lo general de estrés entre los colaboradores. Actividades que muchas veces generan incumplimiento de metas, disminución de la producción y un clima laboral tenso.	Estresores del ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • La iluminación • El ruido • La temperatura 	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Encuesta	Cuestionario
			Estresores de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Carga mental • Capacidad para desarrollar la tarea • Control sobre las tareas 			
			Estresores de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Los conflictos • Los tiempos de descanso • Escasas posibilidades de comunicación 			
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Y)	Bravo et al. (2018), señalan que es el estudio del desempeño y actitudes de las personas al interior de una organización, mismo que debe ser considerado como imprescindible frente a los cambios culturales que se dan de manera acelerada, con la finalidad de que organizaciones pueden trabajar de manera efectiva en sus operaciones.	Las organizaciones tienen establecidos diversos propósitos a lo largo de su existencia, las mismas que son plasmadas en la filosofía del negocio, de ahí la importancia de conocer el comportamiento que asumen las personas que laboran en ella, toda vez que constituyen actividades de influyen directamente en el comportamiento de las organizaciones.	Productividad del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de metas • Bajo costo. • Producción por hora de trabajo 	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Encuesta	Cuestionario
			Rotación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Despido del personal • Número de trabajadores que salen o ingresan en la empresa 			
			Satisfacción del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas a los trabajadores • Calidad de vida del trabajador 			

Anexo 2

Matriz de Consistencia

ESTRÉS LABORAL Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO INTERBANK DE LA CIUDAD DE AYACUCHO.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el comportamiento organizacional de los colaboradores del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿De qué manera los estresores del ambiente físico se relacionan con la productividad del personal del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho?</p> <p>b. ¿De qué manera los estresores de la tarea se relacionan con la rotación del personal del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho?</p> <p>c. ¿De qué manera los estresores de la organización se relacionan con la satisfacción del personal del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar si el estrés laboral se relaciona con el comportamiento organizacional de los colaboradores del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a. Identificar si los estresores del ambiente físico se relacionan con la productividad del personal del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho.</p> <p>b. Precisar si los estresores de la tarea se relacionan con la rotación del personal del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho.</p> <p>c. Identificar si los estresores de la organización se relacionan con la satisfacción del personal del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El estrés laboral se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de los colaboradores del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a. Los estresores del ambiente físico se relacionan significativamente con la productividad del personal del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho.</p> <p>b. Los estresores de la tarea se relacionan significativamente con la rotación del personal del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho.</p> <p>Los estresores de la organización se relacionan significativamente con la satisfacción del personal del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho.</p>	<p>VARIABLES E INDICADORES</p> <p>Variable Independiente X. Estrés laboral.</p> <p>Dimensiones X1. Estresor del ambiente físico X2. Estresores de la tarea X3. Estresores de la organización</p> <p>Variable Dependiente Y. comportamiento organizacional</p> <p>Dimensiones Y1. Productividad del personal. Y2. Rotación del personal. Y3. Satisfacción del personal.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION: Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION: Correlacional</p> <p>METODOS: Estadístico</p> <p>TECNICAS: - Encuestas</p> <p>UNIVERSO Teorías del estrés laboral y el comportamiento organizacional</p> <p>POBLACION Colaboradores de la agencia del banco Interbank de la ciudad de Ayacucho.</p> <p>MUESTRA 48 colaboradores (censo)</p> <p>Estrategia para la prueba de hipótesis Encuestas a los colaboradores del banco.</p>

Anexo 3

Cuestionario aplicativo para explicar el estrés laboral y el comportamiento organizacional del interbank

La siguiente encuesta busca “Determinar la relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional del Interbank en la ciudad de Ayacucho”. Le agradecemos cordialmente por su tiempo y colaboración.

Valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

Respecto al estrés laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Estrés laboral	Estresores del ambiente físico	1. ¿Observas un clima laboral agradable en el Banco?					
		2. ¿Hay buena iluminación en los ambientes del Banco?					
		3. ¿Se producen ruidos altos o molestosos en el Banco?					
		4. ¿La temperatura del ambiente es el adecuado en el Banco?					
	Estresores de la tarea	5. ¿El trabajo que Ud. realiza implica esfuerzo mental?					
		6. ¿Cree estar preparado para cumplir a cabalidad con las tareas encomendadas?					
		7. ¿Le genera incomodidad cuando le supervisan?					
	Estresores de la organización	8. ¿Observa diferencias y/o rencillas entre sus compañeros de trabajo?					
		9. ¿Cree que es suficiente el tiempo de refrigerio (medio día), que otorga el Banco?					
		10. ¿La comunicación entre jefe y colaborador, es efectiva?					
Comportamiento organizacional	Productividad del personal	11. ¿Logra con facilidad alcanzar sus metas mensuales?					
		12. ¿El Banco apoya con sus materiales y equipos para que Ud. alcance sus metas?					
		13. ¿Cree que su producción diaria es la adecuada?					
	Rotación del personal	14. ¿Afecta en su rendimiento el despido de su compañero de trabajo?					
		15. ¿Ingresa y/o renuncian el personal a menudo en el banco?					
		16. ¿Tiene temor a que no le renueven su contrato en el Banco?					

	Satisfacción del personal	17. ¿El Banco retribuye su esfuerzo con incentivos o comisiones?					
		18. ¿Siente que viene alcanzando sus metas personales al laborar en el Banco?					
		19. ¿Está contento de laborar que realiza en el Banco?					

Anexo 4

Validez de instrumentos

ESTRÉS LABORAL

Item	Criterio	Cantidad de Jueces			Jueces	Valoración jueces		ne	CVR	Decisión
		1	2	3		Calificaron 3	Calificaron 2			
1	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
2	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
3	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
4	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
5	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
6	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
7	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido

	Amplitud del contenido	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
8	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
9	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
10	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Item	Criterio	Cantidad de Jueces			Jueces	Valoración jueces		ne	CVR	Decisión
		1	2	3		Calificaron 3	Calificaron 2			
1	Calidad de redacción	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
2	Calidad de redacción	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido

3	Calidad de redacción	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
4	Calidad de redacción	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
5	Calidad de redacción	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
6	Calidad de redacción	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
7	Calidad de redacción	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
8	Calidad de redacción	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
9	Calidad de redacción	2	3	3	3	2	1	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	3	2	3	1	2	3	1	Válido

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Lic. Adm. Jesús Badajoz Ramos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

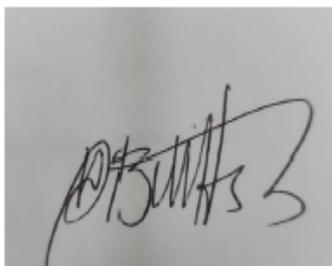
El título nombre de mi proyecto de investigación es: **"Estrés laboral y comportamiento organizacional en el Banco Interbank de la ciudad de Ayacucho"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

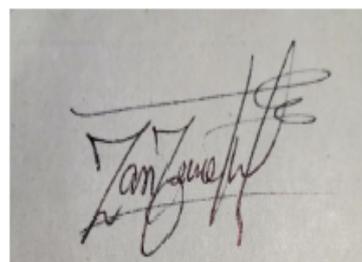
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Ruben Alfonso Barrientos Morales
DNI 45823854



Firma
Susan Milagros Tenorio Tenorio
DNI 70047059

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: Estrés Laboral

El estrés laboral constituye una respuesta que se adopta por diversas características de manera individual y por algunos procesos de índole psicológica, causados por eventos estresores a nivel ambiental, organizacional, físico y de la tarea que genera mayor esfuerzo físico o psicológico en la persona, Aristizabal (2018).

Dimensión de la variable 01:

Dimensión 1: Estresores del ambiente físico

Comprende los aspectos visibles como la iluminación en el centro de trabajo, el ruido de las maquinarias y los equipos y los cambios de temperatura en las instalaciones de trabajo, (Bruges et al. (2020).

Dimensión 2: Estresores de la tarea

Comprende los compromisos mentales, como el cumplimiento de metas y trabajos bajo presión, (Bruges et al. (2020).

Dimensión 3: Estresores de la organización

comprende los conflictos interpersonales, las relaciones informales creadas dentro de la propia organización, diferencias entre las expectativas de los trabajadores y el planteamiento real de las empresas, (Bruges et al. (2020).

Variable 02:

TITULO: Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional de acuerdo a la investigación de Bravo et al. (2018), es el estudio del desempeño y actitudes de las personas al interior de una organización, mismo que

debe ser considerado como imprescindible frente a los cambios culturales que se dan de manera acelerada, con la finalidad de que organizaciones pueden trabajar de manera efectiva en sus operaciones. A través del comportamiento organizacional se busca determinar de qué manera las personas, los grupos organizados y el clima laboral, afectan en el comportamiento de los individuos en las organizaciones, buscando en todo sentido la productividad de las empresas.

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 4: Productividad del personal

Garzón (2005), considera que la eficacia y la eficiencia están relacionadas con la productividad en la empresa, siendo la eficacia el cumplimiento de los objetivos y por ende las metas, y la eficiencia como el uso económico de los recursos o los bajos costos.

Dimensión 5: Rotación del personal

Amorós (2005) plantea el tema de la rotación del personal, refiriéndose al movimiento permanente de manera voluntaria o involuntaria de los individuos en la empresa y/u organización.

Dimensión 6: Satisfacción del personal

El psicólogo Coon (2005) indica que la satisfacción laboral "proviene de un buen equilibrio entre el trabajo y los intereses de las personas, sus capacidades, necesidades y expectativas".

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 01: Estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	NIVELES O RANGOS
Estresores del ambiente físico	La iluminación	¿La iluminación es generadora de estrés en su centro de trabajo?	5. siempre 4. casi siempre 3. a veces 2. muy pocas veces 1. nunca
	El ruido	¿El ruido es generadora de estrés en su centro de trabajo?	
	La temperatura	¿La temperatura es generadora de estrés en su centro de trabajo?	
Estresores de la tarea	Carga mental	¿el exagerado esfuerzo mental es generadora de estrés?	
	Capacidad para desarrollar las tareas	¿las tareas asignadas por sus capacidades le generan estrés?	
	Control sobre las tareas	¿tiene autocontrol sobre las tareas que lleva a cabo todos los días?	
Estresores de la organización	Los conflictos	¿los conflictos internos le generan estrés en su centro de trabajo?	
	Los tiempos de descanso	¿cuenta con suficiente tiempo de descanso para contrarrestar el estrés?	
	Escasas posibilidades de comunicación	Existe comunicación asertiva en el centro de trabajo que minimiza el estrés	

Variable 02: Comportamiento organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	NIVELES O RANGOS
Productividad del personal	Logro de metas	Reconocimiento del cumplimiento de metas en el trabajo	5. siempre 4. casi siempre 3. a veces 2. muy pocas veces 1. nunca
	Bajos costos	Las actividades productivas, incrementan la productividad del personal	
	Producción por hora de trabajo	La productividad reduce el número de horas de trabajo	
Rotación del personal	Despido del personal	Afecta al personal el despido del personal	
	Trabajadores que salen o ingresan en la empresa	Toman en cuenta la rotación del personal en su centro de trabajo	
Satisfacción del personal	Recompensas a los trabajadores	Reconocimiento por el cumplimiento de las metas	
	Calidad de vida del trabajador	La labor en el trabajo ha incrementado su calidad de vida	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
 Estrés laboral y comportamiento organizacional en el Banco Interbank de la ciudad de
 Ayacucho**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	Estresores del ambiente físico						
1	¿La iluminación es generadora de estrés en su centro de trabajo?	X		X		X	
2	¿El ruido es generadora de estrés en su centro de trabajo?	X		X		X	
3	¿La temperatura es generadora de estrés en su centro de trabajo?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Estresores de la tarea						
4	¿el exagerado esfuerzo mental es generadora de estrés?	X		X		X	
5	¿las tareas asignadas por sus capacidades le generan estrés?	X		X		X	
6	¿tiene autocontrol sobre las tareas que lleva a cabo todos los días?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
	Estresores de la organización						
7	¿los conflictos internos le generan estrés en su centro de trabajo?	X		X		X	
8	¿cuenta con suficiente tiempo de descanso para contrarrestar el estrés?	X		X		X	
9	Existe comunicación asertiva en el centro de trabajo que minimiza el estrés	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
	Productividad del personal						
10	Reconocimiento del cumplimiento de metas en el trabajo	X		X		X	

11	Las actividades productivas, incrementan la productividad del personal	X		X		X	
12	La productividad reduce el número de horas de trabajo	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
	Rotación del personal						
13	Afecta al personal el despido del personal	X		X		X	
14	Toman en cuenta la rotación del personal en su centro de trabajo	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No
	Satisfacción del personal						
15	Reconocimiento por el cumplimiento de las metas	X		X		X	
16	La labor en el trabajo ha incrementado su calidad de vida	X		X		X	

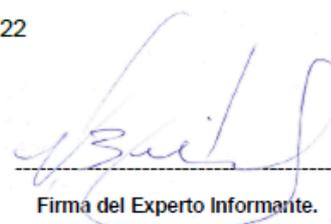
Observaciones: El cuestionario estará dirigido a los colaboradores del Interbank de la ciudad de Ayacucho

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

Apellidos y nombres del juez validador: **BADAJOS RAMOS JESÚS** DNI: **28307210**

Especialidad del validador: Docente universitario, investigador
 Empresa donde trabaja: UNSCH
 Email: jabadajoz@hotmail.com

Ayacucho, 16 de junio de 2022



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Lic. Adm. Luis Antonio Pérez Márquez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

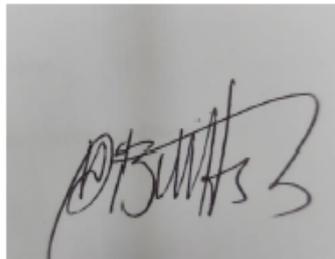
El título nombre de mi proyecto de investigación es: "**Estrés laboral y comportamiento organizacional en el Banco Interbank de la ciudad de Ayacucho**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

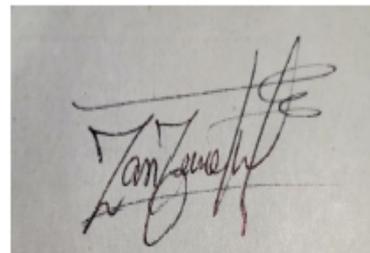
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Ruben Alfonso Barrientos Morales
DNI 45823854



Firma
Susan Milagros Tenorio Tenorio
DNI 70047059

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: Estrés Laboral

El estrés laboral constituye una respuesta que se adopta por diversas características de manera individual y por algunos procesos de índole psicológica, causados por eventos estresores a nivel ambiental, organizacional, físico y de la tarea que genera mayor esfuerzo físico o psicológico en la persona, Aristizabal (2018).

Dimensión de la variable 01:

Dimensión 1: Estresores del ambiente físico

Comprende los aspectos visibles como la iluminación en el centro de trabajo, el ruido de las maquinarias y los equipos y los cambios de temperatura en las instalaciones de trabajo, (Bruges et al. (2020).

Dimensión 2: Estresores de la tarea

Comprende los compromisos mentales, como el cumplimiento de metas y trabajos bajo presión, (Bruges et al. (2020).

Dimensión 3: Estresores de la organización

comprende los conflictos interpersonales, las relaciones informales creadas dentro de la propia organización, diferencias entre las expectativas de los trabajadores y el planteamiento real de las empresas, (Bruges et al. (2020).

Variable 02:

TITULO: Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional de acuerdo a la investigación de Bravo et al. (2018), es el estudio del desempeño y actitudes de las personas al interior de una organización, mismo que

debe ser considerado como imprescindible frente a los cambios culturales que se dan de manera acelerada, con la finalidad de que organizaciones pueden trabajar de manera efectiva en sus operaciones. A través del comportamiento organizacional se busca determinar de qué manera las personas, los grupos organizados y el clima laboral, afectan en el comportamiento de los individuos en las organizaciones, buscando en todo sentido la productividad de las empresas.

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 4: Productividad del personal

Garzón (2005), considera que la eficacia y la eficiencia están relacionadas con la productividad en la empresa, siendo la eficacia el cumplimiento de los objetivos y por ende las metas, y la eficiencia como el uso económico de los recursos o los bajos costos.

Dimensión 5: Rotación del personal

Amorós (2005) plantea el tema de la rotación del personal, refiriéndose al movimiento permanente de manera voluntaria o involuntaria de los individuos en la empresa y/u organización.

Dimensión 6: Satisfacción del personal

El psicólogo Coon (2005) indica que la satisfacción laboral "proviene de un buen equilibrio entre el trabajo y los intereses de las personas, sus capacidades, necesidades y expectativas".

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 01: Estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	NIVELES O RANGOS
Estresores del ambiente físico	La iluminación	¿La iluminación es generadora de estrés en su centro de trabajo?	5. siempre 4. casi siempre 3. a veces 2. muy pocas veces 1. nunca
	El ruido	¿El ruido es generadora de estrés en su centro de trabajo?	
	La temperatura	¿La temperatura es generadora de estrés en su centro de trabajo?	
Estresores de la tarea	Carga mental	¿el exagerado esfuerzo mental es generadora de estrés?	
	Capacidad para desarrollar las tareas	¿las tareas asignadas por sus capacidades le generan estrés?	
	Control sobre las tareas	¿tiene autocontrol sobre las tareas que lleva a cabo todos los días?	
Estresores de la organización	Los conflictos	¿los conflictos internos le generan estrés en su centro de trabajo?	
	Los tiempos de descanso	¿cuenta con suficiente tiempo de descanso para contrarrestar el estrés?	
	Escasas posibilidades de comunicación	Existe comunicación asertiva en el centro de trabajo que minimiza el estrés	

Variable 02: Comportamiento organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	NIVELES O RANGOS
Productividad del personal	Logro de metas	Reconocimiento del cumplimiento de metas en el trabajo	5. siempre 4. casi siempre 3. a veces 2. muy pocas veces 1. nunca
	Bajos costos	Las actividades productivas, incrementan la productividad del personal	
	Producción por hora de trabajo	La productividad reduce el número de horas de trabajo	
Rotación del personal	Despido del personal	Afecta al personal el despido del personal	
	Trabajadores que salen o ingresan en la empresa	Toman en cuenta la rotación del personal en su centro de trabajo	
Satisfacción del personal	Recompensas a los trabajadores	Reconocimiento por el cumplimiento de las metas	
	Calidad de vida del trabajador	La labor en el trabajo ha incrementado su calidad de vida	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
 Estrés laboral y comportamiento organizacional en el Banco Interbank de la ciudad de
 Ayacucho**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	Estresores del ambiente físico						
1	¿La iluminación es generadora de estrés en su centro de trabajo?	X		X		X	
2	¿El ruido es generadora de estrés en su centro de trabajo?	X		X		X	
3	¿La temperatura es generadora de estrés en su centro de trabajo?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Estresores de la tarea						
4	¿el exagerado esfuerzo mental es generadora de estrés?	X		X		X	
5	¿las tareas asignadas por sus capacidades le generan estrés?	X		X		X	
6	¿tiene autocontrol sobre las tareas que lleva a cabo todos los días?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
	Estresores de la organización						
7	¿los conflictos internos le generan estrés en su centro de trabajo?	X		X		X	
8	¿cuenta con suficiente tiempo de descanso para contrarrestar el estrés?	X		X		X	
9	Existe comunicación asertiva en el centro de trabajo que minimiza el estrés	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
	Productividad del personal						
10	Reconocimiento del cumplimiento de metas en el trabajo	X		X		X	

11	Las actividades productivas, incrementan la productividad del personal	X		X		X	
12	La productividad reduce el número de horas de trabajo	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
	Rotación del personal						
13	Afecta al personal el despido del personal	X		X		X	
14	Toman en cuenta la rotación del personal en su centro de trabajo	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No
	Satisfacción del personal						
15	Reconocimiento por el cumplimiento de las metas	X		X		X	
16	La labor en el trabajo ha incrementado su calidad de vida	X		X		X	

Observaciones: El cuestionario estará dirigido a los colaboradores del Interbank de la ciudad de Ayacucho

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

Apellidos y nombres del juez validador: **PEREZ MARQUEZ LUIS** DNI: **08669137**

Especialidad del validador: Docente universitario

Empresa donde trabaja: UNSCH

Email: lperezm@gmail.com

Ayacucho, 15 de junio de 2022

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Lic. Adm. Maricela Arones Jara

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

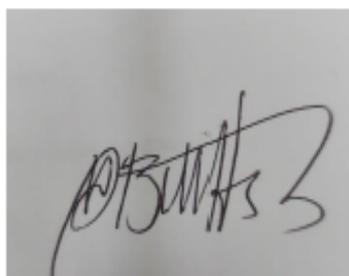
El título nombre de mi proyecto de investigación es: **"Estrés laboral y comportamiento organizacional en el Banco Interbank de la ciudad de Ayacucho"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

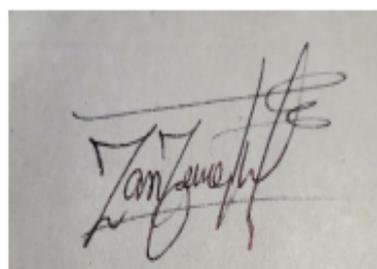
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Ruben Alfonso Barrientos Morales
DNI 45823854



Firma
Susan Milagros Tenorio Tenorio
DNI 70047059

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: Estrés Laboral

El estrés laboral constituye una respuesta que se adopta por diversas características de manera individual y por algunos procesos de índole psicológica, causados por eventos estresores a nivel ambiental, organizacional, físico y de la tarea que genera mayor esfuerzo físico o psicológico en la persona, Aristizabal (2018).

Dimensión de la variable 01:

Dimensión 1: Estresores del ambiente físico

Comprende los aspectos visibles como la iluminación en el centro de trabajo, el ruido de las maquinarias y los equipos y los cambios de temperatura en las instalaciones de trabajo, (Bruges et al. (2020).

Dimensión 2: Estresores de la tarea

Comprende los compromisos mentales, como el cumplimiento de metas y trabajos bajo presión, (Bruges et al. (2020).

Dimensión 3: Estresores de la organización

comprende los conflictos interpersonales, las relaciones informales creadas dentro de la propia organización, diferencias entre las expectativas de los trabajadores y el planteamiento real de las empresas, (Bruges et al. (2020).

Variable 02:

TITULO: Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional de acuerdo a la investigación de Bravo et al. (2018), es el estudio del desempeño y actitudes de las personas al interior de una organización, mismo que

debe ser considerado como imprescindible frente a los cambios culturales que se dan de manera acelerada, con la finalidad de que organizaciones pueden trabajar de manera efectiva en sus operaciones. A través del comportamiento organizacional se busca determinar de qué manera las personas, los grupos organizados y el clima laboral, afectan en el comportamiento de los individuos en las organizaciones, buscando en todo sentido la productividad de las empresas.

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 4: Productividad del personal

Garzón (2005), considera que la eficacia y la eficiencia están relacionadas con la productividad en la empresa, siendo la eficacia el cumplimiento de los objetivos y por ende las metas, y la eficiencia como el uso económico de los recursos o los bajos costos.

Dimensión 5: Rotación del personal

Amorós (2005) plantea el tema de la rotación del personal, refiriéndose al movimiento permanente de manera voluntaria o involuntaria de los individuos en la empresa y/u organización.

Dimensión 6: Satisfacción del personal

El psicólogo Coon (2005) indica que la satisfacción laboral "proviene de un buen equilibrio entre el trabajo y los intereses de las personas, sus capacidades, necesidades y expectativas".

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 01: Estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	NIVELES O RANGOS
Estresores del ambiente físico	La iluminación	¿La iluminación es generadora de estrés en su centro de trabajo?	5. siempre 4. casi siempre 3. a veces 2. muy pocas veces 1. nunca
	El ruido	¿El ruido es generadora de estrés en su centro de trabajo?	
	La temperatura	¿La temperatura es generadora de estrés en su centro de trabajo?	
Estresores de la tarea	Carga mental	¿el exagerado esfuerzo mental es generadora de estrés?	
	Capacidad para desarrollar las tareas	¿las tareas asignadas por sus capacidades le generan estrés?	
	Control sobre las tareas	¿tiene autocontrol sobre las tareas que lleva a cabo todos los días?	
Estresores de la organización	Los conflictos	¿los conflictos internos le generan estrés en su centro de trabajo?	
	Los tiempos de descanso	¿cuenta con suficiente tiempo de descanso para contrarrestar el estrés?	
	Escasas posibilidades de comunicación	Existe comunicación asertiva en el centro de trabajo que minimiza el estrés	

Variable 02: Comportamiento organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	NIVELES O RANGOS
Productividad del personal	Logro de metas	Reconocimiento del cumplimiento de metas en el trabajo	5. siempre 4. casi siempre 3. a veces 2. muy pocas veces 1. nunca
	Bajos costos	Las actividades productivas, incrementan la productividad del personal	
	Producción por hora de trabajo	La productividad reduce el número de horas de trabajo	
Rotación del personal	Despido del personal	Afecta al personal el despido del personal	
	Trabajadores que salen o ingresan en la empresa	Toman en cuenta la rotación del personal en su centro de trabajo	
Satisfacción del personal	Recompensas a los trabajadores	Reconocimiento por el cumplimiento de las metas	
	Calidad de vida del trabajador	La labor en el trabajo ha incrementado su calidad de vida	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
 Estrés laboral y comportamiento organizacional en el Banco Interbank de la ciudad de
 Ayacucho**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	Estresores del ambiente físico						
1	¿La iluminación es generadora de estrés en su centro de trabajo?	X		X		X	
2	¿El ruido es generadora de estrés en su centro de trabajo?	X		X		X	
3	¿La temperatura es generadora de estrés en su centro de trabajo?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Estresores de la tarea						
4	¿el exagerado esfuerzo mental es generadora de estrés?	X		X		X	
5	¿las tareas asignadas por sus capacidades le generan estrés?	X		X		X	
6	¿tiene autocontrol sobre las tareas que lleva a cabo todos los días?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
	Estresores de la organización						
7	¿los conflictos internos le generan estrés en su centro de trabajo?	X		X		X	
8	¿cuenta con suficiente tiempo de descanso para contrarrestar el estrés?	X		X		X	
9	Existe comunicación asertiva en el centro de trabajo que minimiza el estrés	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
	Productividad del personal						
10	Reconocimiento del cumplimiento de metas en el trabajo	X		X		X	

11	Las actividades productivas, incrementan la productividad del personal	X		X		X	
12	La productividad reduce el número de horas de trabajo	X		X		X	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
Rotación del personal							
13	Afecta al personal el despido del personal	X		X		X	
14	Toman en cuenta la rotación del personal en su centro de trabajo	X		X		X	
DIMENSIÓN 6		Si	No	Si	No	Si	No
Satisfacción del personal							
15	Reconocimiento por el cumplimiento de las metas	X		X		X	
16	La labor en el trabajo ha incrementado su calidad de vida	X		X		X	

Observaciones: El cuestionario estará dirigido a los colaboradores del Interbank de la ciudad de Ayacucho

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

Apellidos y nombres del juez validador: **ARONES JARA MARICELA** DNI: 28300137

Especialidad del validador: Docente universitario

Empresa donde trabaja: UAP

Email: marijara28@hotmail.com

Ayacucho, 17 de junio de 2022

Firma del Experto Informante.

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

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

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

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

Anexo 5

Carta de autorización para la encuesta



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Lima, 26 de julio de 2022

Señor(a)
YAMILETH DEL CARMEN ANICAMA PURILLA
GERENTE DE TIENDA
INTERBANK
JR 9 DE DICIEMBRE N 183

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que los Bach. RUBEN ALFONSO BARRIENTOS MORALES, con DNI 45823854 y Bach. SUSAN MILAGROS TENORIO TENORIO, con DNI 70047059, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "**ESTRES LABORAL Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO INTERBANK DE LA CIUDAD DE AYACUCHO**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,


Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración


INTERBANK
YAMILETH ANICAMA PURILLA
GERENTE DE TIENDA

cc: Archivo PTUN

www.ucv.edu.pe



26 de Julio de 2022

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Filial Lima Norte.

A través del presente, Yamileth del Carmen Anicama Purilla, identificado (a) con DNI N°70306787 representante de la empresa/institución Interbank Filial Ayacucho con el cargo de Gerente de Tienda , me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Rubén Alfonso Barrientos Morales con DNI 45823854

b) Susan Milagros Tenorio Tenorio con DNI 70047059

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Estrés Laboral y Comportamiento Organizacional en el Banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho"

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


YAMILETH DEL CARMEN ANICAMA PURILLA
GERENTE DE TIENDA

Yamileth del Carmen Anicama Purilla
Gerente de Tienda



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, 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 comportamiento organizacional en el Banco Interbank de la Ciudad de Ayacucho", cuyos autores son BARRIENTOS MORALES RUBEN ALFONSO, TENORIO TENORIO SUSAN MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 02 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO DNI: 07926119 ORCID: 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 09-08- 2022 20:41:20

Código documento Trilce: TRI - 0386316