



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El estrés laboral y su relación con la productividad de los
trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Morales Yurivilca, Brandon (orcid.org/0000-0003-1736-6773)

Perez Carpio, Yesenia Alexandra (orcid.org/0000-0002-5043-6879)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (orcid.org/0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por la oportunidad de vida, a mis padres por confiar en mí en todo momento, por su apoyo y amor incondicional, para cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Yesenia Alexandra Perez Carpio

A Dios y La Virgen de Guadalupe, por siempre acompañarme en todo el proceso, a mis Padres que me impulsaron que no solo basta tener talento en la vida, también hay que tener dedicación y perseverancia para cumplir tus sueños.

Brandon Morales Yurivilca

Agradecimiento

A mis Padres, Ustedes siempre me han impulsado en perseguir mis sueños, estuvieron siempre en los días y noches más difíciles durante las horas de estudio. A mi familia y amigos quienes siempre estuvieron presente durante todo el proceso de mi tesis, este logro se lo dedico a ustedes.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN EL BANCO BBVA, LA MOLINA - LIMA, 2022", cuyos autores son PEREZ CARPIO YESENIA ALEXANDRA, MORALES YURIVILCA BRANDON, 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, 23 de Noviembre del
2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL DNI: 17968344 ORCID: 0000-0003-4831-9224	Firmado electrónicamente por: HENHUAMANCHUMO el 23-11-2023 22:20:45

Código documento Trilce: TRI - 0663466





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MORALES YURIVILCA BRANDON, PEREZ CARPIO YESENIA ALEXANDRA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN EL BANCO BBVA, LA MOLINA - LIMA, 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
PEREZ CARPIO YESENIA ALEXANDRA DNI: 73450463 ORCID: 0000-0002-5043-6879	Firmado electrónicamente por: YEPEREZCA el 14-12- 2023 17:24:37
MORALES YURIVILCA BRANDON DNI: 77698206 ORCID: 0000-0003-1736-6773	Firmado electrónicamente por: BMORALESY el 14-12- 2023 15:44:11

Código documento Trilce: INV - 1610081

Índice de Contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad de los autores.....	v
Índice de Contenido.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	17
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	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Correlación de Pearson para Estrés laboral y Desempeño Laboral</i>	23
Tabla 2. <i>Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Clima Organizacional.</i>	24
Tabla 3. <i>Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Carga laboral.</i>	24
Tabla 4. <i>Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Calidad de relaciones.</i>	25
Tabla 5. <i>Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Respaldo de equipo.</i>	25
Tabla 6. <i>Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Condiciones laborales.</i>	26
Tabla 7. <i>Confiabilidad por consistencia interna por Alfa de Cronbach de Estrés laboral y dimensiones.</i>	42
Tabla 8. <i>Confiabilidad por consistencia interna por Alfa de Cronbach de Desempeño laboral.</i>	42
Tabla 9. <i>Resultados de la validación por juicio de expertos.</i>	42
Tabla 10. <i>Niveles de estrés laboral según sexo.</i>	43
Tabla 11. <i>Niveles de desempeño laboral según sexo.</i>	43
Tabla 12. <i>Niveles de la dimensión Clima organizacional – Estrés laboral.</i>	43
Tabla 13. <i>Niveles de la dimensión Carga laboral – Estrés laboral.</i>	44
Tabla 14. <i>Niveles de la dimensión Calidad de relaciones – Estrés laboral.</i>	44
Tabla 15. <i>Niveles de la dimensión Respaldo de equipo – Estrés laboral.</i>	44
Tabla 16. <i>Niveles de la dimensión Condiciones laborales – Estrés laboral</i>	45
Tabla 17. <i>Niveles de la dimensión Competencias laborales – Desempeño laboral.</i>	45
Tabla 18. <i>Niveles de la dimensión Gestión de retos – Desempeño laboral.</i>	45
Tabla 19. <i>Niveles de la dimensión Compromiso – Desempeño laboral.</i>	46
Tabla 20. <i>Prueba de ajuste a la normalidad.</i>	46

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de trabajadores del banco BBVA Sede La Molina. Para dar cumplimiento a esta finalidad, se consideró un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, alcance descriptivo correlacional y corte transversal. Además, se evaluó a un total de 63 participantes de ambos sexos, mediante dos instrumentos de calificación tipo Likert, creados para la medición de ambas variables a través de niveles bajo, medio y alto. Los resultados evidenciaron que no hay relación significativa entre ambas variables, sin embargo, se presenta una relación significativa, inversa y de intensidad moderada entre desempeño laboral y carga laboral ($p < .05$; $r = -.305$). Se concluye que los niveles alcanzados por desempeño laboral no se encuentran relacionados con los niveles alcanzados de estrés laboral ($p = .418$; $p > .05$) en los trabajadores del banco BBVA sede La Molina.

Palabras clave: Estrés, Desempeño, banco, trabajadores.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between work stress and work performance of workers at the BBVA Bank, La Molina. To fulfill this purpose, a quantitative approach was considered, with a non-experimental design, correlational descriptive scope and cross section. In addition, a total of 63 participants of both sexes were evaluated, using two Likert-type rating instruments, created to measure both variables through low, medium, and high levels. The results showed that there is no significant relationship between both variables, however, there is a significant, inverse and moderate intensity relationship between job performance and workload ($p < .05$; $r = -.305$). It is concluded that the levels reached by work performance are not related to the levels of work stress reached in the workers of the BBVA bank, La Molina.

Keywords: Work stress, work performance, bank, co-workers.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el estrés laboral fue un gran problema en las organizaciones, siendo cada vez más necesario un abordaje transversal que ponga en evidencia los requerimientos y condiciones básicas para que el trabajo no suponga una carga psicológica y física para sus trabajadores (Onofre, 2021). El estrés en una organización es una problemática que afecta a una gran cantidad de individuos en el mundo industrializado, y que tiene un elevado precio de personal, psicológico y económico.

A nivel Internacional Vidal (2019) indicó que existen cambios relevantes en las actividades laborales, en los mercados de trabajo, y en la organización que dan como resultado nuevos riesgos psicosociales. Sin embargo, nos enfrentamos a organizaciones con ambiente de trabajo contaminado por el estrés, que no solo afecta a grandes empresas, sino también a medianas y pequeñas empresas. Por otro lado, Mejía et al. (2019) mencionaron que, si bien a nivel internacional el desarrollo de esta variable no se ha explorado en toda su complejidad, hay algunos resultados de investigaciones que respaldan las consecuencias que el estrés que tienen los colaboradores de las diferentes entidades, siendo que por ejemplo: Trabajadores chilenos expuestos a múltiples factores estresantes laborales han desarrollado cuadros diagnosticados de depresión (Ansoleaga et al., 2014), por otro lado, estudios en Colombia y Guatemala han demostrado que la exposición a episodios constantes de estrés laboral repercute seriamente en la productividad de los trabajadores (Acabal, 2014).

A nivel nacional, Jimenez & Muñoz (2020) mencionaron, que el estrés en los trabajadores se ha convertido en una dificultad frecuente de todas las organizaciones, debido a que amenaza la salud de forma negativa y que su atención es necesaria para el adecuado funcionamiento de la entidad. Teniendo en cuenta también que pone en evidencia condiciones laborales, exigencias y falencias a nivel de la organización que hacen posible la ocurrencia del estrés.

Chang et al. (2021) mencionaron además que, en el Perú, un 60% de la población económicamente activa refiere padecer de estrés laboral; en Lima, un 80% de los trabajadores sufre de estrés, porcentaje en el que predominan mujeres y evidencian 60% de estos casos de estrés, están asociados a las condiciones laborales, presión y clima laboral inadecuado.

El problema de la presente investigación que se percibió es que en los últimos meses en el banco BBVA de la sede La Molina, se viene obteniendo una baja productividad asociada con el desempeño de los trabajadores, teniendo en cuenta diferentes factores que dan pie al planteamiento de hipótesis respecto a su origen. Entendiendo que uno de los principales factores o indicadores mencionados por los trabajadores alude a cómo determinadas circunstancias propias de la dinámica laboral, permiten el desarrollo de cuadros de estrés laboral. La rotación de personal entre áreas con el objetivo del fortalecimiento de aprendizaje es uno de los factores identificados que mayor estrés genera en los trabajadores, asociando este escenario a la necesidad del cumplimiento de metas físicas que se encuentra en una evaluación constante y además, con la posibilidad de comisionar y representar un ingreso adicional. La carga laboral, las exigencias propias de los cargos y responsabilidades del puesto, podrían ser argumentos para considerar necesario el estudio de las variables propuestas, a fin de determinar si existe una relación entre ellas.

Se manifestó la necesidad de profundizar en el trabajo de investigación, y su problema general es: ¿En qué medida el estrés laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022? Respecto a los siete problemas específicos: ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA?; ¿En qué medida la carga laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA?; ¿En qué medida la calidad de relaciones se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA?; ¿En qué medida el respaldo del equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA?; ¿En qué medida las condiciones laborales se relacionan con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA?

En cuanto a la justificación, Hernández y Mendoza (2018) mencionaron cuatro criterios para tener en cuenta: a nivel teórico, el estudio busca contribuir a la revisión de la literatura de estas variables, asimismo, busca adicionar nuevos conocimientos respaldados por autores de destacada trayectoria; del mismo modo, aportará a las futuras investigaciones con la base teórica expuesta a fin de que pueda mostrarse como sustento agregado a su indagación. Por otra parte, desde un punto de vista funcional se buscó que este estudio aporte a la solución de una problemática evidente en la organización BBVA y, sobre todo, de qué manera se podrían proponer acciones estratégicas frente al estrés laboral y su posible repercusión en la productividad de sus trabajadores. Con respecto al plano metodológico, se buscó reforzar el plano psicométrico a través de la creación de un instrumento de medición y dentro de ese mismo marco reconocer el uso de instrumentos adaptados que cuenten con criterios de confiabilidad y validez, pueden robustecer en gran medida los éxitos de la investigación y su aplicación en la realidad. Por último, de acuerdo con el aspecto social, se quiere concientizar a los gerentes de la entidad bancaria a fin se puedan visualizar la problemática real de sus colaboradores y a su vez se puedan gestionar cambios a favor de los mismos.

El objetivo general de la presente investigación fue: Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022; y los objetivos específicos fueron Determinar cómo el clima organizacional se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - Lima, 2022; Determinar cómo la carga laboral se relaciona con la productividad en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022; Determinar como la calidad de relaciones se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022. Determinar como el respaldo de equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - Lima, 2022. Determinar cómo las condiciones laborales se relacionan con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

Finalmente, toda investigación cuantitativa necesita una hipótesis general, la cual fue planteada de la siguiente manera: El estrés laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - Lima, 2022; así también las hipótesis específicas: El clima organizacional se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - Lima, 2022; La carga laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - Lima, 2022; La calidad de relaciones se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - Lima, 2022. El respaldo de equipo se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - Lima, 2022. Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Las variables del presente estudio se han visto abordadas desde diferentes ámbitos a nivel nacional y global. A continuación, se presentaron algunos antecedentes que detallan sus características metodológicas y principales hallazgos.

Es importante mencionar que, si bien es cierto, los términos desempeño laboral y productividad son empleados muchas veces como intercambiables dependiendo de contextos específicos, estos sí son conceptos ligeramente diferentes, entendiendo el primero de ellos como la forma en la que el individuo realiza sus tareas y funciones en respuesta a la demanda del empleador, mientras que la productividad (Onofre, 2021). Mientras que la productividad responde la forma en la que el desempeño del trabajador se ve potenciado por el aprovechamiento recursos y su eficacia en el cumplimiento de objetivos.

Sin desmedro de ello, en diferentes antecedentes que se mencionaran a continuación, la productividad se ve manifiesta en el comportamiento del trabajador a partir del indicador de desempeño laboral.

A nivel nacional, Acuña y Moriano (2022) realizaron una investigación acerca del estrés en el trabajo y su impacto en la productividad. La muestra estuvo constituida por 100 colaboradores de una organización. El diseño empleado fue transversal, no experimental, correlacional. De acuerdo con los instrumentos de medición, se utilizaron el formulario de Estrés laboral JSS de Spielberg y Vagg y el formulario de Raju y Lalit. Finalmente, se llegó a la deducción de que el estrés laboral y la productividad presentan una correlación de Spearman = 0.935, siendo significativa y muy fuerte $p(0.000)$.

Asimismo, Fuentes y Solano (2022) estudiaron la relación entre estrés laboral y productividad en trabajadores de una clínica ocupacional. La muestra estuvo constituida por 80 colaboradores. El diseño fue no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional. Para el recabo de datos utilizaron el formulario de estrés laboral de Benaiges y la Encuesta para valorar el nivel de productividad de Bravo Huerta. De acuerdo con los resultados, no se encontró una relación significativa entre los totales ni las dimensiones de los constructos con un

coeficiente de Pearson = 0.079 y un nivel de significancia mayor al 0.05 ($0.000 > 0.484$).

Por otro lado, Baquerizo y Nieves (2022) se plantearon como objeto a estudiar la relación entre estrés laboral y los efectos en el desempeño de los trabajadores de un banco. El enfoque fue mixto, es decir, recabaron la información de manera cualitativa y cuantitativa; de tipo transversal. La muestra estuvo establecida por colaboradores pertenecientes al área de Corporate & Investment Banking y el área de Talento y Cultura, siendo un total de 130 sujetos. Asimismo, se empleó el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario para la Medición del Desempeño de un Empleado de una Organización. Como resultado se halló una vinculación directa entre los constructos, es decir, dentro de las causas halladas del estrés laboral, se pudieron rescatar los siguientes factores desencadenantes, sobrecarga de trabajo, falta de estímulos, exceso de monotonía e inestabilidad laboral; asimismo, en lo que respectan las consecuencias del estrés en el trabajo se destacó el síndrome de burnout.

Finalmente, Heras y Vásquez (2018) investigaron acerca del estrés laboral y su conexión con la productividad laboral en trabajadores. La muestra estuvo constituida por 30 colaboradores de ambos géneros de una entidad financiera. El diseño fue descriptivo correlacional. Para la recaudación de datos se construyeron dos formularios a fin de medir los constructos mencionados. Como resultado, se halló una correlación significativa directa y alta entre los fenómenos, a través del coeficiente de Spearman = 0.814 y una significancia ($0.000 < 0.05$) lo que permite concluir que en cuanto se presenten valores altos de estrés laboral, también se podrían evidenciar altos niveles de productividad.

A nivel internacional, Avilés (2022) tuvo como finalidad estudiar el estrés laboral y el desempeño laboral de los empleados del área de administración. La investigación fue no empírico, de enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional. Los participantes fueron 203 colaboradores de una institución superior. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Estrés Percibido y el cuestionario de Desempeño Laboral. Como resultado se encontró que el estrés laboral tiene incidencia en el desempeño de los colaboradores, coeficiente de

correlación de Spearman = 0.089, es decir, el desempeño laboral se relaciona directamente con el estrés percibido por parte de los trabajadores.

Del mismo modo, Montero (2021) realizó una investigación sobre estrés laboral y el desempeño en trabajadores de una institución financiera. El estudio fue de tipo no experimental y cuantitativa. Los mecanismos utilizados fueron el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y la encuesta de Desempeño Laboral de Zerpa. Los sujetos involucrados en la investigación fueron 155 colaboradores de diversos bancos. Como resultado se halló una correlación inversa y no significativa, débil, mediante el coeficiente de Spearman = -0.043 y una significancia ($0.806 > 0.05$); en otras palabras, se concluyó que la actuación admirable de los trabajadores no guardaba relación con el estrés laboral, evidenciando que había otros factores como el clima laboral o las condiciones laborales como posibles predisponentes del estrés laboral.

Asimismo, Onofre (2021) investigó sobre la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de un grupo de trabajadores de un hospital. El estudio fue cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transversal, además la información se recabó a través de entrevistas. La prueba estuvo conformada por 40 colaboradores de ambos géneros. Los instrumentos utilizados fueron el formulario de Estrés Laboral y el mecanismo de Evaluación del Desempeño del Sector Público. Finalmente, a través del coeficiente de correlación $r = -0.1127$, se halló que la influencia de un constructo en otro es muy baja; es decir, no se presenció una correlación directa entre los constructos

Chiang et al. (2018) tuvieron como objeto investigar la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en una organización. La investigación fue de tipo transversal, descriptivo-correlacional. La muestra estuvo constituida por 184 sujetos. Las escalas utilizadas fueron el instrumento de Karasek, el Cuestionario de Contenido del Trabajo y el cuestionario de Chiang et al (2018). De acuerdo con los resultados, se halló una correlación significativa negativa entre la satisfacción y la dimensión la forma en la que se realiza el trabajo y satisfacción con la autonomía; lo cual permite concluir que al percibir mayor satisfacción se experimentará menores niveles de estrés laboral.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1994) indica que el estrés es la reacción frente a un desencadenante palpable o psicológico, los cuales son determinados por situaciones percibidas como conflictivas y que tienen consecuencias psicosomáticas, asimismo, pueden causar daños graves en el ser humano; por otro lado, el estrés puede estar presente en cualquier etapa del ciclo evolutivo y varía en función de la cotidianidad y responsabilidad de la persona. Por otro lado, Se le llama estrés a un conjunto de factores que mantiene alerta al individuo, este estado busca preparar a la persona para cubrir un obstáculo; esto puede tornarse dañino cuando sobrepasa los límites de un individuo y deja de cumplir el papel de afrontar un reto a ser un inconveniente que perjudica la salud fisiológica y psicológica (Organización de Consumidores y Usuarios, OCU; 2021).

Siegrist (1996) desarrolló una teoría explicativa del origen del estrés laboral, conocido como el Modelo de esfuerzo y recompensa, el cual se define como un efecto psicológico producto del compromiso de dos variables: un alto esfuerzo y una pobre recompensa, esto sin duda desemboca en un deterioro del autoestima y autoeficacia y en consecuencia la aparición del estrés. Las reacciones ante el estrés están determinadas por diversas causas, dentro de ellas la genética es un punto importante donde la herencia maciza y constituida de salud puede tornarse un factor protector frente al estrés. Por otro lado, la imagen parental, es decir, la manera en cómo los padres han afrontado el estrés y la exposición del ser humano frente a esta imagen genera condicionamientos en la forma de ser y actitudes del individuo donde la probabilidad de reaccionar como lo hicieron ellos puede ser más alta. Finalmente, la constitución de las propias creencias, formas de pensar, actitudes producto del contexto social forman parte de cómo serán las respuestas ante eventos estresantes (Rowshan, 2013).

Siguiendo la línea de los modelos explicativos, Karasek (1979) propuso el modelo de demandas y control, donde entran a tallar dos variables explicativas importantes, las demandas del trabajo y el control o capacidad para enfrentarse a las demandas. El autor propuso cuatro combinaciones de ambas variables, las cuales en suma arrojan cuatro tipos de trabajos, pasivos (bajas demandas y bajo control), baja tensión (disminución en las demandas y presencia de control), alta tensión (indicadores elevados de demandas y disminución de control), finalmente,

activos (donde ambas variables presentan índices elevados); en consecuencia, la más perjudicial para el colaborador son los trabajos pertenecientes a la categoría de alta tensión.

Rowshan (2013) también mencionó que la vida de las personas está determinada constantemente por factores de estrés, la vida laboral, los hijos, el atasco vehicular, interrelaciones sociales, problemas económicos y el trabajo en sí son algunos de las fuentes predisponentes de estrés. Dicho autor plantea una clasificación de agentes estresantes, la primera son los impredecibles, aquellos eventos fortuitos que el individuo no es consciente de que pueda estar expuesto o vivenciar. El segundo, son los predecibles, los cuales interfieren en la vida en un lapso específico, por ejemplo, la adaptación de los miembros en una relación de pareja, el nacimiento de un hijo, el trabajo donde los colaboradores pueden acudir a centro de trabajo con descontento de por medio provocando estrés en los mismos.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) el estrés con relación al ámbito laboral se determina por la empresa, el modo de trabajo y las interrelaciones que se dan en ese entorno, las cuales se expresan en situaciones donde el nivel de exigencia laboral sobrepasa los recursos o habilidades que un colaborador tiene y que al final no logran coincidir con los propósitos de la empresa. Por otro lado, Amponsah y Annor (2016) comentan que los eventos de estrés laboral han ido evolucionando y se han tornado un ingrediente rutinario en los colaboradores, debido a que las organizaciones toman como eje central la productividad y descuidan otros aspectos importantes que influyen en el bienestar tanto de la empresa como en el colaborador, convirtiéndose el estrés en una problemática social.

Por su parte, Robbins y Judge (2009) exponen un modelo explicativo del estrés laboral que contempla tres causas importantes. La primera son los factores ambientales, donde la organización puede estar expuesta a cambios relacionados con su desarrollo, los que pueden ocasionar un sentimiento de incertidumbre y, en consecuencia, rechazo hacia el mismo; también, hace referencia a aquellos cambios que están relacionados indirectamente con la empresa, por ejemplo, una

crisis política o avances tecnológicos propiamente que requieren ser implementados dentro del espacio laboral. El segundo grupo son los factores organizacionales, es decir, las actividades asignadas a cada trabajador, nivel de independencia, distribución y características del espacio físico y el nivel de compañerismo percibido dentro de la organización. Por último, los factores personales, determinados por el contexto familiar y propio del colaborador, también del concepto que maneja el empleador hacia la figura femenina y los indicadores de personalidad que colaboran en la superación de obstáculos o pueden tomar un rumbo contrario.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) define a un factor de riesgo psicosocial como la influencia del medio laboral, condiciones de la empresa, cultura del colaborador e indicadores individuales fuera del aspecto laboral que pueden influenciar en la salud del colaborador, en su desempeño laboral y en el nivel de satisfacción que percibe. Del mismo modo, engloba a los factores mencionados en dos grandes grupos, en primer lugar hacia el contenido del trabajo, haciendo referencia a los inconvenientes vinculados con la disposición, mantenimiento y reparo de los instrumentos con los que trabaja el colaborador o en las instalaciones a las que acude; asimismo, la falta de estabilidad laboral y la duda elevada; la intensa carga y presión laboral; absorción del tiempo en cuestión horarios que llegan a mermar la vida social del trabajador. En segundo lugar, hace referencia al contexto de trabajo, descrito como escasos niveles de comunicación, ausencia de apoyo social, dudas con respecto a los objetivos de la empresa; confusión de funciones a desempeñar; zona de confort laboral, es decir, percibir que no se avanza dentro de la organización, disminución salarial, poco reconocimiento; falta de oportunidades para participar en decisiones de la empresa; retraimiento social y físico, menoscabo en la comunicación con los jefes; y problemas laborales influenciados por el aspecto familiar y la ausente asistencia percibida.

Otero et al. (2015) indican las consecuencias con respecto al estrés laboral y mencionan que pueden incidir significativamente en diferentes ámbitos de desarrollo. En primera instancia, a nivel personal tiene repercusiones en la autovaloración, se presentan diversos pensamientos negativos, puede causar

conflictos interpersonales y algunos cambios a nivel fisiológico. Por otro lado, con relación a la organización de manera directa, se puede presenciar aminoramiento en la productividad tanto en la cantidad como en la calidad del colaborador, ausentismo de compañerismo, solicitudes de rotación de puesto, mayor atención y control hacia los colaboradores, accidentes laborales, faltas reiteradas en el ámbito laboral, menoscabo en el desenvolvimiento laboral, entre otras.

El concepto de productividad se define como la capacidad para cumplir una actividad de manera adecuada a fin de obtener el máximo número de beneficios para la organización, generando un impacto económico, aumento de los ingresos, optimización de precios, el aumento de sueldo a los colaboradores y generando un descenso en los niveles de pobreza (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020). En lo que respecta a una conceptualización más específica, Rodríguez (1993) expone cuatro criterios que ayudan a entender de mejor manera el concepto de productividad, en primer lugar la eficacia como un conductor de la realización de metas empresariales, logrando la efectividad como la sumatoria de la eficacia y eficiencia; además hace referencia a la mejora de las condiciones que terminan los servicios y productos, buscando sobrepasar las expectativas; del mismo modo, indica que la productividad engloba una mejora continua en beneficio al colaborador, es decir, brindar un mejor nivel de vida dentro de la institución, un monto salarial adecuado, capacitación del personal y un trato respetuoso hacia los colaboradores; finalmente, la productividad de enmarca la práctica de los valores institucionales, la ética como eje fundamental, respecto hacia la conservación del mundo y la responsabilidad social en general. Por otro lado, Prokopenko (1989) expone un modelo de medición y entendimiento de la productividad en las organizaciones donde una falencia en lo que respecta la medición se enfoca en los servicios, producto y el reduccionismo de diversos productos bajo una característica global. No obstante, menciona que la manera de realizar una correcta medición de la productividad es a través del ingreso diario orientando más este indicador hacia las metas de la organización, en otras palabras, son más idóneos aquellos métodos donde la medición es determinada por el factor tiempo. Asimismo, hace hincapié en que no solo el trabajo en sí es el único componente de la productividad, sino que pueden influenciar otros determinantes como la praxis de los administrativos dentro

de la organización y un declive en la economía que tiene como consecuencia el desempleo.

Dentro de los factores causales de la producción se encuentran, en primer lugar los externos son aquellos que no pueden ser controlados, sin embargo, en otras instituciones pueden desarrollarse como factores internos; el hecho que estén fuera del alcance del control organizacional no quiere decir que no sean importantes, ya que modifican la dinámica de la organización y la productividad de la misma en un futuro; dentro de estos factores se encuentran los ajustes estructurales (económicos y demográficos), recursos naturales (mano de obra, el suelo, la energía y las materias primas) y la administración pública e infraestructura (políticas públicas, estructura de los ambientes, etc). Por otro lado, existen factores internos, que son propios de la empresa, algunos de ellos pueden modificarse sin dificultades y otros tardan un poco en gestionar un cambio, en esta segunda clasificación se desprenden dos grupos, el primero hace referencia a los factores internos duros los cuales son difíciles de cambiar, por ejemplo, producto, plata de trabajo y equipamiento, tecnología y materiales; y el segundo grupo engloba los factores blandos aquellos que son más rápidos de gestionar un cambio, es decir, personas, organización de la empresa, metodologías laborales y dirección empresarial (Mukherjee y Singh, 1975, como se citó en Prokopenko, 1989).

Por otra parte, existen dos grandes conceptos que se relacionan con la productividad en las organizaciones, según Robbins y Coulter (2014) mencionan que la productividad está ligada con la eficiencia y eficacia, el primero hace alusión al logro de resultados que un sujeto puede alcanzar en base a cantidades mínimas de recursos; el segundo concepto significa realizar acciones adecuadas acorde a las metas de la empresa para lograr sus requerimientos. Ambas acepciones son la adecuada combinación para que tanto el colaborador como la empresa puedan alcanzar sus metas.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) indica que existen diversos indicadores importantes para el mejoramiento de una organización, dentro de las prácticas de gestión, el clima de trabajo con una adecuada comunicación, la dinámica del cambio del lugar de trabajo, generar

estímulos económicos, seguridad y salud laboral, cerrar brechas de género en cuestión de igualdades de oportunidades y un adecuado manejo de energía y residuos. Dentro de la misma línea existen factores ajenos a la organización que determinan la productividad del colaborador, por ejemplo, los cambios de temperatura climática, el movimiento de la economía a nivel internacional, la conservación de los recursos naturales, los costos dictados por el mercado internacional, inestabilidad financiera, crisis sanitarias o eventos terroristas.

La productividad conlleva una serie de beneficios, Carro y Gonzales (2016) mencionan dentro de los beneficios en lo que respecta la asertiva toma de decisiones en la organización, además existe un impacto sobre las metas institucionales las cuales están determinadas en gran parte por el trabajo del personal. Asimismo, los directivos están en la obligación de corroborar que se cumplan las normas de manera rigurosa, estar atentos ante posibles alertas que den aviso de las falencias a fin de atenderlas en el menor tiempo posible; finalmente, la capacitación hacia el personal es un punto importante ya que se busca potenciar las habilidades de los colaboradores con el objetivo de gestar un aumento de productividad. En conclusión, la productividad es un factor importante para que la empresa y el colaborador crezcan directamente y ofrece una serie de ventajas en ambas partes, al cambiar de perspectiva el concepto de debilidad y tomarlo como una fortaleza en proceso de cambio, así como la implementación acertada de estrategias las que se van a convertir en resultados palpables para la institución, el hecho que haya presencia de productividad en una organización indica que es capaz de competir en el mercado junto a otras empresas y el desarrollo de las actividades laborales junto con el trabajo en equipo y las capacidades individuales de los colaboradores optimizan el tiempo de mejora (Facho, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

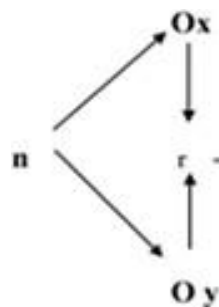
El actual trabajo cumplió con las características de una investigación aplicada, dado que estuvo orientada a determinar los medios por los cuales se puede dar cobertura a una problemática o necesidad real y específica (CONCYTEC, 2018). En esta investigación se buscó los posibles usos de los hallazgos o nuevos métodos en el alcance de los objetivos propuestos.

3.1.2 Diseño de investigación

De acuerdo con lo mencionado por Hernández et al. (2014) el tema propuesto y los objetivos de este se orientaron a tener un diseño no experimental de alcance descriptivo correlacional, dado que no se manipularon los fenómenos de investigación, únicamente se midieron mediante el uso de instrumentos adaptados con el fin de determinar la relación entre los constructos planteados, tampoco se incluyeron variables externas para llegar a conclusiones relevantes (Mejía, 2017). Además, es de corte transversal ya que según Fuentes et al. (2020) el tipo de estudios transversales realizan una medición de las variables se dan en un solo momento y por única vez.

Figura 1

Diseño de investigación



DONDE:

n= Muestra

Ox= Estrés laboral (V1)

Oy= Productividad (V2)

r= relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual:

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) definió al estrés laboral como el producto cuando el modo de trabajo y las interrelaciones que se dan en ese entorno, las cuales se expresan en situaciones donde el nivel de exigencia laboral sobrepasa los recursos o habilidades que un colaborador tiene y que al final no logran coincidir con los propósitos de la empresa.

Definición operacional:

La variable se midió con un Cuestionario de Estrés Laboral.

Definición dimensión 1: Clima organizacional

Según, Uribe (2014) comprende el entorno físico, psicológico y de influencia en el que se desarrolla el trabajo, sopesa la organización de funciones, objetivos de la empresa y fines últimos respecto a sus trabajadores.

Indicadores: Misión de la organización, políticas de empresa, cultura organizacional.

Escala de medición: Ordinal / Likert

Definición dimensión 2: Carga laboral

Rivas (2011) hace referencia a una valorización frecuente que contempla la vinculación de las actividades laborales y la intervención del ambiente de trabajo, es decir, la dificultad del colaborador causada por la sumatoria de las influencias de diversos indoles que actúan sobre él.

Indicadores: Personal insuficiente, carga asignada, responsabilidad a cargo.

Escala de medición: Ordinal / Likert

Definición dimensión 3: Calidad de relaciones

Fernández (2010) expone la calidad de relaciones como la medida en la que los trabajadores guardan un vínculo por lo menos apropiado y de cordialidad con sus superiores y compañeros de funciones; asimismo, sostiene que la calidad de las relaciones dentro del trabajo indicará la cohesión del grupo de trabajo.

Indicadores: Relación con jefe, relación con compañeros.

Escala de medición: Ordinal / Likert

Definición dimensión 4: Respaldo de equipo

Implica la autonomía y vinculación entre los colaboradores, este respaldo ha de ser recíproco a fin de alcanzar los objetivos organizacionales; del mismo modo, hace referencia al respaldo y contención del equipo inmediato de trabajo del colaborador (Arroyo, 2012).

Indicadores: Apoyo ante situaciones de conflicto, respaldo emocional.

Escala de medición: Ordinal / Likert

Definición dimensión 5: Condiciones laborales

Es la percepción de las condiciones laborales y el impacto en el individuo, en otras palabras, las condiciones de trabajo no solo hacen referencia a aspectos de higiene, garantías, ambientes de trabajo, sino que también contempla el impacto psicológico en el colaborador (Castillo y Prieto, 1990).

Indicadores: Jerarquías, salario, horario laboral.

Escala de medición: Ordinal / Likert

Variable 2: Productividad

Definición conceptual:

Se define como la capacidad para cumplir una actividad de manera adecuada a fin de obtener el máximo número de beneficios para la organización, generando un impacto económico, aumento de los ingresos, optimización de precios, el aumento de sueldo a los colaboradores y generando un descenso en los niveles de pobreza (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020).

Definición operacional:

La variable se midió con la Escala de Desempeño laboral.

Dimensiones:

Competencias laborales, gestión de retos, compromiso.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para Hernández et al. (2014) la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades involucradas tienen características en común, las cuales se estudian y analizan, dando como producto los datos de investigación. La población estuvo compuesta por todos los empleados de las agencias del banco BBVA en el distrito de La Molina, un total de 63 colaboradores.

Criterios de inclusión: colaboradores con contrato laboral vigente y que cuente por lo menos con 3 meses de trabajo en su agencia. Voluntad para participación, de género varones y mujeres mayores de 18 años.

Criterios de exclusión: colaboradores que rechacen participar voluntariamente en el estudio, trabajadores en temporada de vacaciones o licencia laboral.

3.3.2. Muestra

La muestra es explicado por Hernández et al. (2014) como el conjunto de participantes que cumple con características representativas de la población. En este caso la prueba de estudio fue la totalidad de la población: 63 trabajadores.

3.3.3. Muestreo

Para este estudio se empleó la técnica de prueba no probabilística de tipo censal, en la cual se considerarán a todos los trabajadores de las agencias BBVA del distrito de La Molina, solo excluyendo a aquellos que no cumplan con los criterios de inclusión.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis según Azcona et al. (2017) es la medida en la que un fenómeno se configura como principal para el estudio. En el caso del presente, estuvo representada por el trabajador de la Agencia Bancaria BBVA del distrito de La Molina.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicaron dos cuestionarios diseñados para la recopilación de datos en los trabajadores de la Agencia Bancaria BBVA del distrito de La Molina. Se hizo uso de la técnica de la encuesta, la cual según Hernández et al. (2014) es la técnica que consiste en recabar información sobre una variable específica mediante respuestas obtenidas tras enunciados o preguntas. El primero fue el cuestionario de Estrés Laboral que estuvo compuesto por 15 ítems y 5 dimensiones detalladas en líneas anteriores, contemplando la distribución de ítems según cada una de las dimensiones (véase Anexo 3).

Por otro lado, la variable productividad se midió con el Cuestionario de Desempeño laboral también adjunto en el Anexo 3 de la presente investigación. Consta de 15 ítems y 3 dimensiones detalladas en la matriz de operacionalización de variables (Véase Anexo 2). Ambos instrumentos contienen ítems de escala de medición ordinal y escala de respuesta tipo Likert.

Según Hidalgo (2005) la confiabilidad y validez son propiedades de importancia elemental para la aplicación de instrumentos debido a que otorgan un rigor científico a la recolección de información.

Para la validez de los instrumentos se aplicó el criterio de juicio de expertos. Mientras que para la confiabilidad se tomará en cuenta los coeficientes de Alfa de Cronbach de consistencia interna. Se halló que el valor de alfa de Cronbach para Estrés laboral ($\alpha=.814$) y Desempeño laboral ($\alpha=.802$) son valores considerados de buena confiabilidad.

En la tabla 1 se describen los valores alcanzados para confiabilidad interna por alfa de Cronbach. Se observa que las variables Estrés laboral ($\alpha=.814$), Clima organizacional ($\alpha=.801$) y Cargar laboral ($\alpha=.822$) obtuvieron valores superiores al 0.8 por lo que se consideran confiables en un nivel bueno. Por otro lado,

las dimensiones Calidad de relaciones ($\alpha = .797$), Respaldo de equipo ($\alpha = .728$) y Condiciones laborales ($\alpha = .730$) alcanzaron un nivel aceptable de confiabilidad, esto se ve reflejado en la Tabla 7 (Anexo 4: Tablas).

En la tabla 2 se observan los valores alcanzados para la consistencia interna por alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral, obteniendo un valor de $\alpha = .802$, considerándose confiable a un nivel bueno, como se indica en la Tabla 8 (Anexo 5: Tablas).

3.5. Procedimientos

Para Hernández et al. (2017) el procedimiento es el proceso mediante el cual se desarrollan los pasos de la recopilación de información, procesamiento de datos y el posterior análisis. Para los fines de esta investigación, se empezó con la solicitud formal a los ejecutivos de las agencias bancarias BBVA del distrito de La Molina para comunicar la finalidad del estudio y solicitar permiso para la aplicación. La aplicación de los instrumentos de medición se llevó a cabo de manera virtual a través de la plataforma Google Forms. Posterior a ello, se estableció una comunicación con los trabajadores para dar las instrucciones debidas antes de la aplicación de los cuestionarios. Además, se comentaron los criterios científicos del estudio y el principio de confidencialidad de la información vertida.

3.6. Método de análisis de datos

Para el estudio de los datos se hizo uso del formulario de Google para la aplicación virtual de los cuestionarios, posteriormente se generó una base de datos mediante Microsoft Excel que fue exportada al paquete estadístico SPSS 26 para el análisis estadístico correspondiente.

Para cumplir con los objetivos de investigación se desarrolló un tabulado de los datos y posteriormente se dio inicio tanto a los análisis

estadísticos descriptivos como inferencial. Para el primero mencionado, se midieron valores como frecuencias, porcentajes, niveles, entre otros. Para el análisis estadístico inferencial se empezó por la muestra de normalidad de Kolmogorov Smirnov para valorar la distribución de las variables, siendo posible a partir de esta orientar las pruebas a emplear sean de tipo paramétrico (Correlación de Pearson) o no paramétrico (Correlación de Spearman) para medir la relación de los fenómenos propuestas en los objetivos del estudio.

3.7. Aspectos éticos

En cuestión a los aspectos éticos del estudio se buscó la claridad de los principios de investigación como la responsabilidad, beneficencia y autonomía. Así mismo, teniendo en cuenta directamente lo propuesto según la Resolución del Vicerrectorado de Investigación N° 110-2022-VI-UCV en donde se pide que, a lo largo del desarrollo de trabajos de investigación, tales como este, deben cumplir con las características y lineamientos de un estudio original, libre de plagio teniendo en consideración el principio de citado y referenciado correspondiente para proteger el principio de autoría científica. Además, se tomó en cuenta el Manual de Estilo APA (2019) de la séptima edición para los fines previamente descritos.

Ojeda et al. (2007) indican que al realizar una investigación es necesario conocer los lineamientos globales acerca de lo adecuado e inadecuado, es decir, tener en cuenta la voluntariedad de los participantes, no incidir en la integridad física ni psicológica de los mismos, la importancia del anonimato y la alineación a las normas propias de la entidad donde se recabarán los datos.

Asimismo, la actividad de los psicólogos está vinculada al Código de Ética y Deontología, expuesta por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017) situándose en el capítulo VI artículo 36, lo cual refiere que en una indagación científica los datos de los participantes deben estar en estado incógnito.

Finalmente, en lo correspondiente a los fundamentos bioéticos, se tomó en cuenta el principio de autonomía debido a que las creencias y cogniciones de cada participante fueron debidamente respetadas. Adicionalmente, la investigación se basó en la regla de no maleficencia, debido a que se respetará la integridad de cada sujeto que voluntariamente participará. Finalmente, se tomó en cuenta el principio de beneficencia, debido a que la indagación tiene como fin el generar beneficio en la muestra estudiada.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Se describen los niveles alcanzados en la variable Estrés laboral por parte de la muestra, según sexo. Se detalla que, los varones tienen una predominancia del nivel medio de estrés laboral (46.7%), mientras que las mujeres presentan una predominancia del nivel bajo de estrés laboral (39.4%) (Ver en Tabla 10 en Anexo 4: Tablas).

Se muestran los niveles alcanzados en la variable Desempeño laboral por parte de la muestra, según sexo. En ese sentido, se indica que un 52.4% de varones tiene una predominancia por el nivel bajo de desempeño laboral, mientras que un valor predominante de mujeres de 55.6% alcanzó un nivel medio de desempeño laboral (Ver en Tabla 11 en Anexo 4: Tablas).

Se describen los niveles alcanzados en la dimensión Clima organizacional de la variable Estrés laboral. Se aprecia una predominancia del nivel bajo, el que fue alcanzado por un 36.5% de la muestra estudiada. Seguido por el nivel alto por un 33.3% y, por último, el nivel medio, alcanzado por un total del 30.2% de la muestra (Ver en Tabla 12 en Anexo 4: Tablas).

Se detallan los niveles alcanzados en la dimensión Carga laboral de la variable Estrés laboral. Se puede ver una predominancia del nivel medio alcanzado por la muestra estudiada (41.3%), seguido del nivel bajo con un 30.2% de los

participantes, muy cercano al nivel alto con un porcentaje del 28.5% (Ver en Tabla 13 en Anexo 4: Tablas).

Se detalla el análisis descriptivo de los niveles alcanzados para la dimensión Calidad de relaciones de la variable Estrés laboral. En ese sentido, se describe una predominancia alcanzada en el nivel medio 47.6%, seguido por el nivel bajo con un 30.2% de la muestra estudiada. Finalmente, un 22.2% de la muestra alcanzó un nivel alto en calidad de relaciones (Ver en Tabla 14 en Anexo 4: Tablas).

Se describen los niveles alcanzados por la muestra para la dimensión Respaldo de equipo de la variable Estrés laboral. Se evidencia una predominancia del nivel bajo que alcanzó la muestra estudiada (38.1%), posteriormente se detalla que un 36.5% alcanzó un nivel medio. Por último, el nivel alto de respaldo de equipo es el 25.4% de la muestra (Ver en Tabla 15 en Anexo 4: Tablas).

Se presentan los valores descriptivos de la dimensión Condiciones laborales de la variable Estrés laboral. Se indica una predominancia del nivel medio (46%), por otro lado, seguido por el nivel bajo, alcanzado por un 34.9% de la muestra estudiada. Por último, un total de 19.1% de la muestra estudiada alcanzó un nivel alto de condiciones laborales (Ver en Tabla 16 en Anexo 4: Tablas).

Se detallan los niveles alcanzados en la dimensión Competencias laborales de la variable Desempeño laboral. Se precisa una predominancia por el nivel bajo con un 49.2%, seguido del nivel medio con un 27% y por último, el nivel alto con un 23.8% de la muestra estudiada (Ver en Tabla 17 en Anexo 4: Tablas).

Se observan los resultados del análisis descriptivo para la dimensión Gestión de retos de la variable Desempeño laboral. Se detalla una predominancia del nivel bajo, en donde un 41.3% de la muestra estudiada alcanzó este nivel. Seguido del nivel medio con un 36.5% y, por último, el nivel alto con un 22.2% (Ver en Tabla 18 en Anexo 4: Tablas).

Se observan los niveles alcanzados por la muestra para la dimensión Compromiso de la variable Desempeño laboral. Se precisa una predominancia del nivel medio con un 47.6% de la muestra, seguido del nivel bajo con un 41.3% y

finalmente, un 11.1% de la muestra alcanzó un nivel alto de compromiso (Ver en Tabla 19 en Anexo 4: Tablas).

4.2. Análisis inferencial

Tras la aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, en la tabla 14 se detallan los resultados del ajuste a la normalidad, en donde se puede apreciar que las variables Estrés laboral y Desempeño laboral, se ajustan a una distribución normal ($p > .05$), por lo que corresponde emplear pruebas estadísticas paramétricas para su análisis. Se rechaza la hipótesis nula (Ver en Tabla 20 en Anexo 4: Tablas).

Tabla 1

Correlación de Pearson para Estrés laboral y Desempeño laboral

		Desempeño laboral
Estrés laboral	r	.104
	p	.418

Nota. r=correlación de Pearson; p=significancia

Se muestran los resultados del análisis estadístico de correlación de Pearson para las variables Estrés laboral y Desempeño laboral. Se indica que no hay evidencia de relación significativa entre ambas variables ($p = .418$; $p > .05$). Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla 2

Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Clima Organizacional

	Desempeño laboral	
Clima organizacional	r	.007
	p	.955

Nota. r=correlación de Pearson; p=significancia

Se presentan los resultados del análisis estadístico de Correlación de Pearson para las variables Desempeño laboral y Clima organizacional. En ese sentido, se evidencia que no hay relación significativa entre ambas variables ($p=.955$; $p>.05$), se procede a rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la nula.

Tabla 3

Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Carga laboral

	Desempeño laboral	
Carga laboral	r	-.305
	p	.015

Nota. r=correlación de Pearson; p=significancia

Se presentan los resultados del análisis estadístico de Correlación de Pearson para las variables Desempeño laboral y Carga laboral, siendo que hay evidencia de una relación significativa entre ambas variables ($p=.015$; $p<.05$), además de ser inversa y de intensidad moderada ($r=-.305$). Se procede a aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 4

Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Calidad de relaciones

	Desempeño laboral	
Calidad de relaciones	r	-.305
	p	.015

Nota. r=correlación de Pearson; p=significancia

Se presentan las consecuencias del análisis estadístico de Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Calidad de relaciones. En ese sentido, se evidencia que no hay relación significativa entre ambas variables ($p=.106$; $p>.05$). Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla 5

Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Respaldo de equipo

	Desempeño laboral	
Respaldo de equipo	r	-.078
	p	.544

Nota. r=correlación de Pearson; p=significancia

Se presentan los resultados del análisis estadístico de Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Respaldo de equipo. Se indica que, tras el análisis, no hay evidencia de relación significativa entre ambas variables ($p=.544$; $p>.05$). Se procede a aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 6

Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Condiciones laborales

		Desempeño laboral
Condiciones laborales	r	.241
	p	.057

Nota. r=correlación de Pearson; p=significancia

Por último, se detallan los resultados del análisis estadístico de Correlación de Pearson para Desempeño laboral y Condiciones laborales. Se indica que no hay evidencia de relación significativa entre ambas variables ($p=.057$; $p>.05$). Debido a lo mencionado, se procede a aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

Para esta investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores del banco BBVA – Sede La Molina. Para este fin se llevaron a cabo los análisis estadísticos pertinentes, tanto a nivel descriptivo como inferencial. En cuanto a la hipótesis general: De acuerdo con la tabla 12 se determinó que no hay evidencia de relación significativa entre ambas variables ($p=.418$; $p>.05$). Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. En contraste con lo señalado, Onofre (2021) llevó a cabo una investigación sobre la relación de las variables estrés laboral y desempeño laboral en una muestra de trabajadores de un hospital. Se determinó que no hay evidencia de relación entre ambas variables ($p>.05$; $r=-0.112$). Frente a ello, si bien los instrumentos empleados por el autor previamente mencionado y el presente trabajo representan una diferencia sustancial, aún así las dimensiones son conceptualmente semejantes.

Tomando en cuenta a diferentes autores, Cox (1978) menciona que los principales efectos organizacionales del estrés radican en las relaciones laborales pobres, alto índice de accidentes y rotación de personal a cargo, ausentismo, antagonismo y baja productividad. Este último punto, podría tener una presencia relativa, dependiendo esencialmente de la naturaleza del trabajo y sus funciones.

Sobre el primer objetivo específico: En función al análisis estadístico en la tabla 13, se evidencia que no hay relación significativa entre el desempeño laboral y el clima organizacional ($p=.955$; $p>.05$), se procede a rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la nula. Según lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1994) el estrés laboral manifestado a través de un clima organizacional poco favorable y sus indicadores permiten preparar a la persona para enfrentar un obstáculo, sin embargo, puede tornarse dañino cuando sobrepasa el límite de un individuo y compromete aspectos fisiológico y psicológico.

En ese sentido, el desempeño podría estar relacionado con los aspectos que necesariamente involucran al ámbito laboral, mas no únicamente con algunos que exceden de este campo y tratan más del aspecto individual de cada trabajador.

Sobre el segundo objetivo específico: De acuerdo con el análisis estadístico en la tabla 14, hay evidencia de una relación significativa entre desempeño laboral y carga laboral ($p=.015$; $p<.05$), además de ser inversa y de intensidad moderada ($r=-.305$). Se procede a aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. A modo de contraste con los hallazgos, Montero (2021) llevó a cabo una investigación sobre estrés laboral y desempeño en trabajadores de una institución financiera, en donde los resultados concuerdan y secundan que la excesiva carga laboral podría predisponer a un trabajador a tener un desempeño inadecuado, debido a la acumulación de presión por la entrega de pendientes o responsabilidades a cargo. Karasek (1979) menciona la importancia de la identificación de niveles de demanda y control dentro del trabajo, asociando directamente esto con el nivel de tensión que un colaborador podría presentar. Se hace hincapié en que los altos indicadores de demandas y disminución del control, podría estar relacionados con la manera en que la excesiva carga presiona a un trabajador y se manifiesta en su desempeño y productividad. Sobre el tercer objetivo específico: En lo concerniente al análisis estadístico, en la tabla 15 se evidencia que no hay relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de relaciones ($p=.106$; $p>.05$). Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. Estos resultados se contrastan con lo observado por Baquerizo y Nieves (2022) quienes desarrollaron un estudio sobre estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de un banco. En este estudio mixto, se evidencia la importancia de protección de necesidades interpersonales de los trabajadores, quienes destacan el exceso de monotonía, pobreza de vínculo socioafectivo, inestabilidad laboral y falta de estímulos como los principales factores que propician un rendimiento deficiente. Se aprecia que los resultados del presente estudio no se ven apoyados por los antecedentes revisados, dejando paso a realizar recomendaciones asociadas con los factores metodológicos para próximos estudios.

Sobre el cuarto objetivo específico: En lo que respecta al análisis estadístico para la medición de la correlación, en la tabla 16 se evidencia que no hay evidencia de relación significativa entre el desempeño laboral y el respaldo de equipo ($p=.544$; $p>.05$). Se procede a aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Según un estudio realizado por Fuentes y Solano (2022), no se

evidencia relación entre las variables y dimensiones del estrés laboral y productividad en trabajadores de una clínica ocupacional, los resultados refuerzan la postura de que al menos los aspectos socioafectivos entre compañeros de trabajo en la muestra estudiada no representan un factor de riesgo para el desempeño de los colaboradores.

Sobre el quinto objetivo específico: De acuerdo con la tabla 17 se determinó que no hay evidencia de relación significativa entre el desempeño laboral y las condiciones laborales ($p=.057$; $p>.05$). Debido a lo mencionado, se procede a aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. Lo mencionado, difiere de los hallazgos alcanzados por Chiang et al. (2018), quienes desarrollaron un estudio que buscó evidenciar la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en una organización, en donde se evidenció una relación inversa y altamente significativa entre ambas variables. Es importante señalar las diferencias metodológicas, tales como el uso de instrumentos, ámbito de la organización y condiciones laborales a los que se encuentra relacionada la muestra estudiada.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que los aportes del presente estudio podrán ser de significativo alcance para el banco BBVA sede La Molina, entendiendo que ello traería alternativas útiles y eficientes necesarias para mejorar los procesos de adaptación del personal, incentivar a los trabajadores y proteger la misión de la empresa. Sobre el objetivo general, se concluye que no hay evidencia de relación significativa entre el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores del banco BBVA sede La Molina. Esto puede deberse a la presencia de factores externos que conduzcan al bajo desempeño laboral en los trabajadores, ya que como se ha observado en la evidencia científica, hay puntos de vista como los de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1994) que mencionan que la productividad y el desempeño de funciones, puede tener una razón particular e independiente en cada individuo.

Sobre el primer objetivo específico, se concluye que no hay evidencia de relación significativa entre el desempeño laboral y el clima organizacional ($p=.955$; $p>.05$) en los trabajadores del banco BBVA sede La Molina.

Sobre el segundo objetivo específico, se determina que sí hay evidencia de relación significativa entre el desempeño laboral y carga laboral ($p=.015$; $p<.05$), además de ser inversa y de intensidad moderada ($r=-.305$) en los trabajadores del banco BBVA sede La Molina. Se puede concluir que en cuanto se evidencien niveles altos de carga laboral, podrían presentarse niveles bajos de desempeño laboral.

Sobre el tercer objetivo específico, se determina que no hay evidencia de relación significativa entre el desempeño laboral y calidad de relaciones ($p=.106$; $p>.05$) en los trabajadores del banco BBVA sede La Molina.

Sobre el cuarto objetivo específico, se determina que no hay evidencia de relación significativa entre el desempeño laboral y respaldo de equipo ($p=.544$; $p>.05$) en los trabajadores del banco BBVA sede La Molina.

Sobre el quinto objetivo específico, se determina que no hay evidencia de relación significativa entre el desempeño laboral y condiciones laborales ($p=.057$; $p>.05$) en los trabajadores del banco BBVA sede La Molina.

Boucher y Binette (1989, citados por Hernández en 2013) establecen una clasificación de estresantes que podrían involucrar desde ámbitos personales, psicosociales, neuropsiquiátricos y otros, que podrían estar estrechamente relacionados con el desempeño y que no precisamente corresponden al ámbito laboral.

VII. RECOMENDACIONES

En el marco de los hallazgos del presente estudio se sugiere que, para próximos estudios relacionados con la muestra representada, se amplie la cantidad de trabajadores participantes, y que, a su vez, las agencias también, permitiendo obtener una variedad de datos interesantes para desarrollar análisis comparativos que pongan sobre la mesa, la necesidad de uniformizar criterios para el desarrollo de actividades y funciones en las diferentes sedes.

Se sugiere que el área correspondiente a recursos humanos de la sede La Molina del banco BBVA elabore planes o programas de prevención e intervención a fin de involucrar a los trabajadores en acciones que permitan regular cuadros de estrés laboral, incentivando las pausas activas, actividades de relajación y creando directivas que regulen la carga laboral, horarios y condiciones que favorezcan un ambiente saludable de trabajo.

Se recomienda analizar las cargas de trabajo de los empleados para asegurarse de que estén distribuidas equitativamente. Así como considerar la posibilidad de redistribuir tareas o asignar recursos adicionales cuando sea necesario.

Se sugiere fomentar cultura de comunicación abierta donde los empleados se sientan cómodos expresando sus preocupaciones sobre la carga laboral o el estrés. Esto podría incluir la implementación de canales de retroalimentación anónima.

REFERENCIAS

- Acabal, M. (2014). *Estrés y Desempeño laboral, 2014*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar].
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Acuña, B. & Moriano, A. (2022). *El estrés laboral y su impacto en la productividad de los trabajadores de Blue Pacific Oils, Chancay, 2021* [Tesis de Licenciatura].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e1153c0f-1a11-41b5-abcb-b13ee9bd6c46/content>
- Amponsah, K., y Annor, F. (2016). Do Personality and Organizational Politics Predict Workplace Victimization? A Study among Ghanaian Employees. *Safety and Health at Work*, 8(1), 72-76.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791116301664>
- Ansoleaga, E., Vezina, M. & Montano, R. (2014). Síntomas depresivos y distrés laboral en trabajadores chilenos: condiciones diferenciales para hombres y mujeres. *Cad Saúde Pública*, 30 (1), 107-118.
<https://www.scielosp.org/article/csp/2014.v30n1/107-118/>
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Ecoe Ediciones.
<https://books.google.com.gt/books?id=uQqlAQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Avilés, A. (2022). *Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en Instituciones de Educación Superior* [Tesis de Maestría].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36950/1/158%20GTH.pdf>
- Baquerizo, C. & Nieves, D. (2022). *El estrés laboral y los efectos en el desempeño de los colaboradores del BBVA* [Tesis de Licenciatura].
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16143/Baqu>

erizo_Nieves-El-estres-laboral-colaboradores-
BBVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carro, R. & González, D. (2016). *Productividad y competitividad*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf

Castillo, J. & Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, Madrid: CIS.

Chang, M., Chang, R. & Miranda, H. (2021). El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera COOPAC “FINANSOL”, Lima y Provincias [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11219/1/IV_FCS_502_TE_Chang_Miranda_2022.pdf

Chiang, M. Riquelme, G. & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>

Colegio de Psicólogos del Perú [CPsP]. (2017). *Código de ética y deontología*. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Congreso de la República del Perú. (2018). Ley No 30806, Ley que modifica diversos artículos de la Ley 28303, Ley marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica; y de la Ley 28613, Ley del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC). *El Peruano*, 4-8. <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/ley-marco-de-cte-it-ley-concytec>

Facho, J. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima* [Tesis de Maestría].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Club Universitario.

Fuentes, B. & Solano, A. (2022). *Estrés laboral y productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional, Chiclayo 2021* [Tesis de Licenciatura].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94416/Fuentes_SBY-Solano_VAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J. & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Heras, S. & Vasquez, L. (2017). *El estrés laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia Crediscotia Financiera S.A, Cajamarca 2018* [Tesis de Licenciatura].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21010/Heras%20Rodr%C3%adguez%20Silvia%20Milagros%20-%20Vasquez%20Vasquez%20Leydi.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación, las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Séptima edición. Mc Graw Hill.

Hernández, M. (2013). El estrés en el trabajo: Un enfoque sico-administrativo.

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. McGraw-Hill.

- Hidalgo, L. (2005). Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa. www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308. doi:10.2307/2392498
- Mejía, T. (2017). Investigación correlacional: Definición, tipos y ejemplos. <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. & García-Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina de Trabajo*, 28 (3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004#B11
- Montero, G. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020* [Tesis de Maestría]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2582/1/Montero%20Armas%20Gladys%20Susana.pdf>
- Ojeda, J., Quintero, J., & Machado, I. (2007). La ética en la investigación. *Telos*, 9(2), 345-357. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318750010.pdf>
- Onofre, M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de Maestría]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Organización de Consumidores y Usuarios (2021). *El estrés. Cómo identificarlo y superarlo. 4a Edición: Cómo identificarlo y superarlo*. Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. Centro Internacional de Formación de la OIT.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Impulsando la productividad. Guía para organizaciones empresariales.* Lebran.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_759690.pdf

Organización Mundial de la Salud (1994). *El estrés según la organización mundial de la salud.* <https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud/>

Otero, J., Santiago, M., Castro, C., Pardiñas, M., Redondo, L. & Ponte, D. (2015). *Estrés laboral y burnout en profesores de Enseñanza Secundaria.* Ediciones Díaz de Santos. <https://lib-qv6f6vxaz2dnqjaop7ewxnoe.1lib.at/dtoken/62754f9b9de25943f0238f51c5a76ea4/Estr%C3%A9s%20laboral%20y%20Burnout%20en%20profesores%20de%20ense%C3%B1anza%20secundaria%20%28Jos%C3%A9%20Manuel%20Otero-L%C3%B3pez%29%20%28Z-Library%29.pdf>

Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad. Manual práctico.* Organización Internacional del Trabajo. https://www.academia.edu/20397123/Libro_Productividad_Prokopenko

Rivas, R. (2011). *Ergonomía en el diseño y la producción industrial.* Argentina: Nobuko. https://www.google.com.pe/books/edition/Ergonom%C3%ADa_en_el_dise%C3%B1o_y_la_producci%C3%B3n/QBoGOgb2b5cC?hl=es&gbpv=0

Robbins S. & Coulter M. (2014). *Administración.* Pearson Educación de México S.A.

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición.* Editorial Mexicana.

Rodríguez, C. (1993). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas.* ITESO.

https://books.google.com.pe/books?id=IAcY7k6GKbUC&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Rowshan, A. (2013). *El estrés técnicas positivas para atenuarlo y asumir el control de tu vida*. Oniro.

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	
<p>Problema general ¿En qué medida el estrés laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022? ¿En qué medida la carga laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022? ¿En qué medida la calidad de relaciones se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina -2022? ¿En qué medida el respaldo de equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022? ¿En qué medida las condiciones laborales se relacionan con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.</p> <p>Objetivos específicos Determinar cómo el clima organizacional se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022. Determinar cómo la carga laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022. Determinar como la calidad de relaciones se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - 2022. Determinar como el respaldo de equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022. Determinar cómo las condiciones laborales se relacionan con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis general El estrés laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas El clima organizacional se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - Lima, 2022. La carga laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022. La calidad de relaciones se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - Lima, 2022. El respaldo de equipo se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - Lima, 2022. Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina - Lima, 2022.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Alcance: Correlacional. Diseño: No Experimental Corte: Transversal Técnica e Instrumentos Encuestas. Instrumentos Cuestionario de Estrés Laboral</p> <p>Cuestionario de Desempeño laboral</p>	
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
<p>Tipo Aplicada Nivel Correlacional - Transversal Diseño No experimental Enfoque Cuantitativo</p>	<p>Población N1: 60 trabajadores del Banco BBVA.</p> <p>Muestra No se determinó muestra ya que se trabajó con toda la población.</p>			
		Variables	Dimensiones	
		Estrés laboral	Clima organizacional	
			Carga laboral	
			Calidad de relaciones	
			Respaldo del equipo	
			Condiciones laborales	
Desempeño laboral	Competencia laboral			
	Gestión de retos			
	Compromiso			

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1: Estrés Laboral	La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) define al estrés laboral como el producto cuando el modo de trabajo y las interrelaciones que se dan en ese entorno, las cuales se expresan en situaciones donde el nivel de exigencia laboral sobrepasa los recursos o habilidades que un colaborador tiene y que al final no logran coincidir con los propósitos de la empresa.	La variable será medida con el Cuestionario de Estrés Laboral.	Clima organizacional	Misión de la organización, políticas de empresa, cultura organizacional	Ordinal
			Carga laboral	Personal insuficiente, carga asignada, responsabilidad a cargo	
			Calidad de relaciones	Relación con jefe, Relación con compañeros	
			Respaldo de equipo	Apoyo ante situaciones de conflicto, respaldo emocional	
			Condiciones laborales	Jerarquías, salario, horario laboral	
V2: Productividad	Se define como la capacidad para cumplir una actividad de manera adecuada a fin de obtener el máximo número de beneficios para la organización, generando un impacto económico, aumento de los ingresos, optimización de precios, el aumento de sueldo a los colaboradores y generando un descenso en los niveles de pobreza (OIT, 2020).	La variable será medida con el Cuestionario de Desempeño Laboral.	Competencias laborales	Productividad, Tiempo dedicado, Esfuerzo, Eficiencia, Eficacia y Efectividad, Compromiso, predisposición a desafíos.	Ordinal
			Gestión de retos		
			Compromiso		

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO – ESTRÉS LABORAL

Instrucciones: Estimados señores, el presente cuestionario, tiene como finalidad determinar la relación entre estrés laboral y productividad en los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima. Para este fin se pide de favor llenar el presente cuestionario, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque con un aspa (X) la opción que más se acomode a la frecuencia de la siguiente frase: Me estreso en el trabajo cuando...

1: Nunca 2: Raras veces 3: Ocasionalmente 4: Algunas veces
5: Frecuentemente 6: Generalmente 7: Siempre

N° de ítem	Ítems	Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL								
1	Usted considera difícil entender las metas y misiones de la organización.							
2	Usted considera que la salud mental es de mucha importancia para la organización.							
3	Usted considera que el clima organizacional en la empresa lo preocupa.							
DIMENSIÓN CARGA LABORAL								
4	Usted considera que hay tanto trabajo, que no se llega a terminar los pendientes durante el día.							
5	Usted considera que no hay suficiente personal y la carga de trabajo es agotadora.							
6	Usted considera que las responsabilidades asignadas son agotadoras y muy demandantes.							
DIMENSIÓN CALIDAD DE RELACIONES								
7	Usted reconoce tener una buena relación con su jefe.							
8	Usted considera la sensación de que su jefe no respeta o valora su trabajo.							
9	Usted reconoce que guarda una relación satisfactoria con sus compañeros de trabajo.							
DIMENSIÓN RESPALDO DEL EQUIPO								
10	Usted considera que su equipo de trabajo lo/la respalda y apoya.							
11	Usted reconoce que recibe el apoyo de sus compañeros para resolver problemas de trabajo.							
12	Usted considera se siente relegado por el equipo de trabajo.							
DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES								
13	Usted considera que suele quedarse más tiempo del que le corresponde por horario.							
14	Usted reconoce que las jerarquías en su trabajo no permiten un trabajo eficiente.							
15	Usted reconoce que no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							

CUESTIONARIO – DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: Estimados señores, el presente cuestionario, tiene como finalidad determinar la relación entre estrés laboral y productividad en los trabajadores en el Banco BBVA, La Molina – Lima. Para este fin se pide de favor llenar el presente cuestionario, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque con un aspa (X) la opción que más se acomode de la frecuencia con la que ha experimentado los siguientes enunciados:

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

de ítem	Ítems	Alternativas				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN COMPETENCIA LABORAL						
1	Usted considera que cuenta con responsabilidades adicionales a su cargo.					
2	Usted considera que es capaz de establecer prioridades en su trabajo.					
3	Usted reconoce que es capaz de llevar a cabo su trabajo de forma eficiente.					
4	Usted Considera que gestiona bien su tiempo.					
5	Usted reconoce buscar qué hacer en el trabajo, aunque aparentemente no tenga pendientes.					
DIMENSIÓN GESTIÓN DE RETOS						
6	Usted considera que tiene problemas o inconvenientes con las críticas constructivas.					
7	Usted considera que ha desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8	Usted reconoce que habla con gente externa al trabajo sobre sus preocupaciones					
9	Usted reconoce que ha buscado continuamente nuevos retos en su trabajo.					
10	Usted considera que le gustan los desafíos y los busca en su trabajo.					
DIMENSIÓN COMPROMISO						
11	Usted Considera que se interesa en actualizar sus conocimientos y competencias sobre su trabajo.					
12	Usted Considera que se ha centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.					
13	Usted reconoce que ha hablado con sus compañeros sobre los aspectos negativos de su trabajo.					
14	Usted reconoce ha participado activamente en reuniones y/o consultas.					
15	Usted reconoce que organiza su trabajo para terminar a tiempo.					

Anexo 4: Tablas

Tabla 7

Confiabilidad por consistencia interna por Alfa de Cronbach de Estrés laboral y dimensiones.

Variable	Alfa de Cronbach	
	N de elementos	Coficiente alfa
Estrés laboral	15	.814
Clima organizacional	3	.801
Carga laboral	3	.822
Calidad de relaciones	3	.797
Respaldo del equipo	3	.728
Condiciones laborales	3	.730

Tabla 8

Confiabilidad por consistencia interna por Alfa de Cronbach de Desempeño laboral.

Variable	Alfa de Cronbach	
	N de elementos	Coficiente alfa
Desempeño laboral	15	.802

Tabla 9

Resultados de la validación por juicio de expertos.

Experto	Grado académico	Resultado
Dr. Henry Huamanchumo Venegas	Doctor en Ciencias en administración	Aplicable
Dr. Moises Oswaldo Farfan Flores	Doctor en Administración	Aplicable
Dr. Jorge Luis Arancibia Alvarado	Doctor en Administración	Aplicable

Tabla 10
Niveles de estrés laboral según sexo

	Sexo			
	Hombre		Mujer	
	F	%	F	%
Bajo	7	23.3	13	39.4
Medio	14	46.7	11	33.3
Alto	9	30	9	27.3

Tabla 11
Niveles de desempeño laboral según sexo

	Sexo			
	Hombre		Mujer	
	F	%	F	%
Bajo	11	52.4	10	47.6
Medio	12	44.4	15	55.6
Alto	7	46.7	8	53.3

Tabla 12
Niveles de la dimensión Clima organizacional – Estrés laboral

	Clima Organizacional	
	F	%
Bajo	23	36.5
Medio	19	30.2
Alto	21	33.3
Total	63	100

Tabla 13

Niveles de la dimensión Carga laboral – Estrés laboral

	Carga laboral	
	F	%
Bajo	19	30.2
Medio	26	41.3
Alto	18	28.5
Total	63	100

Tabla 14

Niveles de la dimensión Calidad de relaciones – Estrés laboral

	Calidad de relaciones	
	F	%
Bajo	19	30.2
Medio	30	47.6
Alto	14	22.2
Total	63	100

Tabla 15

Niveles de la dimensión Respaldo de equipo – Estrés laboral

	Respaldo de equipo	
	F	%
Bajo	24	38.1
Medio	23	36.5
Alto	16	25.4
Total	63	100

Tabla 16

Niveles de la dimensión Condiciones laborales – Estrés laboral

	Condiciones laborales	
	F	%
Bajo	22	34.9
Medio	29	46
Alto	12	19.1
Total	63	100

Tabla 17

Niveles de la dimensión Competencias laborales – Desempeño laboral

	Competencias laborales	
	F	%
Bajo	31	49.2
Medio	17	27
Alto	15	23.8
Total	63	100

Tabla 18

Niveles de la dimensión Gestión de retos – Desempeño laboral

	Gestión de retos	
	F	%
Bajo	26	41.3
Medio	23	36.5
Alto	14	22.2
Total	63	100

Tabla 19

Niveles de la dimensión Compromiso – Desempeño laboral

	Compromiso	
	F	%
Bajo	26	41.3
Medio	30	47.6
Alto	7	11.1
Total	63	100

Tabla 20

Prueba de ajuste a la normalidad

	Media	Z de KS	Sig. Bilateral
Estrés laboral	54.33	.067	.200
Desempeño laboral	58.73	.088	.200

Anexo 5: Validaciones por Expertos



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Lima, 16 de marzo de 2023

CARTA N° 001 – 2023 /BMY y YAPC

SEÑOR:

HENRY ISMAEL HUAMANCHUMO VENEGAS

Doctor en Ciencias Administrativas

ASUNTO: SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

De nuestra especial consideración;

Es muy grato dirigirnos a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que somos bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo y nos encontramos realizando la investigación titulada: **“El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del banco BBVA, La Molina – Lima, 2022”**, para obtener el título de Licenciado/a en Administración.

En tal sentido, solicitamos la validación de nuestros instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de nuestra consideración y estima.

Atentamente:



Br. Morales Yurivilca, Brandon
DNI: 77698206



Br. Pérez Carpio, Yesenia Alexandra
DNI: 73450463

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Henry Ismael Huamanchumo Venegas		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Morales Yurivilca Brandon y Perez Carpio Yesenia
Procedencia:	Lima
Administración:	
Tiempo de aplicación:	02 semanas
Ámbito de aplicación:	Trabajadores del banco BBVA – La Molina, Lima
Significación:	<p>El instrumento elegido es el cuestionario titulado “El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022”; tiene como objetivo recolectar información sobre el estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del banco BBVA ; dicho instrumento esta conformado por 30 ítems, las dimensiones e indicadores considerados son los siguientes:</p> <p>Variable 1: Estrés laboral: Dimensión 1: Clima Organizacional Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Misión de la organización. - Política de empresa. - Cultura organizacional

	<p>Dimensión 2: Carga Laboral Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal insuficiente. - Carga asignada. - Responsabilidad a cargo. <p>Dimensión 3: Calidad de relaciones Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relación con jefe. - Relación con compañeros. <p>Dimensión 4: Respaldo de equipo Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo ante situaciones de conflicto. - Respaldo emocional. <p>Dimensión 5: Condiciones laborales Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jerarquías - Salario - Horario Laboral. <p>Variable 2: Productividad Dimensión 1: Competencias Laborales Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad. - Tiempo dedicado. - Esfuerzo. - Eficiencia. - Efectividad. - Compromiso. - Predisposición a desafíos. <p>Dimensión 2: Gestión de retos Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad. - Tiempo dedicado. - Esfuerzo. - Eficiencia. - Efectividad. - Compromiso. - Predisposición a desafíos <p>Dimensión 3: Compromiso Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad. - Tiempo dedicado. - Esfuerzo. - Eficiencia. - Efectividad. - Compromiso. - Predisposición a desafíos
--	--

4. Soporte teórico

Escala / AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Estrés Laboral / Productividad	<p>Estrés Laboral: La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) define al estrés laboral como el producto cuando el modo de trabajo y las interrelaciones que se dan en ese entorno, las cuales se expresan en situaciones donde el nivel de exigencia laboral sobrepasa los recursos o habilidades que un colaborador tiene y que al final no logran coincidir con los propósitos de la empresa.</p> <p>Productividad: Se define como la capacidad para cumplir una actividad de manera adecuada a fin de obtener el máximo número de beneficios para la organización, generando un impacto económico, aumento de los</p>

		ingresos, optimización de precios, el aumento de sueldo a los colaboradores y generando un descenso en los niveles de pobreza (OIT, 2020).
--	--	--

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario “El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022”. elaborado por Bach. Morales Yurivilva Brandon y la Bach. Pérez Carpio Yesenia en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Estrés Laboral

- Primera dimensión: Clima Organizacional
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión de la Organización Política de empresa Cultura organizacional	1. Usted considera difícil entender las metas y misiones de la organización.	5	5	5	
	2. Usted considera que la salud mental es de mucha importancia para la organización.	5	5	5	
	3. Usted considera que el clima organizacional en la empresa lo preocupa.	5	5	5	

- Segunda dimensión: Carga Laboral
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal Insuficiente Carga Asignada Responsabilidad a Cargo	4. Usted considera que hay tanto trabajo, que no se llega a terminar los pendientes durante el día.	4	5	5	
	5. Usted considera que no hay suficiente personal y la carga de trabajo es agotadora.	5	5	5	
	6. Usted considera que las responsabilidades asignadas son agotadoras y muy demandantes.	4	5	5	

- Tercera dimensión: Calidad de Relaciones
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relación con jefe. Relación con compañeros.	7. Usted reconoce tener una buena relación con su jefe.	4	5	5	
	8. Usted considera la sensación de que su jefe no respeta o valora su trabajo.	5	5	5	
	9. Usted reconoce que guarda una relación satisfactoria con sus compañeros de trabajo.	4	5	5	

- Cuarta dimensión: Respaldo de equipo
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Apoyo ante situaciones de conflicto. Respaldo emocional	10. Usted considera que su equipo de trabajo lo/la respalda y apoya	4	5	5	
	11. Usted reconoce que recibe el apoyo de sus compañeros para resolver problemas de trabajo.	5	5	5	
	12. Usted considera se siente relegado por el equipo de trabajo.	4	5	5	

- Quinta dimensión: Condiciones Laborales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Jerarquía Salario Horario laboral	13. Usted considera que suele quedarse más tiempo del que le corresponde por horario.	4	5	5	
	14. Usted reconoce que las jerarquías en su trabajo no permiten un trabajo eficiente.	5	5	5	
	15. Usted reconoce que no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	4	5	5	
		4	5	5	

Dimensiones del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: competencia laboral
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

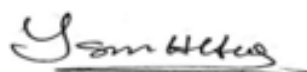
INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad, tiempo dedicado, Esfuerzo, Eficiencia, Eficacia y Efectividad, Compromiso, predisposición a desafíos	1. Usted considera que cuenta con responsabilidades adicionales a su cargo.	4	5	5	
	2. Usted considera que es capaz de establecer prioridades en su trabajo.	5	5	5	
	3. Usted reconoce que es capaz de llevar a cabo su trabajo de forma eficiente.	4	5	5	
	4. Usted Considera que gestiona bien su tiempo.	4	5	5	
	5. Usted reconoce buscar qué hacer en el trabajo, aunque aparentemente no tenga pendientes.	5	5	5	

- Segunda dimensión: Gestión de retos
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad, Tiempo dedicado, Esfuerzo, Eficiencia, Eficacia y Efectividad, Compromiso, predisposición a desafíos	6. Usted considera que tiene problemas o inconvenientes con las críticas constructivas.	4	5	5	
	7. Usted considera que ha desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.	5	5	5	
	8. Usted reconoce que habla con gente externa al trabajo sobre sus preocupaciones	4	5	5	
	9. Usted reconoce que ha buscado continuamente nuevos retos en su trabajo.	4	5	5	
	10. Usted considera que le gustan los desafíos y los busca en su trabajo.	5	5	5	

- Tercera dimensión: Compromiso
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad, Tiempo dedicado, Esfuerzo, Eficiencia, Eficacia y Efectividad, Compromiso, predisposición a desafíos	11. Usted Considera que se interesa en actualizar sus conocimientos y competencias sobre su trabajo.	4	5	5	
	12. Usted Considera que se ha centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.	5	5	5	
	13. Usted reconoce que ha hablado con sus compañeros sobre los aspectos negativos de su trabajo.	4	5	5	
	14. Usted reconoce ha participado activamente en reuniones y/o consultas.	4	5	5	
	15. Usted reconoce que organiza su trabajo para terminar a tiempo.	5	5	5	



Firma del evaluador
DNI: 17968344

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 16 de marzo de 2023

CARTA N° 002 – 2023 /BMY y YAPC

SEÑOR:

MOISÉS OSWALDO FARFÁN FLORES

Doctor en Ciencias Administrativas

ASUNTO: SOLICITO VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION CIENTIFICA.

De nuestra especial consideración;

Es muy grato dirigirnos a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que somos bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo y nos encontramos realizando la investigación titulada: "El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del banco BBVA, La Molina – Lima, 2022", para obtener el título de Licenciado/a en Administración.

En tal sentido, solicitamos la validación de nuestros instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de nuestra consideración y estima.

Atentamente:



Br. Morales Yurivilca, Brandon
DNI: 77698206



Br. Pérez Carpio, Yesenia Alexandra
DNI: 73450463

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Moisés Oswaldo Farfán Flores		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Morales Yurivilca Brandon y Perez Carpio Yesenia
Procedencia:	Lima
Administración:	
Tiempo de aplicación:	02 semanas
Ámbito de aplicación:	Trabajadores del banco BBVA – La Molina, Lima
Significación:	<p>El instrumento elegido es el cuestionario titulado “El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022”; tiene como objetivo recolectar información sobre el estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del banco BBVA ; dicho instrumento esta conformado por 30 ítems, las dimensiones e indicadores considerados son los siguientes:</p> <p>Variable 1: Estrés laboral: Dimensión 1: Clima Organizacional Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Misión de la organización. - Política de empresa. - Cultura organizacional

	<p>Dimensión 2: Carga Laboral Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal insuficiente. - Carga asignada. - Responsabilidad a cargo. <p>Dimensión 3: Calidad de relaciones Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relación con jefe. - Relación con compañeros. <p>Dimensión 4: Respaldo de equipo Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo ante situaciones de conflicto. - Respaldo emocional. <p>Dimensión 5: Condiciones laborales Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jerarquías - Salario - Horario Laboral. <p>Variable 2: Productividad Dimensión 1: Competencias Laborales Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad. - Tiempo dedicado. - Esfuerzo. - Eficiencia. - Efectividad. - Compromiso. - Predisposición a desafíos. <p>Dimensión 2: Gestión de retos Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad. - Tiempo dedicado. - Esfuerzo. - Eficiencia. - Efectividad. - Compromiso. - Predisposición a desafíos <p>Dimensión 3: Compromiso Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad. - Tiempo dedicado. - Esfuerzo. - Eficiencia. - Efectividad. - Compromiso. - Predisposición a desafíos
--	--

4. Soporte teórico

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Estrés Laboral / Productividad	<p>Estrés Laboral: La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) define al estrés laboral como el producto cuando el modo de trabajo y las interrelaciones que se dan en ese entorno, las cuales se expresan en situaciones donde el nivel de exigencia laboral sobrepasa los recursos o habilidades que un colaborador tiene y que al final no logran coincidir con los propósitos de la empresa.</p> <p>Productividad: Se define como la capacidad para cumplir una actividad de manera adecuada a fin de obtener el máximo número de beneficios para la organización, generando un impacto económico, aumento de los</p>

		ingresos, optimización de precios, el aumento de sueldo a los colaboradores y generando un descenso en los niveles de pobreza (OIT, 2020).
--	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario “El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022”, elaborado por Bach. Morales Yurivilva Brandon y la Bach. Pérez Carpio Yesenia en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Estrés Laboral

- Primera dimensión: Clima Organizacional
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión de la Organización Política de empresa Cultura organizacional	1. Usted considera difícil entender las metas y misiones de la organización.	5	5	5	
	2. Usted considera que la salud mental es de mucha importancia para la organización.	5	5	5	
	3. Usted considera que el clima organizacional en la empresa lo preocupa.	5	5	5	

- Segunda dimensión: Carga Laboral
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal Insuficiente Carga Asignada Responsabilidad a Cargo	4. Usted considera que hay tanto trabajo, que no se llega a terminar los pendientes durante el día.	4	5	5	
	5. Usted considera que no hay suficiente personal y la carga de trabajo es agotadora.	5	5	5	
	6. Usted considera que las responsabilidades asignadas son agotadoras y muy demandantes.	4	5	5	

- Tercera dimensión: Calidad de Relaciones
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relación con jefe. Relación con compañeros.	7. Usted reconoce tener una buena relación con su jefe.	4	5	5	
	8. Usted considera la sensación de que su jefe no respeta o valora su trabajo.	5	5	5	
	9. Usted reconoce que guarda una relación satisfactoria con sus compañeros de trabajo.	4	5	5	

- Cuarta dimensión: Respaldo de equipo
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Apoyo ante situaciones de conflicto. Respaldo emocional	10. Usted considera que su equipo de trabajo lo/la respalda y apoya	4	5	5	
	11. Usted reconoce que recibe el apoyo de sus compañeros para resolver problemas de trabajo.	5	5	5	
	12. Usted considera se siente relegado por el equipo de trabajo.	4	5	5	

- Quinta dimensión: Condiciones Laborales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Jerarquía Salario Horario laboral	13. Usted considera que suele quedarse más tiempo del que le corresponde por horario.	4	5	5	
	14. Usted reconoce que las jerarquías en su trabajo no permiten un trabajo eficiente.	5	5	5	
	15. Usted reconoce que no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	4	5	5	
		4	5	5	

Dimensiones del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: competencia laboral
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad, tiempo dedicado, Esfuerzo, Eficiencia, Eficacia y Efectividad, Compromiso, predisposición a desafíos	1. Usted considera que cuenta con responsabilidades adicionales a su cargo.	4	5	5	
	2. Usted considera que es capaz de establecer prioridades en su trabajo.	5	5	5	
	3. Usted reconoce que es capaz de llevar a cabo su trabajo de forma eficiente.	4	5	5	
	4. Usted Considera que gestiona bien su tiempo.	4	5	5	
	5. Usted reconoce buscar qué hacer en el trabajo, aunque aparentemente no tenga pendientes.	5	5	5	

- Segunda dimensión: Gestión de retos
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad, Tiempo dedicado, Esfuerzo, Eficiencia, Eficacia y Efectividad, Compromiso, predisposición a desafíos	6. Usted considera que tiene problemas o inconvenientes con las críticas constructivas.	4	5	5	
	7. Usted considera que ha desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.	5	5	5	
	8. Usted reconoce que habla con gente externa al trabajo sobre sus preocupaciones	4	5	5	
	9. Usted reconoce que ha buscado continuamente nuevos retos en su trabajo.	4	5	5	
	10. Usted considera que le gustan los desafíos y los busca en su trabajo.	5	5	5	

- Tercera dimensión: Compromiso
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad, Tiempo dedicado, Esfuerzo, Eficiencia, Eficacia y Efectividad, Compromiso, predisposición a desafíos	11. Usted Considera que se interesa en actualizar sus conocimientos y competencias sobre su trabajo.	4	5	5	
	12. Usted Considera que se ha centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.	5	5	5	
	13. Usted reconoce que ha hablado con sus compañeros sobre los aspectos negativos de su trabajo.	4	5	5	
	14. Usted reconoce ha participado activamente en reuniones y/o consultas.	4	5	5	
	15. Usted reconoce que organiza su trabajo para terminar a tiempo.	5	5	5	



Firma del evaluador
DNI: 07956182

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 16 de marzo de 2023

CARTA N° 003 – 2023 /BMY y YAPC

SEÑOR:

JORGE LUIS ARANCIBIA ALVARADO

Doctor en Ciencias Administrativas

ASUNTO: SOLICITO VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION CIENTIFICA.

De nuestra especial consideración;

Es muy grato dirigimos a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que somos bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo y nos encontramos realizando la investigación titulada: "El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del banco BBVA, La Molina – Lima, 2022", para obtener el título de Licenciado/a en Administración.

En tal sentido, solicitamos la validación de nuestros instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de nuestra consideración y estima.

Atentamente:



Br. Morales Yurivilca, Brandon
DNI: 77698206



Br. Pérez Carpio, Yesenia Alexandra
DNI: 73450463

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jorge Luis Arancibia Alvarado		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Morales Yurivilca Brandon y Perez Carpio Yesenia
Procedencia:	Lima
Administración:	
Tiempo de aplicación:	02 semanas
Ámbito de aplicación:	Trabajadores del banco BBVA – La Molina, Lima
Significación:	<p>El instrumento elegido es el cuestionario titulado “El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022”; tiene como objetivo recolectar información sobre el estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del banco BBVA; dicho instrumento esta conformado por 30 ítems, las dimensiones e indicadores considerados son los siguientes:</p> <p>Variable 1: Estrés laboral: Dimensión 1: Clima Organizacional Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Misión de la organización. - Política de empresa. - Cultura organizacional

	<p>Dimensión 2: Carga Laboral Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal insuficiente. - Carga asignada. - Responsabilidad a cargo. <p>Dimensión 3: Calidad de relaciones Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relación con jefe. - Relación con compañeros. - <p>Dimensión 4: Respaldo de equipo Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo ante situaciones de conflicto. - Respaldo emocional. - <p>Dimensión 5: Condiciones laborales Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jerarquías - Salario - Horario Laboral. <p>Variable 2: Productividad Dimensión 1: Competencias Laborales Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad. - Tiempo dedicado. - Esfuerzo. - Eficiencia. - Efectividad. - Compromiso. - Predisposición a desafíos. - <p>Dimensión 2: Gestión de retos Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad. - Tiempo dedicado. - Esfuerzo. - Eficiencia. - Efectividad. - Compromiso. - Predisposición a desafíos <p>Dimensión 3: Compromiso Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad. - Tiempo dedicado. - Esfuerzo. - Eficiencia. - Efectividad. - Compromiso. - Predisposición a desafíos
--	---

4. Soporte teórico

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Estrés Laboral / Productividad	<p>Estrés Laboral: La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) define al estrés laboral como el producto cuando el modo de trabajo y las interrelaciones que se dan en ese entorno, las cuales se expresan en situaciones donde el nivel de exigencia laboral sobrepasa los recursos o habilidades que un colaborador tiene y que al final no logran coincidir con los propósitos de la empresa.</p>

		Productividad: Se define como la capacidad para cumplir una actividad de manera adecuada a fin de obtener el máximo número de beneficios para la organización, generando un impacto económico, aumento de los ingresos, optimización de precios, el aumento de sueldo a los colaboradores y generando un descenso en los niveles de pobreza (OIT, 2020).
--	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco BBVA, La Molina – Lima, 2022”. elaborado por Bach. Morales Yurivilca Brandon y la Bach. Pérez Carpio Yesenia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Estrés Laboral

- **Primera dimensión: Clima Organizacional**
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión de la Organización Política de empresa Cultura organizacional	1. Usted considera difícil entender las metas y misiones de la organización.	5	5	5	
	2. Usted considera que la salud mental es de mucha importancia para la organización.	5	5	5	
	3. Usted considera que el clima organizacional en la empresa lo preocupa.	5	5	5	

- **Segunda dimensión: Carga Laboral**
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal Insuficiente Carga Asignada Responsabilidad a Cargo	4. Usted considera que hay tanto trabajo, que no se llega a terminar los pendientes durante el día.	5	5	5	
	5. Usted considera que no hay suficiente personal y la carga de trabajo es agotadora.	5	5	5	
	6. Usted considera que las responsabilidades asignadas son agotadoras y muy demandantes.	5	5	5	

- **Tercera dimensión: Calidad de Relaciones**
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relación con jefe. Relación con compañeros.	7. Usted reconoce tener una buena relación con su jefe.	5	5	5	
	8. Usted considera la sensación de que su jefe no respeta o valora su trabajo.	5	5	5	
	9. Usted reconoce que guarda una relación satisfactoria con sus compañeros de trabajo.	5	5	5	

- **Cuarta dimensión: Respaldo de equipo**
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Apoyo ante situaciones de conflicto. Respaldo emocional	10. Usted considera que su equipo de trabajo lo/la respalda y apoya	4	5	5	
	11. Usted reconoce que recibe el apoyo de sus compañeros para resolver problemas de trabajo.	5	4	5	
	12. Usted considera se siente relegado por el equipo de trabajo.	5	4	4	

- **Quinta dimensión: Condiciones Laborales**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Jerarquía Salario Horario laboral	13. Usted considera que suele quedarse más tiempo del que le corresponde por horario.	4	5	5	
	14. Usted reconoce que las jerarquías en su trabajo no permiten un trabajo eficiente.	5	4	5	
	15. Usted reconoce que no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	5	4	4	
		4	5	5	

Dimensiones del instrumento: Desempeño laboral

- **Primera dimensión: competencia laboral**
- **Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022.**

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad, tiempo dedicado, Esfuerzo, Eficiencia, Eficacia y Efectividad, Compromiso, predisposición a desafíos	1. Usted considera que cuenta con responsabilidades adicionales a su cargo.	4	5	5	
	2. Usted considera que es capaz de establecer prioridades en su trabajo.	5	4	5	
	3. Usted reconoce que es capaz de llevar a cabo su trabajo de forma eficiente.	5	4	4	
	4. Usted Considera que gestiona bien su tiempo.	4	5	5	
	5. Usted reconoce buscar qué hacer en el trabajo, aunque aparentemente no tenga pendientes.	5	5	5	

- **Segunda dimensión: Gestión de retos**
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad, Tiempo dedicado, Esfuerzo, Eficiencia, Eficacia y Efectividad, Compromiso, predisposición a desafíos	6. Usted considera que tiene problemas o inconvenientes con las críticas constructivas.	4	5	5	
	7. Usted considera que ha desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.	5	4	5	
	8. Usted reconoce que habla con gente externa al trabajo sobre sus preocupaciones	5	4	4	
	9. Usted reconoce que ha buscado continuamente nuevos retos en su trabajo.	4	5	5	
	10. Usted considera que le gustan los desafíos y los busca en su trabajo.	5	5	5	

- **Tercera dimensión: Compromiso**
- Determinar la relación del estrés laboral con la productividad de los trabajadores en el banco BBVA, La Molina – Lima, 2022

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad, Tiempo dedicado, Esfuerzo, Eficiencia, Eficacia y Efectividad, Compromiso, predisposición a desafíos	11. Usted Considera que se interesa en actualizar sus conocimientos y competencias sobre su trabajo.	4	5	5	
	12. Usted Considera que se ha centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.	5	4	5	
	13. Usted reconoce que ha hablado con sus compañeros sobre los aspectos negativos de su trabajo.	5	4	4	
	14. Usted reconoce ha participado activamente en reuniones y/o consultas.	4	5	5	
	15. Usted reconoce que organiza su trabajo para terminar a tiempo.	5	5	5	



FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 08138948

Anexo 5. Autorización de aplicación de instrumentos

VIP



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Lima 09 de Marzo de 2023

Presente.-

Yo, **LUIS MIGUEL CALDERÓN CCATAMAYO**, identificado con DNI N° **41339974**; en calidad de Gerente de La Rotonda – La Molina de la empresa **BBVA** con N° RUC **20100130204**, con domicilio en **Av. La Fontana 371-La Molina**, se le otorga permiso a **YESENIA ALEXANDRA PEREZ CARPIO**; identificado con DNI N° **73450463** y **BRANDON MORALES YURIVILCA**; identificado con DNI N° **77698206**; y a su vez doy fe a que se ejecute la elaboración de tesis designada:

EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN EL BANCO BBVA, LA MOLINA-LIMA, 2022.

Se expide la presente, a solicitud del interesado, que al culminar la investigación se nos haga llegar el informe y guardar dicha información en confidencialidad de la organización.

Lima, 09 de Marzo del 2023



Luis Miguel Calderón Ccatamayo
Gerente de Oficina
Oficina La Rotonda

Celular 949138507