



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Influencia del estrés en el desempeño laboral de los
trabajadores de la empresa Mibanco agencia La Victoria
2021**

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

AUTORA:

Ramos Ramos Milagros Anali (**ORCID: 000-0002-9791-9296**)

ASESORA:

Dra. Mileydi Flores Fernández (**ORCID: 000-0002-6257-1795**)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO — PERÚ

2021

DEDICATORIA:

A dios, por darme la oportunidad de vivir y estar con nosotros cada día y en cada paso que damos, fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestros caminos.

Dedico este proyecto a mi menor hija, por tu afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de salir adelante, de levantarme cada día de buscar lo mejor para ti, aun siendo tan pequeñita me enseñas muchas cosas contigo aprendo cada día de mi vida. Te agradezco por ayudarme a darme encontrar en lado dulce y no amargo de la vida.

Ramos Ramos Milagros Anali

AGRADECIMIENTOS

Mi especial agradecimiento a la profesora Mileydi Flores Fernández, a quien con su apoyo y dedicación contribuye a mi educación profesional, leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dándome ánimo, acompañando en los momentos de dificultad y de felicidad.

Ramos Ramos Milagros Anali

Gracias

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	55
VI. CONCLUSIONES.....	59
VII. RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS.....	62
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.	Error! Bookmark not defined.
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad de estrés laboral	17
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de desempeño laboral	17
Tabla 4. Ante alguna situación de conflicto en su centro laboral siente alteración en su respiración	19
Tabla 5. Ante alguna situación de tensión en su centro laboral siente aceleración en su pulso	21
Tabla 6. Sufre de ardor estomacal constantemente mientras desarrolla sus actividades laborales	22
Tabla 7. Siente dolor de espalda y/o cabeza de manera frecuente.	23
Tabla 8. Sin haber realizado algún esfuerzo físico ha sentido ahogamiento durante su jornada laboral.....	24
Tabla 9. Siente que se distrae fácilmente de la actividad que está desempeñando	25
Tabla 10. Cuando está realizando sus labores le cuesta concentrarse	26
Tabla 11. Tiene momentos de depresión sin alguna razón aparente	27
Tabla 12. Suele enfadarse con facilidad con sus compañeros de trabajo en su centro laboral.....	28
Tabla 13. Tiene dificultad al dormir, y no suele dormir sus horas completas	29
Tabla 14. Pensar en sus deberes laborales hace que frecuentemente pierda el apetito.....	30
Tabla 15. Critica por cada responsabilidad laboral que se le otorga y solo tiende a buscar defectos en su centro laboral.....	31
Tabla 16. Consume alcohol, drogas o cigarrillos para relajarse de sus responsabilidades laborales	32
Tabla 17. En algunas situaciones que siente presión laboral suele morderse las uñas.....	33
Tabla 18. En algunas ocasiones, prefiere que lo dejen realizar solo su trabajo...	34
Tabla 19. Logra desarrollar con calidad sus responsabilidades encomendadas por su jefe inmediato	35
Tabla 20. Cumple con las metas que son establecidas por su jefe inmediato	37

Tabla 21. Logra terminar su trabajo asignado de manera oportuna	38
Tabla 22. Tiene conocimiento de las funciones que se desarrollan en su centro laboral.....	39
Tabla 23. Logra cumplir con las tareas que le son asignadas por su jefe inmediato	41
Tabla 24. El nivel de conocimiento que tiene le permite desenvolverse dentro de su centro laboral de manera eficaz	42
Tabla 25. Sostiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo	43
Tabla 26. El nivel de conocimiento técnico es importante para desempeñarse en sus labores asignadas.....	44
Tabla 27. Aporta sus ideas en beneficio a la agencia Mi banco	45
Tabla 28. Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su centro laboral	46
Tabla 29. Se adapta de manera rápida a los cambios que se generan en su centro laboral.....	47
Tabla 30. Genera con facilidad lazos de amistad y compañerismos con sus compañeros de trabajo.....	48
Tabla 31. Tabla cruzada dimensión síntomas físicos vs. Variable desempeño. .	49
Tabla 32. Tabla cruzada dimensión síntomas psicológicos vs. Variable desempeño.....	50
Tabla 33. Tabla cruzada dimensión síntomas conductuales vs. Variable desempeño.....	52
Tabla 34. Tabla cruzada variable estrés vs. desempeño.	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Ante alguna situación de conflicto en su centro laboral siente alteración en su respiración	19
Figura 2. Ante alguna situación de tensión en su centro laboral siente aceleración en su pulso.....	21
Figura 3. Sufre de ardor estomacal constantemente mientras desarrolla sus actividades laborales.....	22
Figura 4. Siente dolor de espalda y/o cabeza de manera frecuente.....	23
Figura 5. Sin haber realizado algún esfuerzo físico ha sentido ahogamiento durante su jornada laboral.....	24
Figura 6. Siente que se distrae fácilmente de la actividad que está desempeñando.....	25
Figura 7. Cuando está realizando sus labores le cuesta concentrarse.	26
Figura 8. Tiene momentos de depresión sin alguna razón aparente.....	27
Figura 9. Suele enfadarse con facilidad con sus compañeros de trabajo en su centro laboral.....	28
Figura 10. Tiene dificultad al dormir, y no suele dormir sus horas completas	29
Figura 11. Pensar en sus deberes laborales hace que frecuentemente pierda el apetito.....	30
Figura 12. Critica por cada responsabilidad laboral que se le otorga y solo tiende a buscar defectos en su centro laboral.....	31
Figura 13. Consume alcohol, drogas o cigarrillos para relajarse de sus responsabilidades laborales	32
Figura 14. En algunas situaciones que siente presión laboral suele morderse las uñas.....	33
Figura 15. En algunas ocasiones, prefiere que lo dejen realizar solo su trabajo.	34
Figura 16. Logra desarrollar con calidad sus responsabilidades encomendadas por su jefe inmediato.	35
Figura 17. Cumple con las metas que son establecidas por su jefe inmediato. ...	37
Figura 18. Logra terminar su trabajo asignado de manera oportuna.....	38
Figura 19. Tiene conocimiento de las funciones que se desarrollan en su centro laboral.....	39

Figura 20. Logra cumplir con las tareas que le son asignadas por su jefe inmediato.....	41
Figura 21. El nivel de conocimiento que tiene le permite desenvolverse dentro de su centro laboral de manera eficaz.	42
Figura 22. Sostiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.	43
Figura 23. El nivel de conocimiento técnico es importante para desempeñarse en sus labores asignadas.....	44
Figura 24. Aporta sus ideas en beneficio a la agencia Mi banco.....	45
Figura 25. Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su centro laboral.	46
Figura 26. Se adapta de manera rápida a los cambios que se generan en su centro laboral.....	47
Figura 27. Genera con facilidad lazos de amistad y compañerismos con sus compañeros de trabajo.....	48

RESUMEN

La presente investigación titulada Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MiBanco agencia La Victoria 2021, tuvo como objetivo general Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia la Victoria 2021, el cual se desarrolló mediante una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con diseño no experimental de corte Transversal, con una población de 30 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos con su instrumento un cuestionario, concluyendo que el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia la Victoria, con una correlación bilateral de 0,727. Además, se obtuvo un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre estrés y desempeño laboral, donde se llegó a determinar que el estrés sí influyen de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, físicos, conductual, psicológicos.

ABSTRACT

The present research entitled Influence of stress on the work performance of the workers of the company MiBanco Agency La Victoria 2021, had the general objective of determining the influence of stress on the work performance of the workers of Mi Banco agency La Victoria 2021, which was developed through a quantitative research approach, It was developed through a quantitative research approach, of correlational type, with a non-experimental design of transversal cut, with a population of 30 collaborators to whom a survey was applied as a data collection technique with its instrument a questionnaire, concluding that stress influences the work performance of the workers of Mi Banco agency la Victoria, with a bilateral correlation of 0.727. In addition, a value of Sig. (bilateral) $0.000 \leq 0.05$, which accepts the alternative hypothesis and rejects the null hypothesis, this relationship is supported by the crossing of percentages obtained between stress and job performance, where it was determined that stress does have an optimal influence on job performance with 36.7%.

Keywords: Stress, work performance, physical, behavioral, psychological

I. INTRODUCCIÓN

El estrés, es uno de los temas que con el tiempo ha adquirido una importancia relevante en la sociedad influyendo de manera negativa en la salud por diversas vías, como el cambio de hábito relacionado con alteraciones que se producen en los sistemas fisiológicos, como inmune producido por los cambios cognitivos y el nervioso que afecta en las conductas, salud y emociones.

Como es en el caso de los trabajadores de Estados Unidos quienes poseen una elevada exposición al estrés debido al COVID-19 y algunos subgrupos demográficos tienen una particularidad con la vulnerabilidad a los efectos del estrés. Donde los factores que los estresan son el leer, oír sobre el contagio y gravedad de la pandemia, tener incertidumbre respecto a cuanto durara la cuarentena; que requisitos deben tomar para el distanciamiento social, los cambios en sus rutinas sociales y sus cuidados personales día a día. (Park et al., 2020)

Asimismo, se encontró que existen tres factores estresantes en colaboradores estadounidense a causa de la pandemia, tales como la misma empresa, el entorno laboral más exigente e inestable y factores derivados de prácticas no éticas en su centro laboral que ocasionan que no solo se estresen, sino que también no exista un buen desempeño laboral, ni se sientan satisfechos y mucho menos comprometidos con la organización. (Fung, Kim, Kim, & Han, 2021)

Por otro lado, en un estudio realizado en China, sobre si es estresante regresar al trabajo durante la pandemia de COVID-19, se encontró que el 10,8% de los colaboradores tienen un trastorno por estrés postraumático luego de su regreso al trabajo. Además, se mostró al 3,8% con una prevalencia baja de ansiedad, el 3,7% poseen depresión, el 1.5% se sienten estresados y el 2.3% sufren de insomnio.(Tan et al., 2020)

En Corea, se encontró que gran parte de colaboradores presentan elevados niveles de estrés y síntomas de ansiedad debido a la pandemia, donde el 20,3% de colaboradores solteros demostraron tener síntomas de estrés y solo el 14,1% de casados, de mismo modo los colaboradores de menores de 40 años de edad demostraron de más estrés sobre a raíz del COVID-19. (Hee et al., 2020)

Asimismo, en un estudio realizado en Colombia referente al estrés ocupacional y evaluación de desempeño muestra que este último, no es el único factor que mide la productividad, pero que a la vez es un factor que se ve afectado por el estrés laboral. Caracterizándose por tener riesgos psicosociales ya sea por jornadas largas, jornadas sin descanso y fuera de ella, carga afectiva y emocionales, tener riesgos ante violencias interpersonales, déficit de control en el trabajo por los escasos recursos materiales, inestabilidad laboral o inseguridad (Acosta, Ruiz, Marin, & Guerrero, 2019).

En India, a causa de la COVID-19, empresas de todo el país se vieron forzadas a cerrar todas sus instalaciones, aplicando políticas de trabajo desde su hogar lo que ocasiono un incremento de ansiedad y estrés entre los colaboradores, afectando de manera explicable a su desempeño laboral. Asimismo, el malestar laboral, la elección del estilo de vida y la sobrecarga de rol, han sido predictores durante su encierro para el estrés. (Kumar, Kumar, Aggarwal, & Yeap, 2021)

En Georgia, se encontró que el estrés incremento durante la COVID-19, especialmente para colaboradores que no tenían experiencia laborando desde su hogar. Sin embargo, los colaboradores que laboraban desde casa antes de la COVID-19 poseían altos niveles de agotamiento laboral, por lo que se demostró que laborar desde el hogar crea mayor estrés y provoca más agotamiento, lo que se convierte en un desafío para algunos empleadores. (Hayes, Priestley, Ishmakhametov, & Ray, 2020)

A nivel nacional, hoy día, debido a la globalización y los avances tecnológicos acelerados, los trabajadores de diversos sectores sufren más presión para cumplir las exigencias laborales modernas, donde el 98% posee un nivel medio de estrés y un 39.8 un desempeño laboral regular, debido a que enfrentan grandes cambios que tienen relación con la empresa donde labora. (Delgado, Calvanapón, & Cárdenas, 2020)

El estrés posee una gran relación de manera directa con el desempeño laboral, de acuerdo a distintos estudios realizados se demostró que el estrés laboral es una problemática que cada vez incrementa, no obstante, a pesar de que hay programas para prevenirlo y tratarlo, no se observa una disminución. Por lo que el

estrés laboral se da cuando existe un desajuste entre el colaborador, ya sea en su puesto laboral o en su empresa. (Cristóbal, 2019).

Por otro lado, Espinoza et al. (2020) menciona que como consecuencia a la globalización y los avances tecnológicos acelerados, gran parte de los colaboradores llegan a sufrir una presión elevada con el fin de lograr satisfacer de manera completa toda las exigencias en la vida laboral, con ello enfrentándose a cambios importantes que tengan relación con la organización, trabajo y relaciones laborales.

Asimismo, la presión y sobrecarga ocasiona riesgo en la salud del colaborador, debido a que el 58% se siente cansado y estresado, y ello conlleva a poseer enfermedades habituales como la gastritis o diabetes, sin embargo, el 15% afirma que el estrés laboral ocasiona otras enfermedades, lo que afecta el logro de obligaciones en el desempeño laboral dado por los aspectos psicosociales laborales. (Cuno, 2017).

En el presente estudio se podrá abordar tema del estrés y la problemática del desempeño laboral, además se recogerá las experiencias de los colaboradores que pertenecen a la empresa Mi banco Agencia la Victoria. La agencia Mi banco ubicado en Av. Los Incas N° 905 Distrito de la Victoria, es un banco especializado en microfinanzas del grupo Credicorp, que cuenta con 30 colaboradores de los cuales 7 pertenecientes al área de atención al cliente y 23 colaboradores al área de captación de créditos. Hoy en día se observa que en la agencia Mi Banco en ambas áreas se tiene metas diferenciadas y por la coyuntura que se está viviendo por lo que es más complicado cumplir los objetivos planteados, ya que gran parte de los colaboradores tienen miedo de salir al campo, por el contagio de ellos mismos y su familia, lo que les genera estrés por la presión laboral y con ello no de desempeñan de la mejor manera.

Por ello el estudio tiene como problema de la investigación, ¿De qué manera influye el estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia la Victoria 2021? ¿De qué manera influyen los síntomas físicos en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia la Victoria 2021? ¿De qué manera influyen los síntomas psicológicos en el desempeño laboral de

los trabajadores de Mi Banco Agencia la Victoria 2021? ¿De qué manera influyen los síntomas conductuales en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia la Victoria 2021?

Asimismo, la presente investigación fue justificada de manera práctica, ya que permitirá conocer de manera detallada cual es la influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de Mi Banco Agencia la Victoria 2021, con el fin de determinar su relación existente entre ambas variables estudiadas y siendo esta de gran ayuda para la alta gerencias de Mi Banco Agencia La Victoria 2021.

A nivel social se observa que hoy en día se cuenta con diversas instituciones que prestan el mismo servicio, donde dentro de ellas se presentan problemáticas en el trato colaborador-cliente, jefe-colaborador, la relación entre colaboradores, estar satisfechos con el trabajo que realizan, sentido de reconocimiento y logro. Los mismos que de alguna manera influyen en el desempeño laboral de cada colaborador, por ello el presente estudio pretende recolectar mayor información que pueda permitir realizar un diagnóstico, para de esa manera tratar de prevenir el estrés de los colaboradores de la empresa Mi Banco Agencia la Victoria, y de esa manera puedan lograr un buen desempeño laboral que sea favorable para la empresa.

Del mismo modo es justificado a nivel metodológico, debido a que con el uso de técnicas e instrumentos se pretende recolectar datos para lograr los objetivos trazados, asimismo los instrumentos antes de ser aplicados serán validados por el juicio de tres expertos, para consolidar las respuestas obtenidas del instrumento aplicado se empleará el programa Microsoft Excel 2016, y para su procesamiento debido de los resultados como la elaboración de tablas y gráficos se utilizará el Programa estadístico SPSS v.25 y de esa manera obtener información relacionada con la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mi Banco Agencia la Victoria

Además, la investigación realizada tiene como **objetivo principal** Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia la Victoria 2021. Y como **objetivos específicos** los siguientes: Identificar

la influencia de los síntomas físicos en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi banco Agencia la Victoria 2021; identificar la influencia de los síntomas psicológicos en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mi banco Agencia la Victoria 2021, identificar la influencia de los síntomas conductuales en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi banco Agencia la Victoria 2021.

Como hipótesis general H_i : El estrés si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia la Victoria 2021, y como **hipótesis H_0 :** El estrés no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia la Victoria 2021.

E hipótesis específicas: H_1 : Los síntomas físicos si influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi banco Agencia la Victoria 2021; **H_2 :** Los síntomas psicológicos si influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mi banco Agencia la Victoria 2021, **H_3 :** Los síntomas conductuales si influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi banco Agencia la Victoria 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como trabajos previos **internacionales** se tomaron en cuenta los siguientes:

La investigación de Altamirano (2018), titulada *“estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la función judicial”* cuyo objetivo fue determinar la incidencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Función Judicial. Empleando una metodología de enfoque cuantitativa y tipo descriptiva, perceptual, integrativo, comprensivo, con diseño no-experimental, que con una población de 92 empleados, aplicándoles como técnica para obtener datos una encuesta con un cuestionario como su instrumento, cuya conclusión fue que el estrés influye de manera nociva en el desempeño de cada colaborador de empresa estudiada, donde la existencia de estrés en los trabajadores del cantón Latacunga, y que frecuentemente se asocia a diversos factores sicosociales de riesgo como fue la carencia de cohesión, el clima organizacional y cómo influye el líder, así como los mecanismos de organización y control.

Mientras que Sarsosa y Charria (2018), en su estudio *“Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia”* cuya finalidad tuvo de Identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali-Colombia. Empleando una metodología descriptiva, con un diseño transversal, cuya muestra fue de 595 colaboradores, a los cuales se les fue aplicada como técnica la encuesta con su cuestionario como instrumento, y se obtuvo como resultado que los colaboradores que tienen cargo asistencial en las entidades estudiadas presentaron un alto nivel de estrés laboral, teniendo síntomas intelectuales, fisiológicos y laborales. Se concluyó que el estrés laboral prevale entre los colaboradores asistenciales, lo que se puede asociar con la característica de rol, condición.

Por otro lado, en España, García (2017), en su investigación *“Engagement, Burnout, Estrés y Desempeño en Trabajadores del Sector Público”* teniendo como objetivo general conocer la situación laboral de esos empleados en relación a variables como el burnout, el estrés, el engagement y el desempeño. Empleando

una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo, y una población de 466 colaboradores públicos. El instrumento utilizado para la obtención de datos fue un cuestionario, donde se concluyó que el estrés, burnout, engagement correlacionan de manera significativa con el desempeño, concretamente se obtuvo que la variable de engagement tiene una correlación de manera positiva, y con relación a las variables de estrés y burnout tienen una correlación negativa.

Por su parte Pruna (2017) en su investigación *“Estrés y desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga”* cuyo objetivo fue el de determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga. Empleando un enfoque cuali-cuantitativo, de nivel exploratorio, correlacional, descriptiva, con un total de población de 326 colaboradores, donde obtuvo una muestra de 176, los mismos a quienes se les aplicó una encuesta con su respectivo instrumento un cuestionario, para la obtención de información. Además, se concluyó los colaboradores están expuestos a los altos niveles de estrés debido a que tienen un exceso en sus funciones y un tiempo reducido para cumplirlas, con respecto al desempeño laboral se observó que el mismo es mermado los colaboradores, perjudicando así la calidad de trabajo y productividad. Por la falta de tiempo para cumplir sus funciones

Por último, García (2016), en su investigación *“Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca”* teniendo como finalidad estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Empleando un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, transversal, con el total de 607 colaboradores, de la cual se consiguió obtener como muestra de tipo multietápica a 240. Utilizando una encuesta y entrevista, y un cuestionario de modelo demanda-control de Karasek, como instrumento, donde se obtuvo como resultados que se desarrolla un trabajo activo con el 14.58%; una labor pasiva el 43.75%; un trabajo con tensión laboral alta con el 23.75% y el 17.92% labora con una tensión laboral baja. Con ello se concluyó que hay una probabilidad doble de que se desarrolle una enfermedad física – mental en los colaboradores administrativos que en los otros colaboradores.

Asimismo, dentro de los trabajos previos **nacionales** se realizó la revisión de las siguientes investigaciones:

Lopez (2018) en su investigación, *“Estrés laboral y desempeño docente en profesores de educación primaria del distrito de Rio Negro”*, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el desempeño docente y el estrés laboral en profesores de educación primaria de las Instituciones educativas del distrito de Rio Negro. Además, se empleó una metodología de enfoque cuantitativa de tipo aplicada, con diseño descriptiva–correlacional, con una muestra probabilística constituida por 140 colaboradores los mismos que fueron agrupados escala docente, condición laboral, edad, género y colegios. Obteniendo como resultados que existe una correlación de manera significativa y directa de nivel fuerte y alto con $r = 0,95$ entre las dos variables de estudio, concluyendo que los colaboradores están en el nivel en proceso con $M_a = 36.2$. De la misma manera, se verificó que del total de los encuestados el 29,29% tiene un excelente nivel de desempeño; y el 70,71% está en proceso y ninguno colaborador está en el nivel en inicio.

Del mismo modo, Balvin (2018) en su investigación *“Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017”* cuya finalidad fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017. Empleando una metodología de tipo aplicado descriptivo con diseño correlacional-trasversal, además se trabajó con una muestra de 52 colaboradores los mismo que se les aplico como técnica una encuesta con un cuestionario como instrumento. Donde se obtuvo como resultado que el estrés laboral tiene gran influencia con el desempeño laboral con un nivel de confianza de 95% que corresponde al Chi Cuadrado de 62,53, concluyendo que poseen un nivel elevado con respecto al estrés laboral de los colaboradores, y con respecto al nivel de desempeño es insatisfecho y que la dimensión exigencia de trabajo y apoyo social tienen una influencia en el estrés, por último el apoyo social y control decisional influyen en el desempeño, ambos de manera significativa.

Por otro lado, Urupeque (2017) en su investigación, *“Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de*

Carabaylo, 2017” cuya finalidad fue determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017. Empleando una metodología de tipo descriptiva-correlacional, con diseño no experimental-transversal, con una muestra conformada por 260 colaboradores, de los cuales 60 administrativos y 200 operarios, además se utilizó como instrumento la adaptación de Cuestionario de Escala de Estrés Laboral de Ángela Suárez y Desempeño laboral de Zerpa. Obteniendo como resultado que hay una relación significativa e inversa de tipo bajo moderado entre ambas variables de estudio $r = -0,257$, $p = 0.00$, con ello se concluyó que mientras mayor sea el nivel en el desempeño laboral de cada colaborador, mucho menor será el grado de estrés y así viceversa.

De la misma manera, Diaz (2017), en su investigación *“Estrés laboral y desempeño docente en instituciones educativas de primaria del Distrito de Andamarca – Concepción”* cuyo objetivo general fue determinar qué relación existe entre el estrés laboral y desempeño docente en los sujetos de la muestra. Empleando una metodología de tipo descriptivo, con diseño correlacional; con una muestra conformada por 70 docentes de ambos géneros, además se utilizó el cuestionario como instrumentos de recolección de datos. Concluyendo que los colaboradores del género femenino tienen una correlación de manera positiva, con una significancia del 5%; sin embargo, los colaboradores de género masculino no presentan una correlación entre ambas variables; asimismo respecto a las otras variables como condición laboral y edad, las correlaciones que presentan no son significativas.

Asimismo, Gárate (2017) en su investigación *“Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016”* cuya finalidad fue evaluar el nivel de estrés y establecer su relación con el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – Tarapoto de durante el año 2016. Se empleo una investigación de diseño no-experimental, de tipo descriptivo correlacional, teniendo como técnica una encuesta, con su instrumento un cuestionario a 252 trabajadores, donde se obtuvo como resultado que el grado de estrés laboral que se presenta la entidad estudiada es de un 74%, y el nivel de desempeño de los colaboradores es regular. Con ello se concluyó que hay una

directa relación y de manera significativa entre ambas variables que se encuentran en estudio, por ello a través del análisis estadístico del Rho de Spearman se demuestra el valor positivo de 0,373.

Con respecto a las teorías relacionadas Se fundamenta teóricamente en varios autores como Peiró, (2001), indica que el estrés, viene incrementado cada vez en la sociedad, afectando en lo social y en el ambiente individual, que es donde más estragos se hacen. En lo personal tiene efectos en lo físico como psicológico, y por ende afecta la salud del colaborador. Siendo casi imposible de que se evite en algunos puestos más que en otros, dándose principalmente cuando se labora bajo presión, en ese instante se empieza a perjudicar la salud de cada trabajador provocando que no tenga un equilibrio y disminuya su desempeño laboral

Lazarus & Folkman, (1986), menciona que el estrés se da cuando el colaborador deja de tomar con importancia su tranquilidad como persona y le da una mayor importancia a su centro laboral, sin darse cuenta que poco a poco va desgastando sus emociones, sin buscar cómo combatirlo, se olvidan de la situación que altera su normal rendimiento como persona, ocasionándoles molestias, dolores y un sin fin de enfermedades

Por su parte, Yu, Park, & Sean (2021), define el estrés laboral como la respuesta emocional o física que perjudica al colaborador, producida cuando los requerimientos del centro laboral no son de acorde a las necesidades, recursos y capacidades del colaborador, asimismo se conoce es una negativa reacción provocada a causa de una gran diversidad de problemas emocionales y personales.

Por su parte Posada (2011), menciona tres fases del estrés: Alarma: es considerada como las salidas de adrenalinas, que son movilizadas en todo el sistema corporal hasta que este se adapte, ya que el cuerpo al no tener energía, libera adrenalina que se prepara para ir aumentando la tensión cardiaca, tensando cada musculo, presentando dolores en todo el cuerpo, presentando una alta presión. Resistencia: aquí las actividades de las hormonas se elevan, mientras tienen duración la motivación, el cuerpo está activo al 100% y es allí cuando se sienten cansados, pero el cuerpo resiste y tiende a regresar a su

estado actual, Agotamiento: aquí los problemas físicos y psicológicos, se dan en el organismo, se van perdiendo las capacidades para volver a activarse, ya no hay reservas, y como consecuencias aparecen enfermedades y hasta puede llevarlo a la muerte

De la misma manera se define el estrés laboral como un desequilibrio entre un colaborador y su entorno. Por lo que, cuando sea mayor el desequilibrio entre las capacidades y demandas externas del colaborador, se experimentará un estrés con un grado más elevado (Li et al., 2017)

La ONU indico que el estrés es una de las enfermedades con mayor importancia del siglo XXI. Además, no escapa de esta realidad el ámbito laboral, considerándose que el estrés afecta de manera negativa tanto la salud física como psicológica de los colaboradores y la eficacia de las organizaciones para las que laboran.

Zuñiga (2019), define el estrés Laboral como las desfavorables reacciones tanto emocionales como físicas, que se dan cuando la exigencia laboral se excede. En varias ocasiones esta teoría es confundida con el desafío, sin embargo, no es igual, ya que este tipo de estrés se asocia con el ámbito laboral que se da cuando el colaborador se ve expuesto a sucesos de cambio en su repertorio de conductas diarias.

Además, el estrés laboral se define como el resultado debido a la aparición de factores de riesgo psicosocial o psicosociales de riesgo, donde tienen una elevada probabilidad de que afecte de manera significativa en la salud de los colaboradores y su funcionamiento a nivel empresarial a mediano y largo plazo (Osorio & Cárdenas, 2017)

Por su parte Glazer & Liu (2017) manifiestan que el estrés laboral es una expresión genérica que hace referencia a los estímulos que tienen relación con el trabajo, que pueden tener consecuencias psicológicas, físicas y conductuales, que repercuten en la salud y en el bienestar del colaborado y la empresa. Sin embargo, no todos los factores estresantes conducen a que el colaborador tenga tensiones, no obstante, todas aquellas tensiones resultan de factores percibidos, estresantes o reales.

Por lo que el estrés laboral presenta riesgos tanto mentales como físicos. Asimismo, representa un gasto financiero para la sociedad y empresas, ya que el estrés causa una baja productividad laboral, presentando una discapacidad laboral y requerirá gastos en atención médica. Por ello si existe la probabilidad de la prevención y reducción de estrés en los colaboradores, junto a ello se podrá disminuir las consecuencias que perjudican tanto a las organizaciones como al colaborador (Havermans et al., 2018).

Además, es el estrés laboral, produce que el colaborador reduzca su desempeño laboral y su compromiso organizacional, ocasionando que el colaborador renuncie, rote puestos, se ausente, etc. afectando de manera directa a la empresa haciéndola incompetente, disminuyendo su productividad, y afectando su imagen corporativa. (Rojas, 2019).

Define que el estrés es el fenómeno que se asocia con múltiples elementos y no puede atribuir de manera única a situaciones laborales, ya que puede darse en cualquier ambiente laboral y afectar a cualquier colaborador, sin importar si sea una pequeña o grande empresa, ni su rubro, ni depende del tipo de contrato o relación laboral. Por lo que no se debe olvidar que en toda empresa laboral hay diversos agentes que pueden tener efectos en el estrés. (Chiang, Riquelme, & Rivas, 2018)

Teniendo como dimensiones del estrés, según Del Hoyo (2004) los **Síntomas Físicos**: Tienen relación con la manera y carga de las tareas en el centro laboral y el entorno en el que se desempeña. Que son las repuestas del cuerpo ante cualquier situación de tensión laboral, teniendo como indicadores, síntomas físicos respiratorios; cardiovasculares; gastrointestinales; dermatológico, osteomuscular. Asimismo, tenemos la dimensión **Síntomas Psicológicos**: representan las tipologías psicológicas del colaborador que generan una formación atareada, generándose en el interior del individuo, definiendo su conducta y su manera de pensar ante cualquier situación de tensión; con sus indicadores Atención y concentración, depresión, irritabilidad, trastorno de sueño. Y por último la dimensión **Síntomas Conductuales**: hacen referencia a los cambios de conducta que se dan en la persona durante algún momento donde se

produce una tensión como Cambios evitar responsabilidades, el apetito, mayor uso de alcohol, cigarrillos o drogas, exhibir comportamientos más nerviosos.

Por otro lado, con la variable desempeño laboral Robbins (2000) menciono que los equipos de trabajo tengan un buen funcionamiento, no deben existir reglas para la creación de equipos con eficacia, ya que solo se debe asumir que la labor que realizan, lo deben hacer de calidad, con eficacia y estar convencidos de la labor que realicen, tienen que realizarlo con responsabilidad, teniendo que emplear sus mejores destrezas, habilidades, sistemas, técnicas, estrategias, métodos, procesos, metodologías, asimismo el equipo debe encontrarse comprometidos con la organización.

Asimismo, el desempeño laboral es definido como el efecto gracias al esfuerzo de un colaborador transformado por cada habilidad y rasgo y por cada percepción de los roles. Implicando que el rendimiento cuando se da una situación se puede considerar como el resultado de las interrelaciones entre las percepciones, rasgos, habilidades y esfuerzo de los roles (Jayasinghe & Mendis, 2017).

De la misma manera, se define el desempeño laboral como el reflejo de comportamientos de manera observable y no observable que se evalúan. Es decir, hace referencia al comportamiento, acciones y resultados escalables donde cada colaborador que participa o logra los objetivos de la organización(Viswesvaran & Ones, 2017).

Del mismo modo, se define el desempeño laboral como las cosas observables que cada persona realiza en otras palabras, es el comportamiento de cada colaborador, donde es más relevante para el cumplimiento de cada objetivo de la empresa (Tummers, 2017)

El desempeño laboral es considerado como último criterio en la gestión de recursos humanos. Por lo que evaluar y analizar es vital para los diversos procesos de la organización como la selección de personal, recompensas y compensación, o capacitaciones. De manera independiente la finalidad de las organizaciones es realizar una evaluación de desempeño en los colaboradores, ya que se necesita de calificaciones precisas para medir el rendimiento (Ramos, Barrada, Fernández, & Koopmans, 2019).

Por su parte, Salazar (2018), define el desempeño laboral como el rendimiento profesional y competencias basadas en el uso de habilidades, valores y conocimientos con la finalidad de realizar sus actividades de manera adecuada, asimismo es el esfuerzo del colaborador que depende de sus capacidades, habilidades y percepciones para realizar su trabajo.

El desempeño laboral, es una terminología que hace referencia a la calidad del trabajo de un colaborador, estando relacionada con el rendimiento directo de la organización, donde las mismas, se centran en localizar fuerzas para mejorar el rendimiento de cada colaborador, logrando así una satisfacción laboral y un mejor desempeño laboral (Dinc, 2017)

Además las dimensiones tomadas por Chiavenato (2009). **La Eficacia:** se trata de hacer las cosas de manera correcta, que la labor que se realiza logre los objetivos establecidos. Teniendo una relación con lograr las tareas, tener conocimiento dentro del puesto de trabajo. Es decir que la eficacia es una medida para lograr la meta. **Eficiencia;** es el buen manejo de los recursos que se disponen dando a conocer con una igualdad, con responsabilidad de los colaboradores, nivel de liderazgo, conocimientos técnicos y cooperación en el centro de trabajo, nivel de adaptabilidad del colaborador. Además, hace referencia que la eficiencia significa el mayor logro de resultados a base de una mínima inversión.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo Correlacional. Cuyo fin es poder tener un conocimiento de la relación o grado que están asociadas con la existencia entre dos a más variables de en un o contexto en particular. Ocasionalmente sólo se realiza un analices en relación entre dos variables, y mayor frecuencia en el estudio de tres a más variables. Para su evaluación se comienza midiendo cada variable, y después son cuantificadas, analizadas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

El presente estudio fue de tipo correlacional debido a que será analizada de forma que el estrés laboral tiene relación con el desempeño de los colaboradores en la empresa Mi Banco agencia La Victoria 2021.

Diseño no experimental. Se realiza sin manipular de ninguna variable estudiada de manera deliberada. Sin sustituir de manera intencional la variable independiente, solo es observada tal y como se presenta en ámbito real y en un tiempo determinado, para que después sea analizada. (Palella & Martins, 2003)

Por ello la presente investigación fue de diseño no experimental, debido a que se realizara sin manipular ninguna de las variables como son el estrés laboral y desempeño laboral.

Transversal; es el responsable de recolectar datos en un único momento y en un solo tiempo. Con el fin de realizar una descripción cada variable y análisis en su interacción e incidencia en un determinado momento, sin manipularlas.(Palella & Martins, 2003)

La presente investigación es de tipo transversal porque se describe el contexto en un determinado tiempo y no requiere de una observación de los sujetos investigados durante un determinado periodo de tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente cuantitativa: El estrés -Causa fenómeno a estudiar

Variable dependiente cuantitativa: Desempeño Laboral

3.3. Población, muestra y muestreo

Población, es el conjunto de todos los sujetos a estudiar, es decir es el total de elementos que posees características que son similares que comparten, gustos y preferencias. (Bernal, 2010)

Para el desarrollo del presente proyecto se tomará como población a 30 colaboradores de la agencia Mi banco ubicado en Av. Los Incas N° 905 Distrito de la Victoria de los cuales 7 pertenecientes al área de atención al cliente y 23 colaboradores al área de captación de créditos

Muestra; es el subconjunto de la población que es seleccionada, para obtener realmente información para desarrollar la investigación y sobre el mismo donde se tendrá que efectuar la observación y medición de las variables estudiadas (Bernal, 2010)

Por ello en el presente estudio se tomará como muestra la misma población de 30 trabajadores al ser una población pequeña que se puede medir en toda su capacidad.

Muestreo por conglomerados es una técnica donde se emplea la existencia de grupos en la población que son representativos de manera correcta del total de la población en relación a las características que se desea medir (Bernal, 2010).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta; Es una técnica que es constituida por un grupo de interrogantes, que será aplicada a una población o muestra para conocer sobre algún tema esperado (Hernández et al., 2014)

Cuestionario; es un conjunto de ítems con respecto a una o más variables que se pretenden medir en la investigación que da respuesta a los objetivos planteados.

En el presente proyecto se empleará como técnica la encuesta con su respectivo instrumento que fue un cuestionario a 30 colaboradores de la agencia Mi banco ubicado en Av. Los Incas N° 905 Distrito de la Victoria para medir su nivel de estrés y desempeño laboral.

La validez de los instrumentos será determinada por el grado de suficiencia del contenido del cuestionario que se va a aplicar, por ello se tendrá en cuenta la validación del instrumento de 3 expertos que conozcan y dominen el tema de investigación.

Asimismo, para la confiabilidad se utilizará el criterio de Alpha de Crombach donde se tendrá en cuenta la correlación de ambas variables de estudio, donde se espera cumplir con los estándares fiabilidad establecida

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad de estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	15

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	12

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

3.5. Procedimientos

Se procederá a aplicar la encuesta al total de la muestra, que son 30 colaboradores de la agencia Mi banco ubicado en Av. Los Incas N° 905 Distrito de la Victoria que continúan laborando pese a la coyuntura del COVID-19 que vive el país, asimismo para consolidar las respuestas obtenidas del instrumento aplicado se empleará el programa Microsoft Excel 2016, y para su procesamiento debido de los resultados como la elaboración de tablas y gráficos se utilizará el Programa estadístico SPSS v.25.

3.6. Método de análisis de datos

Para el método de análisis de información se empleará el programa estadístico SPSS v.25 y con la ayuda del programa Microsoft Excel 2016, donde se realizará un análisis estadístico descriptivo de los datos recolectados en la encuesta aplicada a los colaboradores, considerando tablas con frecuencias y porcentajes con la finalidad de que estos análisis sean veraces y confiables que

permitirán una interpretación y comprensión factible, y así poder dar respuesta a los objetivos que planteados.

3.7. Aspectos éticos

Álvarez (2018), manifiesta que los aspectos éticos son aquellas implicancias del investigador ya sean positivas o negativas que pueda tener el desarrollo del estudio, es decir, aquel beneficio o daño que puede ocasionar a la sociedad. Por lo que, los resultados que se obtendrán después de aplicada la técnica de obtención de datos, serán manejados reservadamente, sin ser adulterados. Por ello, se trabajará en base a los siguientes principios de ética:

Beneficencia: Este principio hace referencia al bienestar común de la población del presente estudio quienes, para la recolección de datos, buscando que de alguna u otro modo sean beneficiadas, por lo tanto, este estudio se realizará tomando las medidas para poder beneficiar a todos los involucrados en el estudio.

No maleficencia: Este estudio se desarrolla, en base al principio de no maleficencia, solo en términos de investigación, en otras palabras, no existe ninguna finalidad de ocasionar algún daño a la unidad de estudio, que sea en beneficio del investigador, de tal modo que ambas partes se beneficien.

Autonomía: Tomando en consideración al principio de autonomía, en el estudio, se llevará a cabo de la mano, los criterios y derechos que poseen los colaboradores de Mi Banco agencia La Victoria, así tal como lo establece la muestra, siendo así que las personas encuestadas aprueben que la información que brinden sea utilizada en beneficio del estudio.

Justicia: De acuerdo al principio de justicia en este estudio, se tiene como muestra a colaboradores de Mi Banco agencia La Victoria, con el criterio de género, representando así a una unidad de análisis que no es vulnerable, del mismo modo buscando igualdad para todas las partes.

IV. RESULTADOS

VARIABLE ESTRÉS – DIMENSIÓN SÍNTOMAS FÍSICOS

Tabla 3.

Ante alguna situación de conflicto en su centro laboral siente alteración en su respiración

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	30,0%
Casi Nunca	4	13,3%
Algunas veces	8	26,7%
Casi siempre	3	10,0%
Siempre	6	20,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

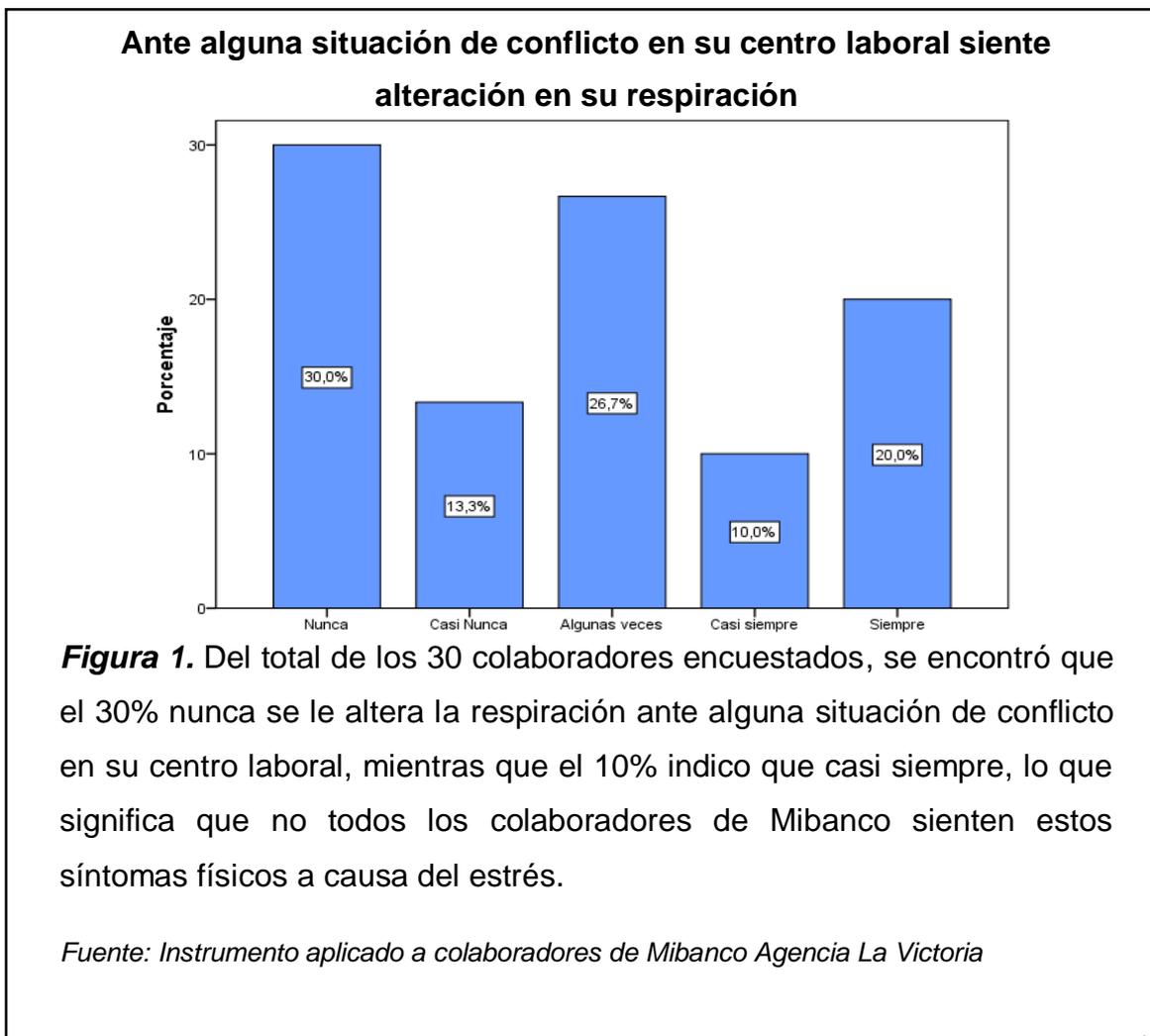


Figura 1. Del total de los 30 colaboradores encuestados, se encontró que el 30% nunca se le altera la respiración ante alguna situación de conflicto en su centro laboral, mientras que el 10% indicó que casi siempre, lo que significa que no todos los colaboradores de Mibanco sienten estos síntomas físicos a causa del estrés.

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

Tabla 4.

Ante alguna situación de tensión en su centro laboral siente aceleración en su pulso

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	23,3%
Casi Nunca	6	20,0%
Algunas veces	8	26,7%
Casi siempre	7	23,3%
Siempre	2	6,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

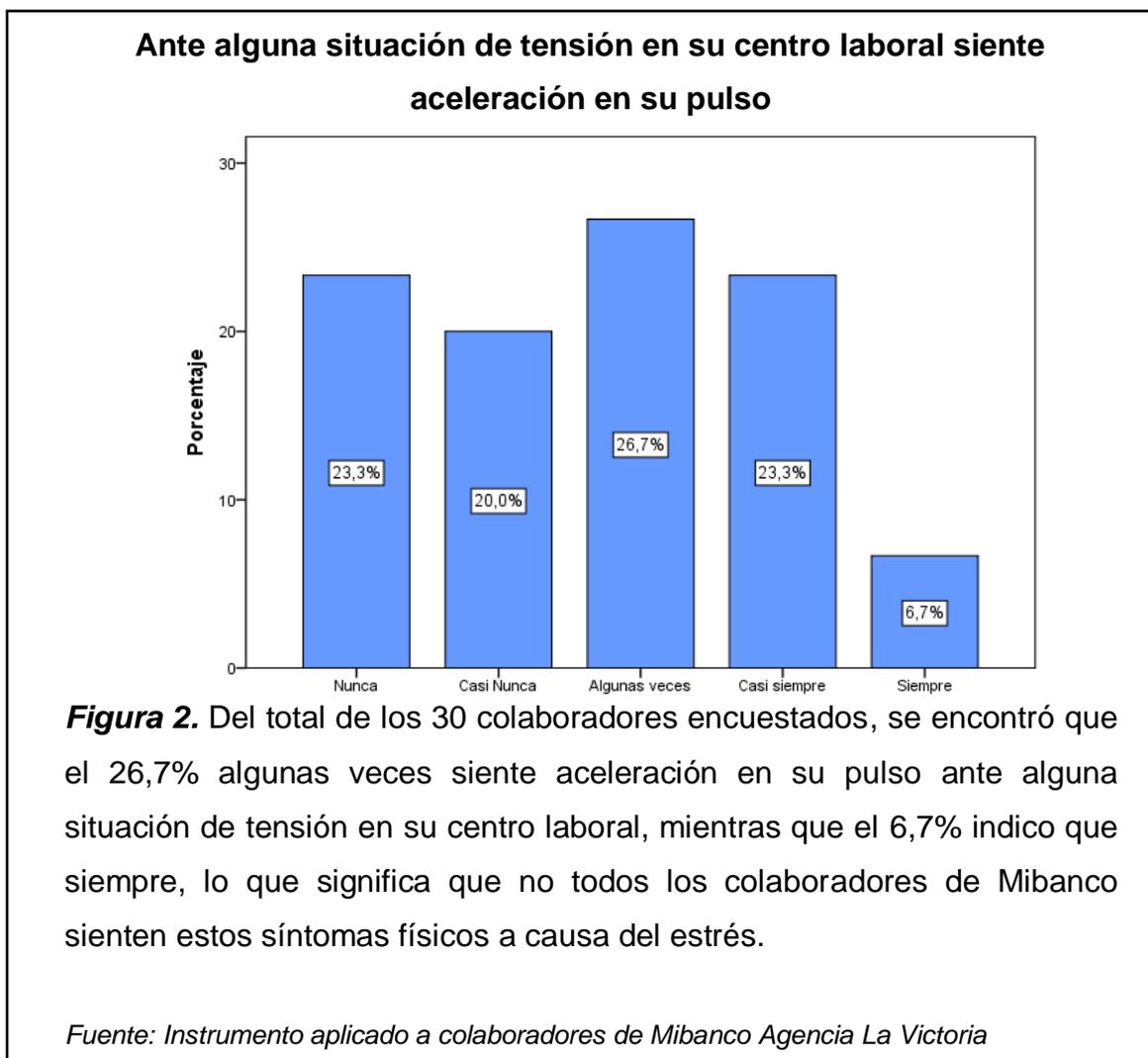


Tabla 5.

Sufre de ardor estomacal constantemente mientras desarrolla sus actividades laborales

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	30,0%
Casi Nunca	2	6,7%
Algunas veces	6	20,0%
Casi siempre	5	16,7%
Siempre	8	26,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

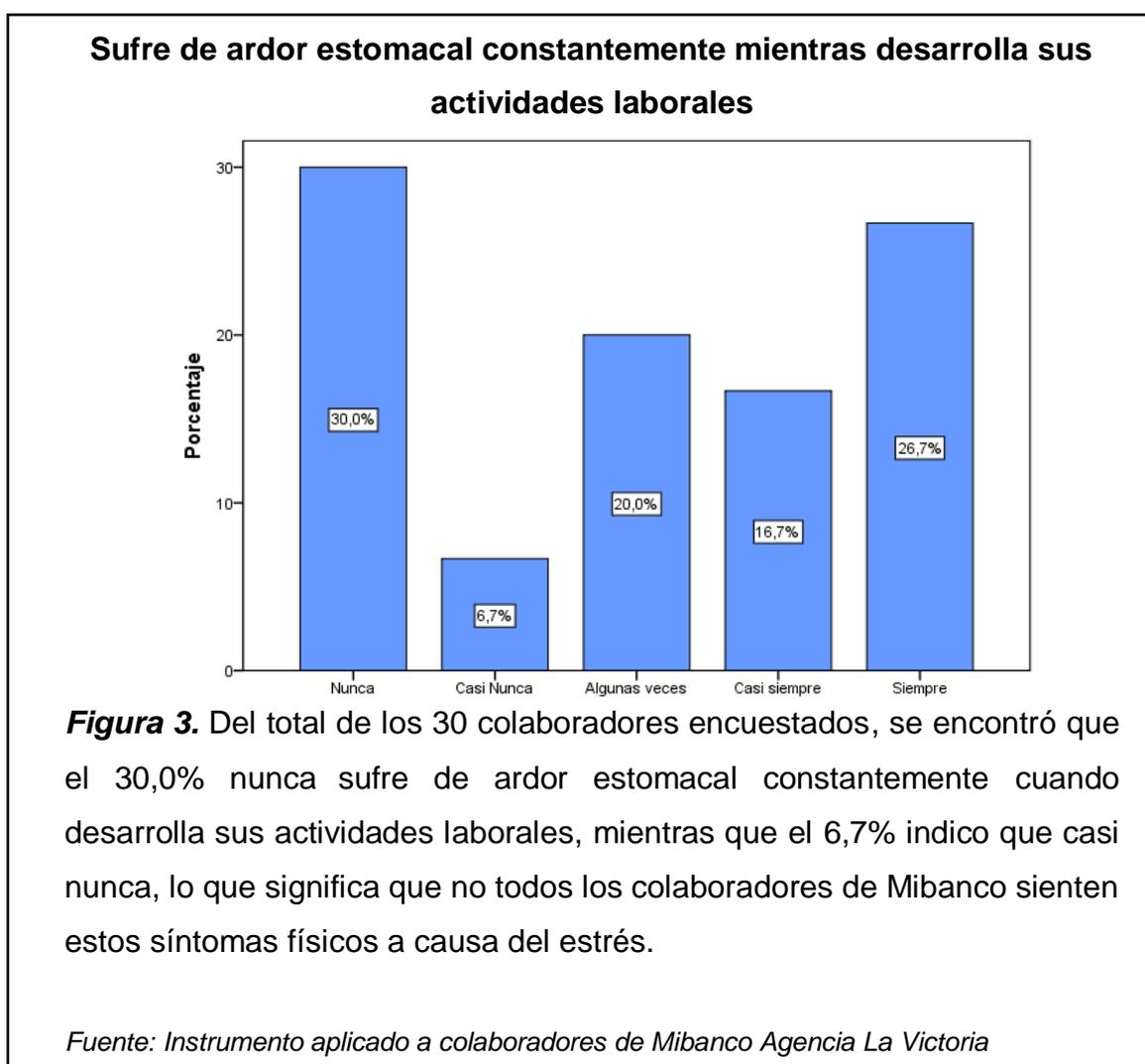


Tabla 6.

Siente dolor de espalda y/o cabeza de manera frecuente.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,7%
Casi Nunca	2	6,7%
Algunas veces	7	23,3%
Casi siempre	13	43,3%
Siempre	6	20,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

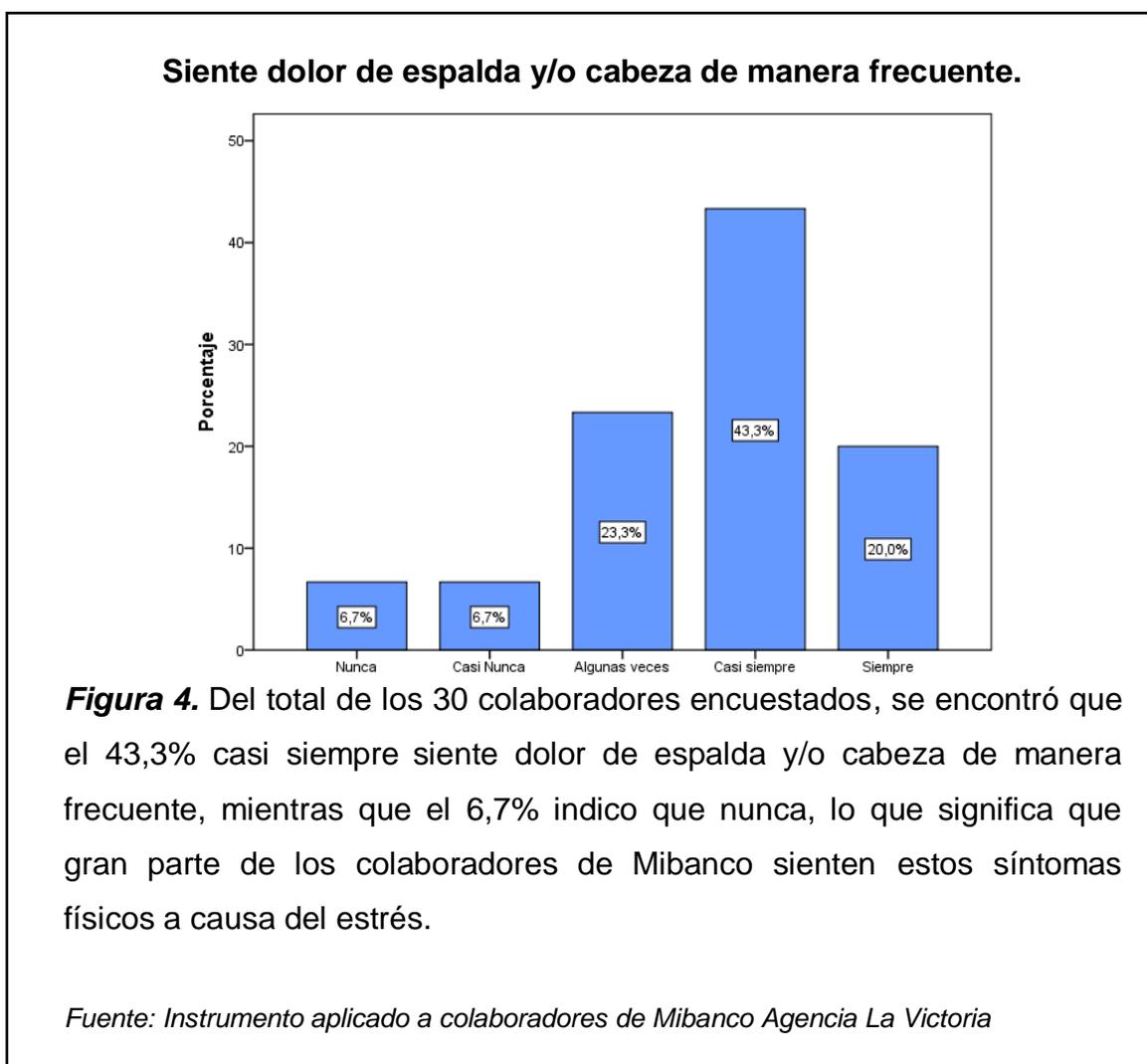
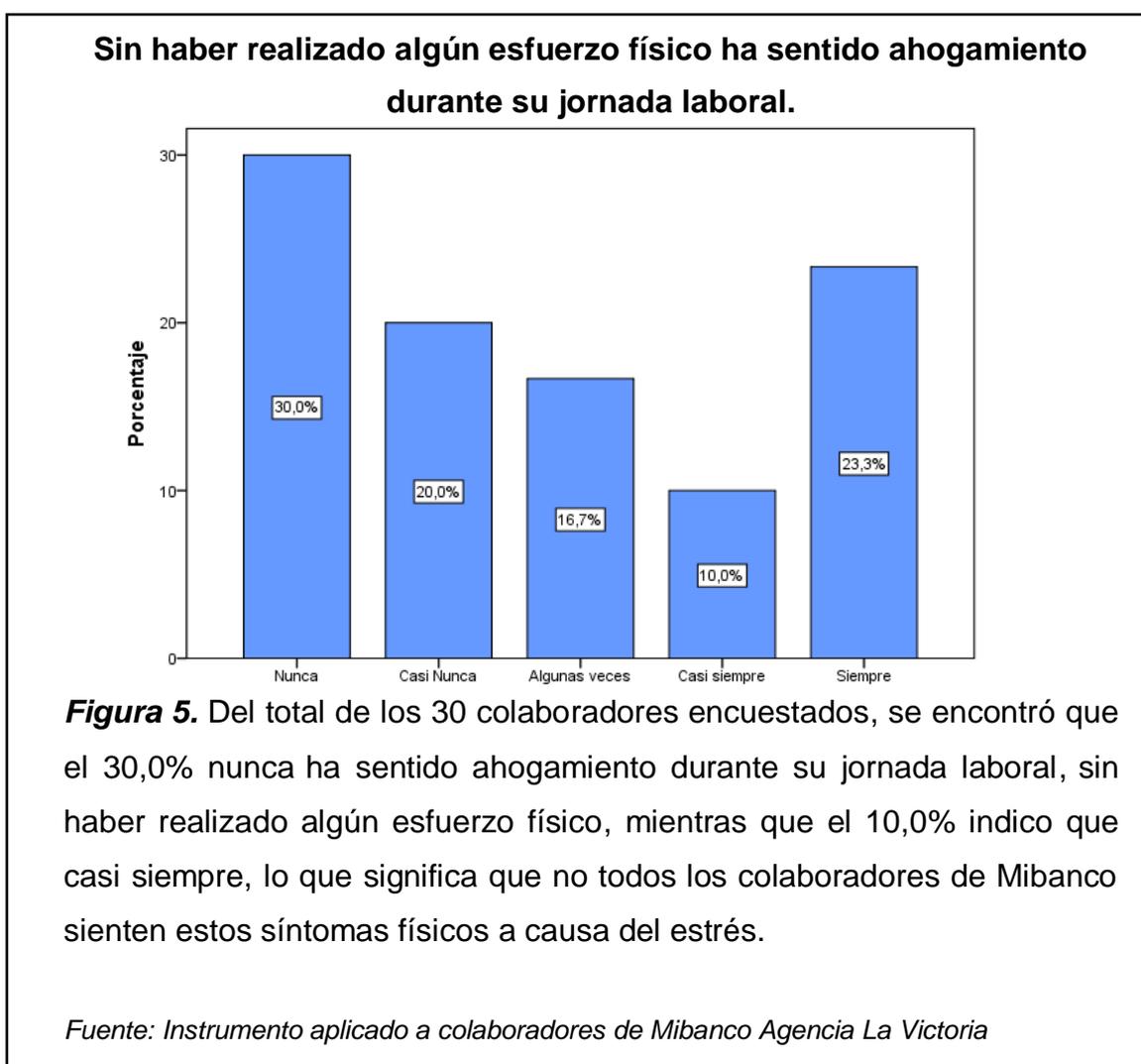


Tabla 7.

Sin haber realizado algún esfuerzo físico ha sentido ahogamiento durante su jornada laboral.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	30,0%
Casi Nunca	6	20,0%
Algunas veces	5	16,7%
Casi siempre	3	10,0%
Siempre	7	23,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria



VARIABLE ESTRÉS – DIMENSIÓN SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS

Tabla 8.

Siente que se distrae fácilmente de la actividad que está desempeñando

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	16,7%
Casi Nunca	12	40,0%
Algunas veces	5	16,7%
Casi siempre	1	3,3%
Siempre	7	23,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

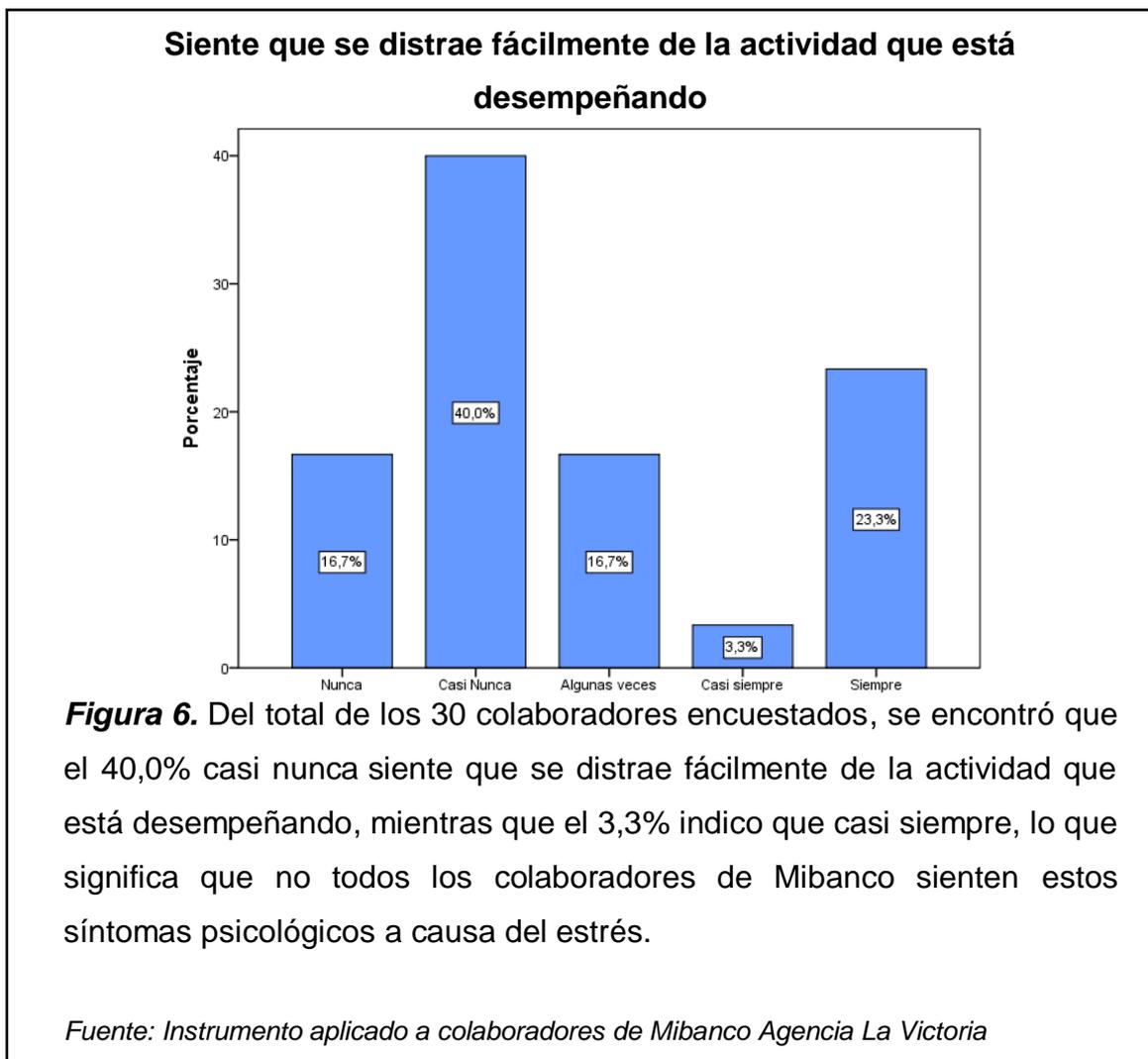


Tabla 9.

Cuándo está realizando sus labores le cuesta concentrarse

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	30,0%
Casi Nunca	8	26,7%
Algunas veces	5	16,7%
Casi siempre	4	13,3%
Siempre	4	13,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

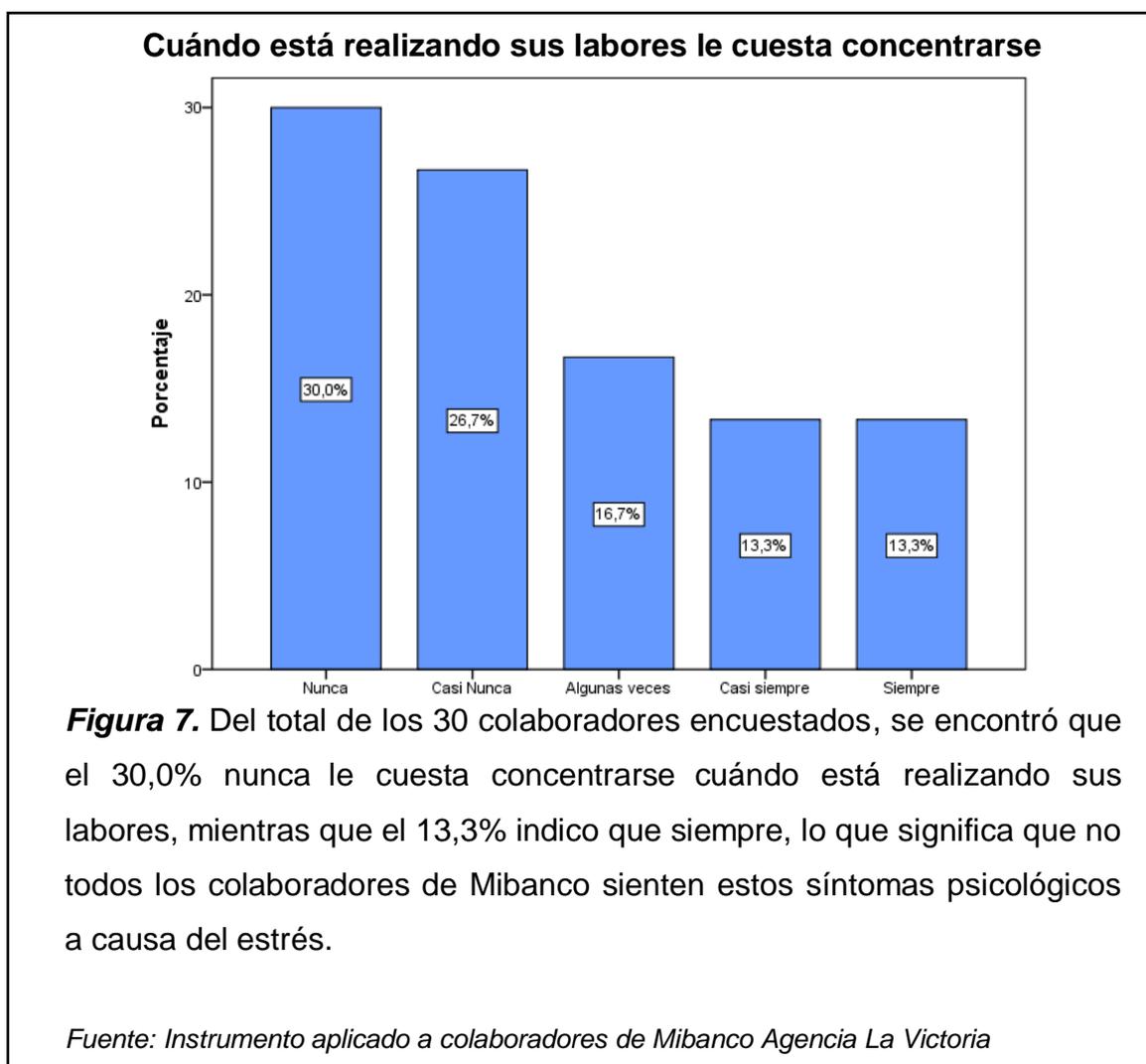


Tabla 10.

Tiene momentos de depresión sin alguna razón aparente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	56,7%
Casi Nunca	3	10,0%
Algunas veces	2	6,7%
Casi siempre	1	3,3%
Siempre	7	23,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

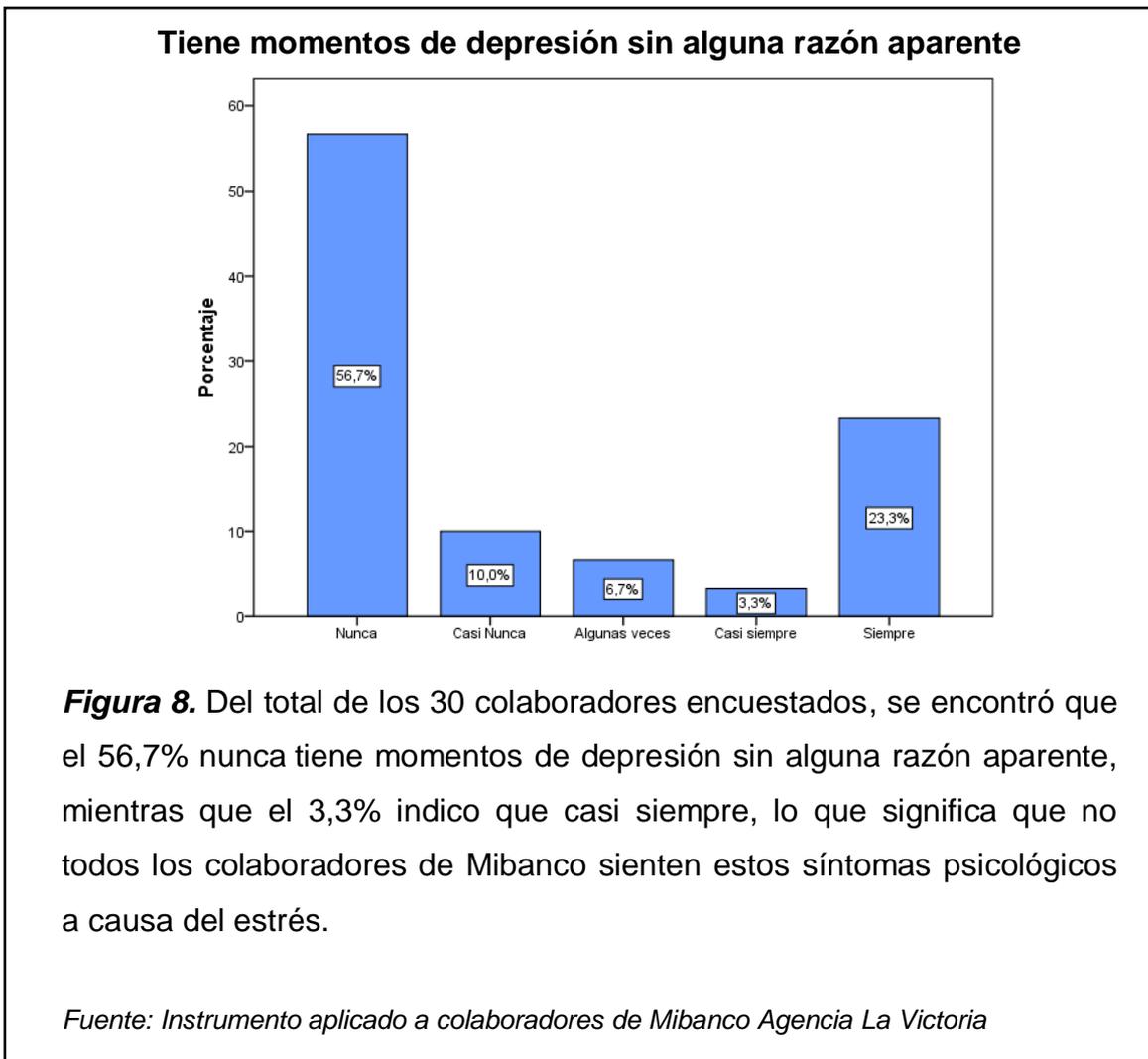


Tabla 11.

Suele enfadarse con facilidad con sus compañeros de trabajo en su centro laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	16,7%
Casi Nunca	13	43,3%
Algunas veces	2	6,7%
Casi siempre	5	16,7%
Siempre	5	16,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

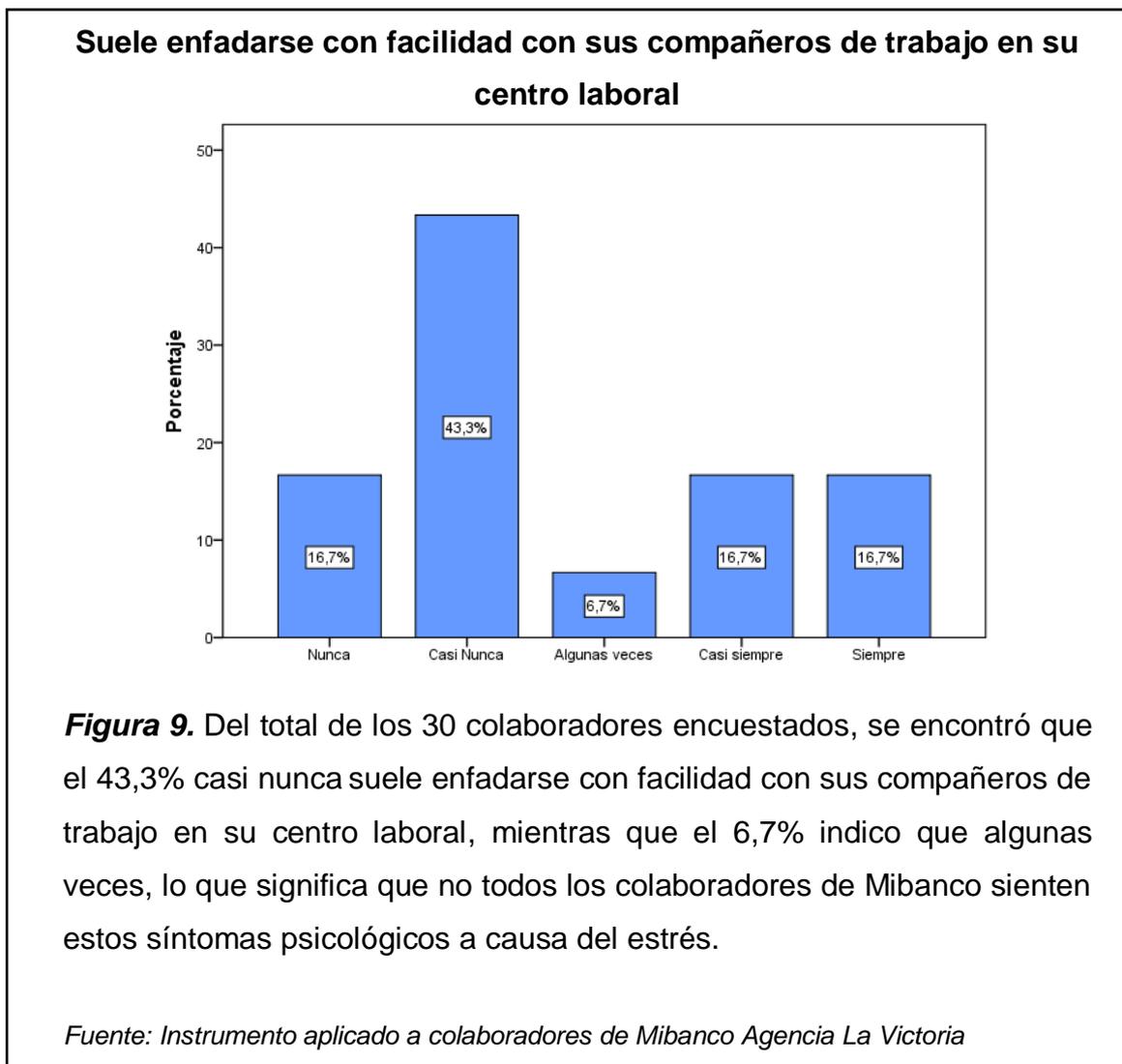
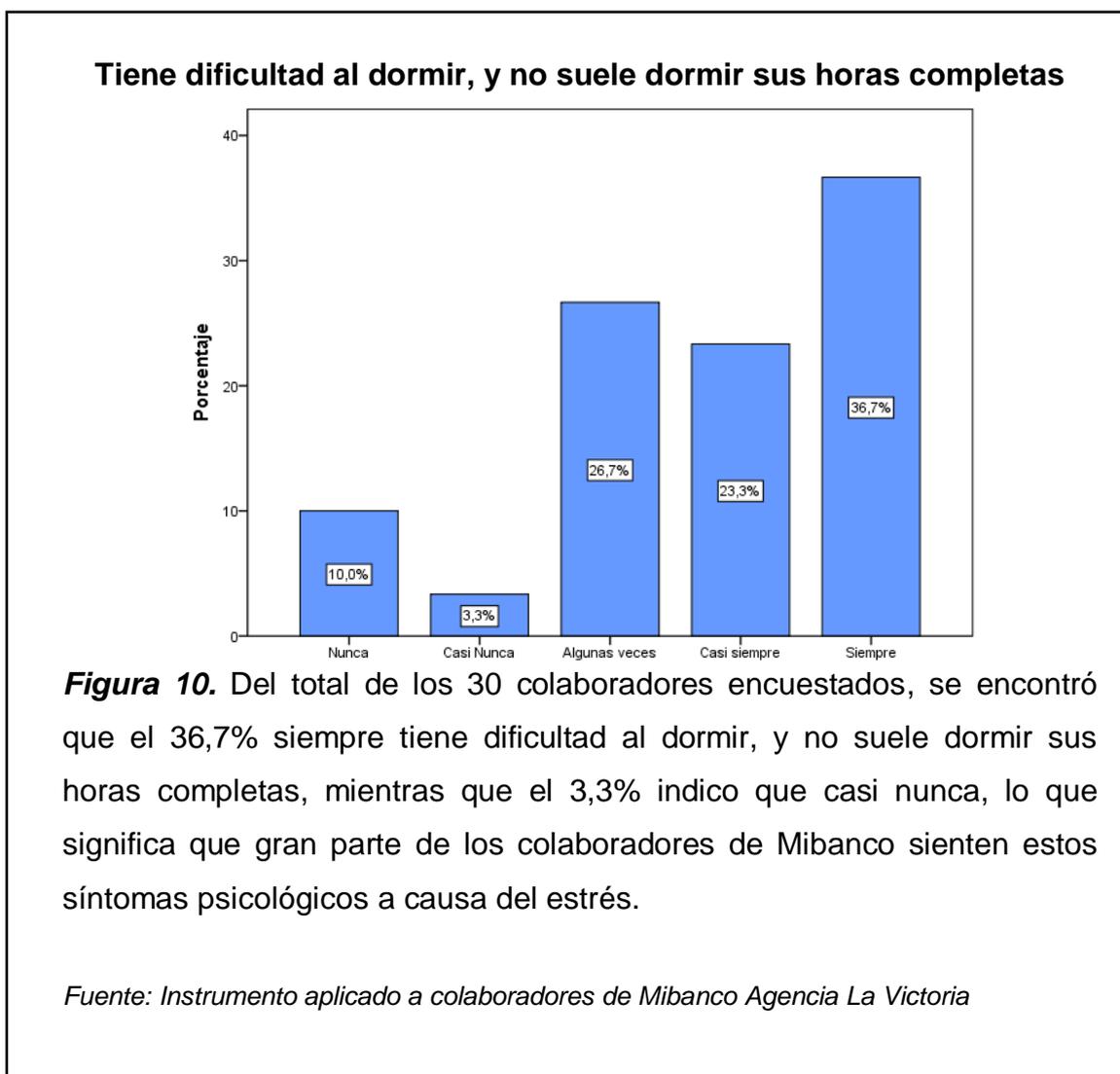


Tabla 12.

Tiene dificultad al dormir, y no suele dormir sus horas completas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10,0%
Casi Nunca	1	3,3%
Algunas veces	8	26,7%
Casi siempre	7	23,3%
Siempre	11	36,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria



VARIABLE ESTRÉS – DIMENSIÓN SÍNTOMAS CONDUCTUALES

Tabla 13.

Pensar en sus deberes laborales hace que frecuentemente pierda el apetito

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	40,0%
Casi Nunca	8	26,7%
Algunas veces	1	3,3%
Casi siempre	4	13,3%
Siempre	5	16,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

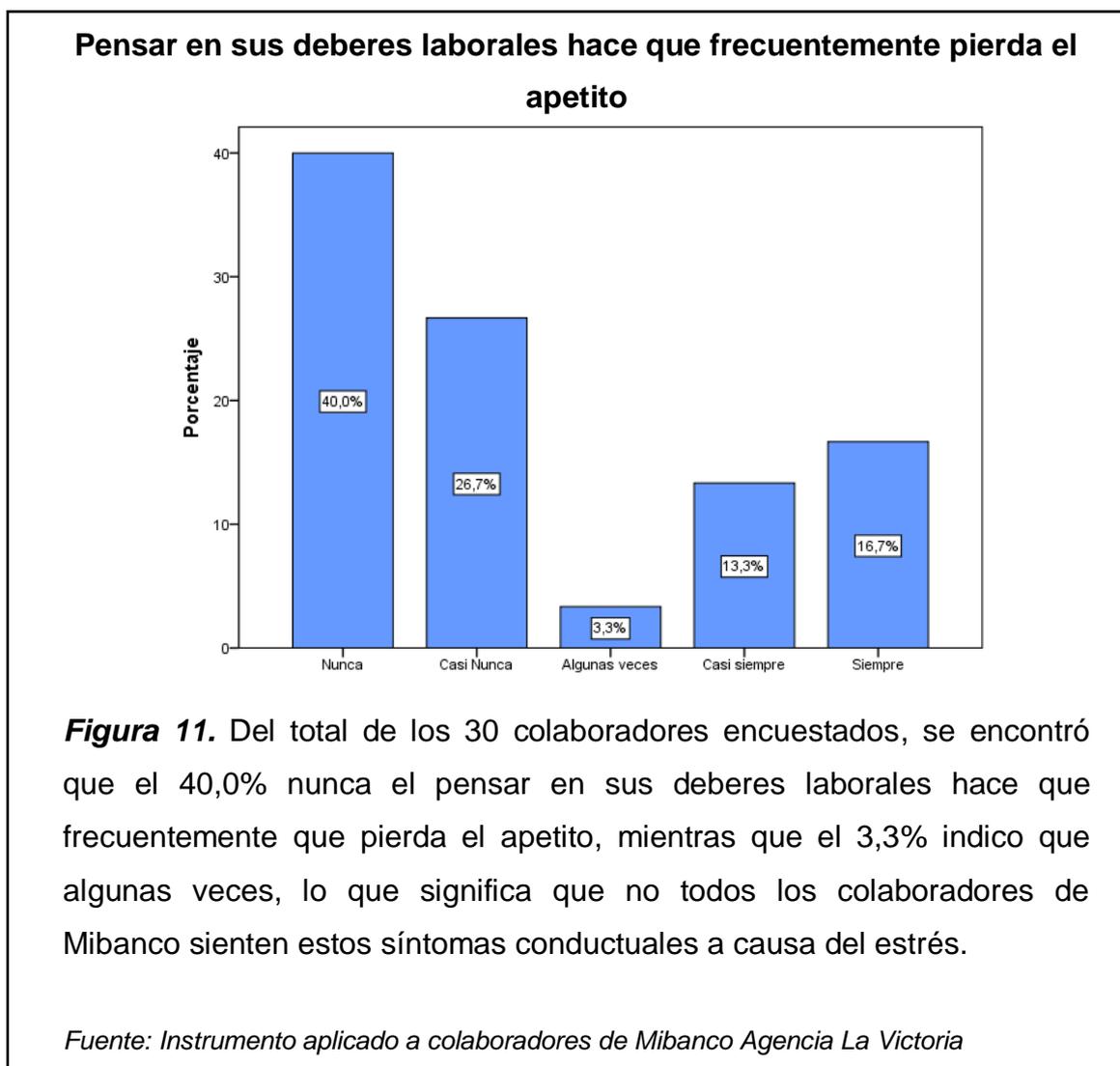


Tabla 14.

Critica por cada responsabilidad laboral que se le otorga y solo tiende a buscar defectos en su centro laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	43,3%
Casi Nunca	7	23,3%
Algunas veces	1	3,3%
Casi siempre	2	6,7%
Siempre	7	23,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

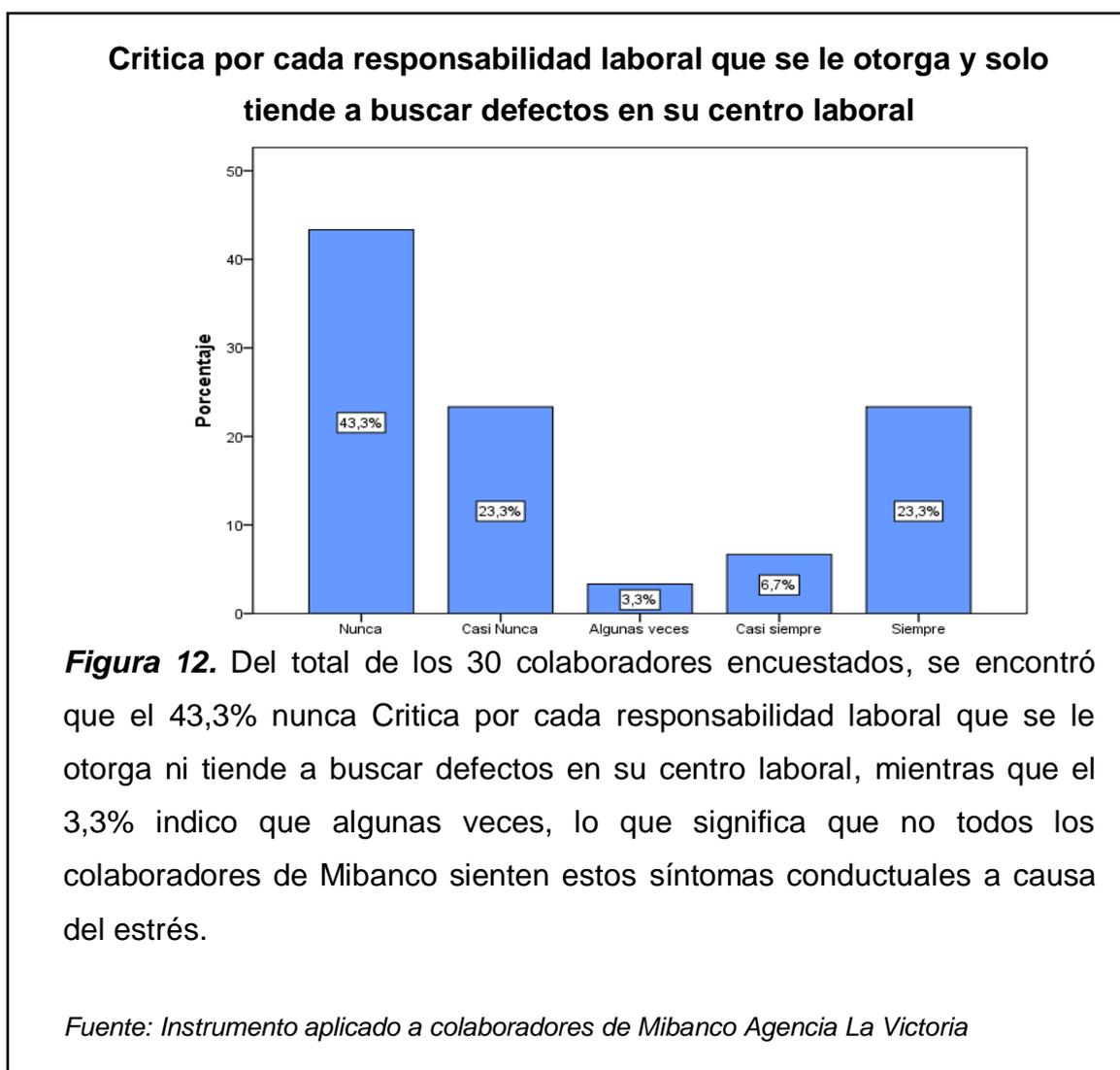


Tabla 15.

Consumo alcohol, drogas o cigarrillos para relajarse de sus responsabilidades laborales

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	63,3%
Casi Nunca	1	3,3%
Algunas veces	2	6,7%
Casi siempre	6	20,0%
Siempre	2	6,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

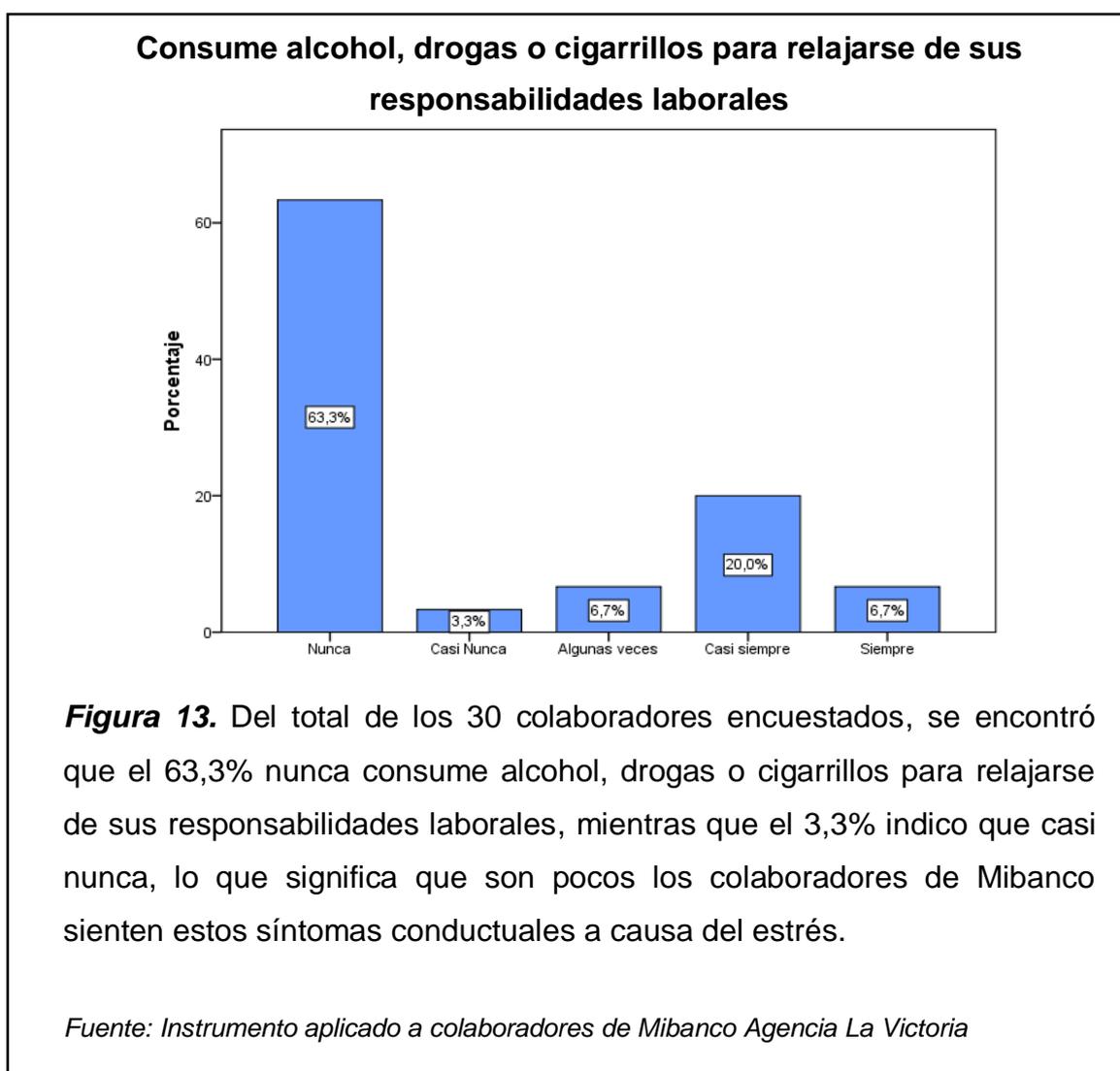


Tabla 16.

En algunas situaciones que siente presión laboral suele morderse las uñas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	60,0%
Casi Nunca	3	10,0%
Casi siempre	1	3,3%
Siempre	8	26,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

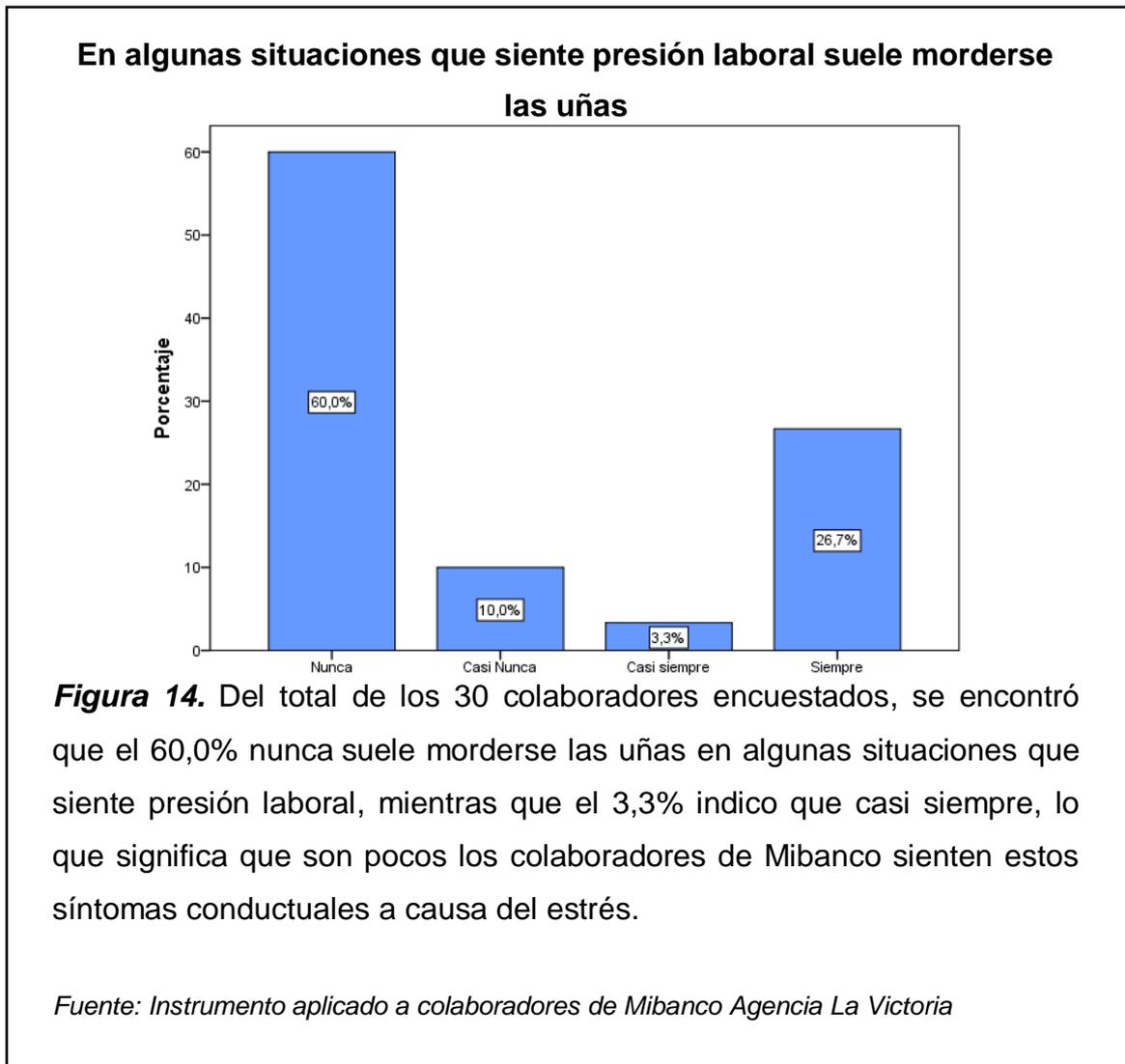
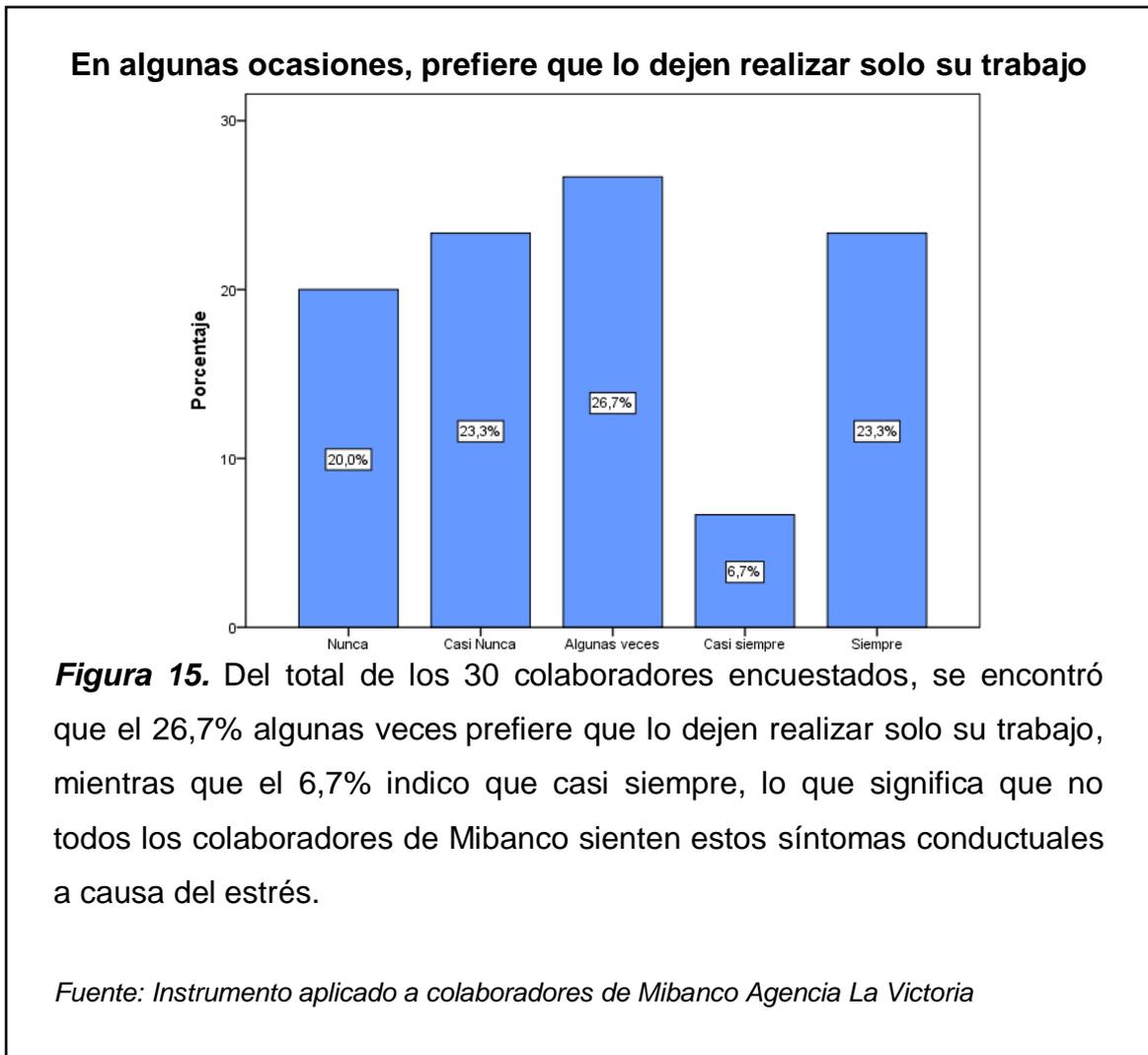


Tabla 17.

En algunas ocasiones, prefiere que lo dejen realizar solo su trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	20,0%
Casi Nunca	7	23,3%
Algunas veces	8	26,7%
Casi siempre	2	6,7%
Siempre	7	23,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria



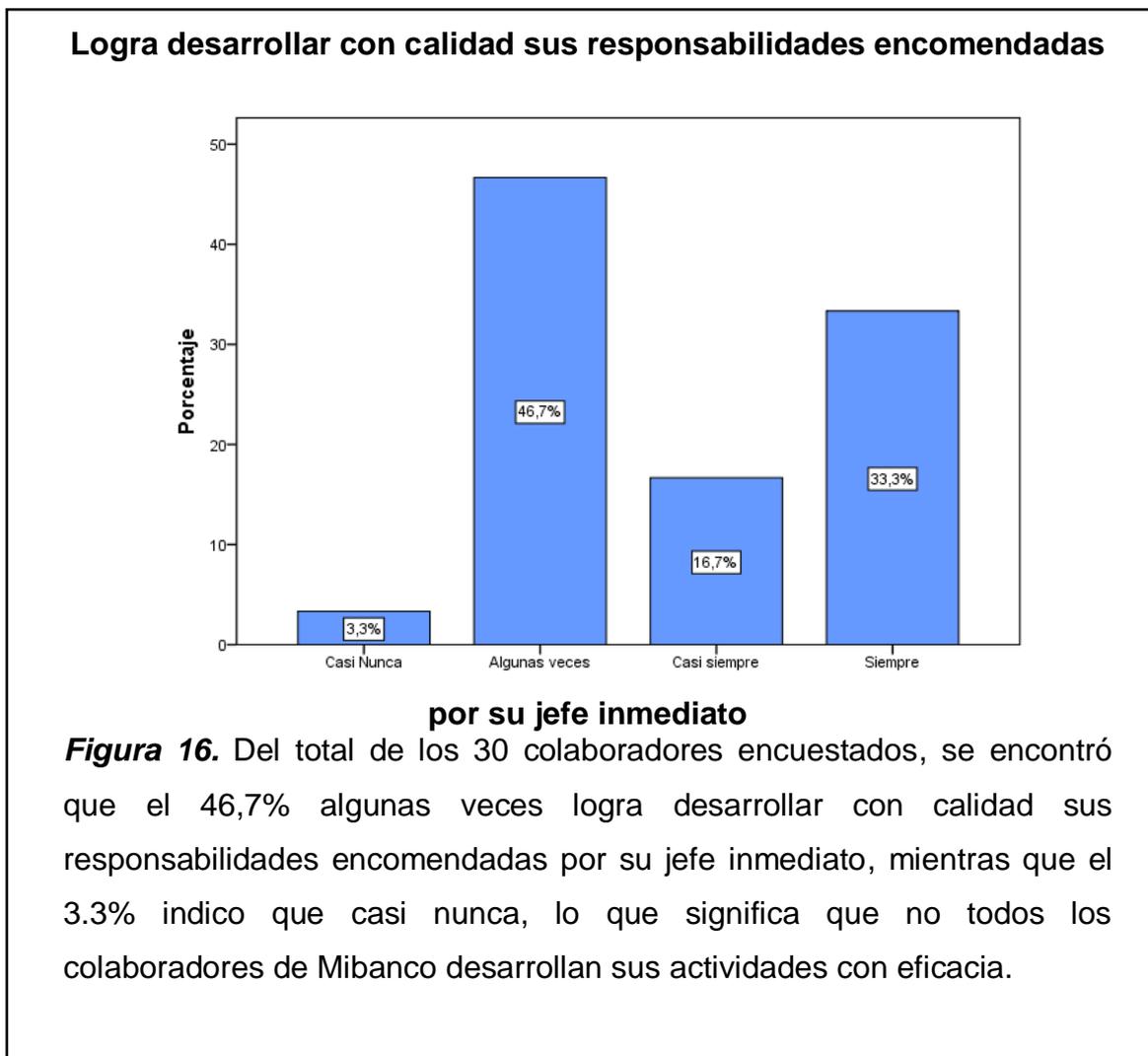
VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL – DIMENSIÓN EFICACIA

Tabla 18.

Logra desarrollar con calidad sus responsabilidades encomendadas por su jefe inmediato

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	3,3%
Algunas veces	14	46,7%
Casi siempre	5	16,7%
Siempre	10	33,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria



Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

Tabla 19.

Cumple con las metas que son establecidas por su jefe inmediato

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,3%
Algunas veces	10	33,3%
Casi siempre	12	40,0%
Siempre	7	23,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

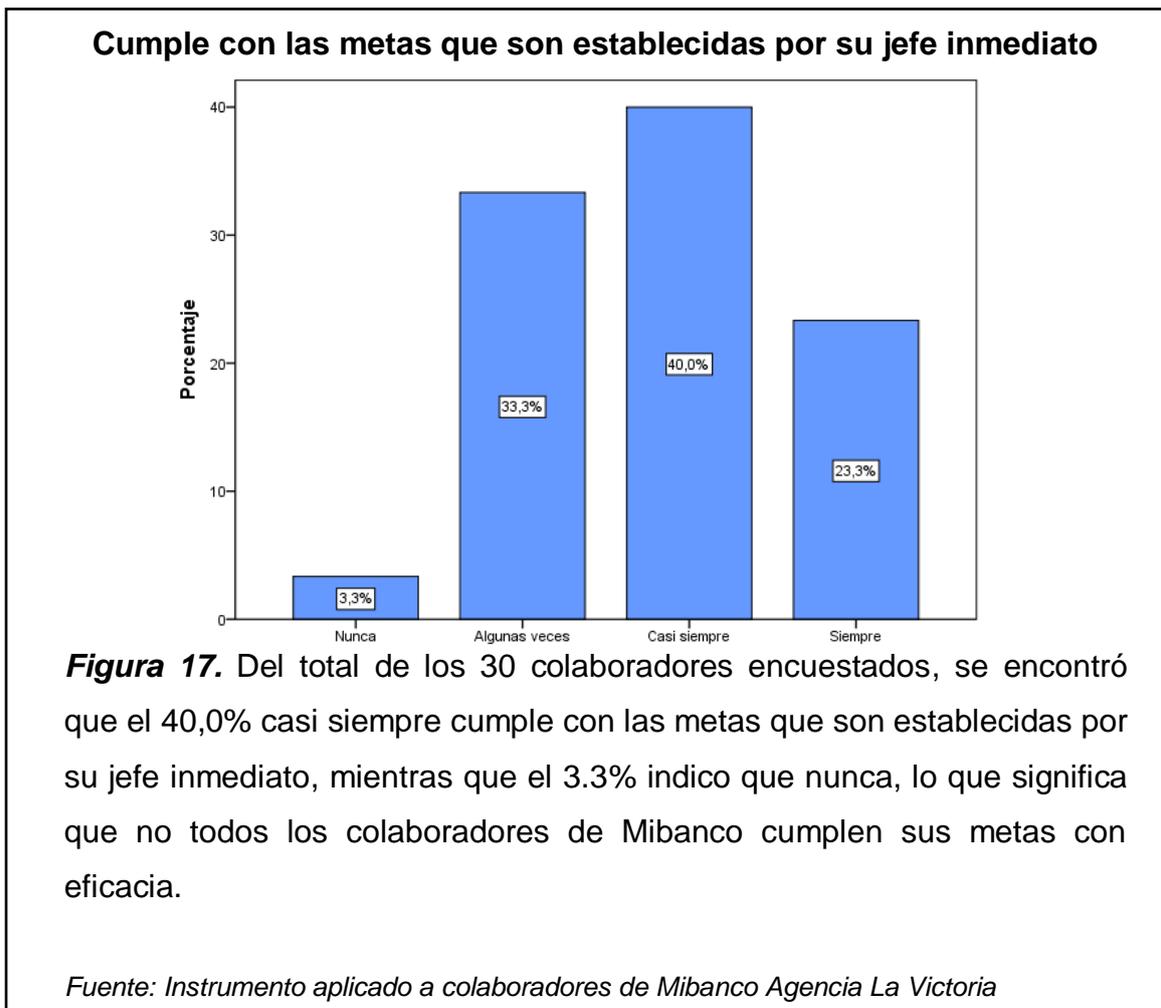


Tabla 20.

Logra terminar su trabajo asignado de manera oportuna

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,3%
Casi Nunca	5	16,7%
Algunas veces	4	13,3%
Casi siempre	7	23,3%
Siempre	13	43,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

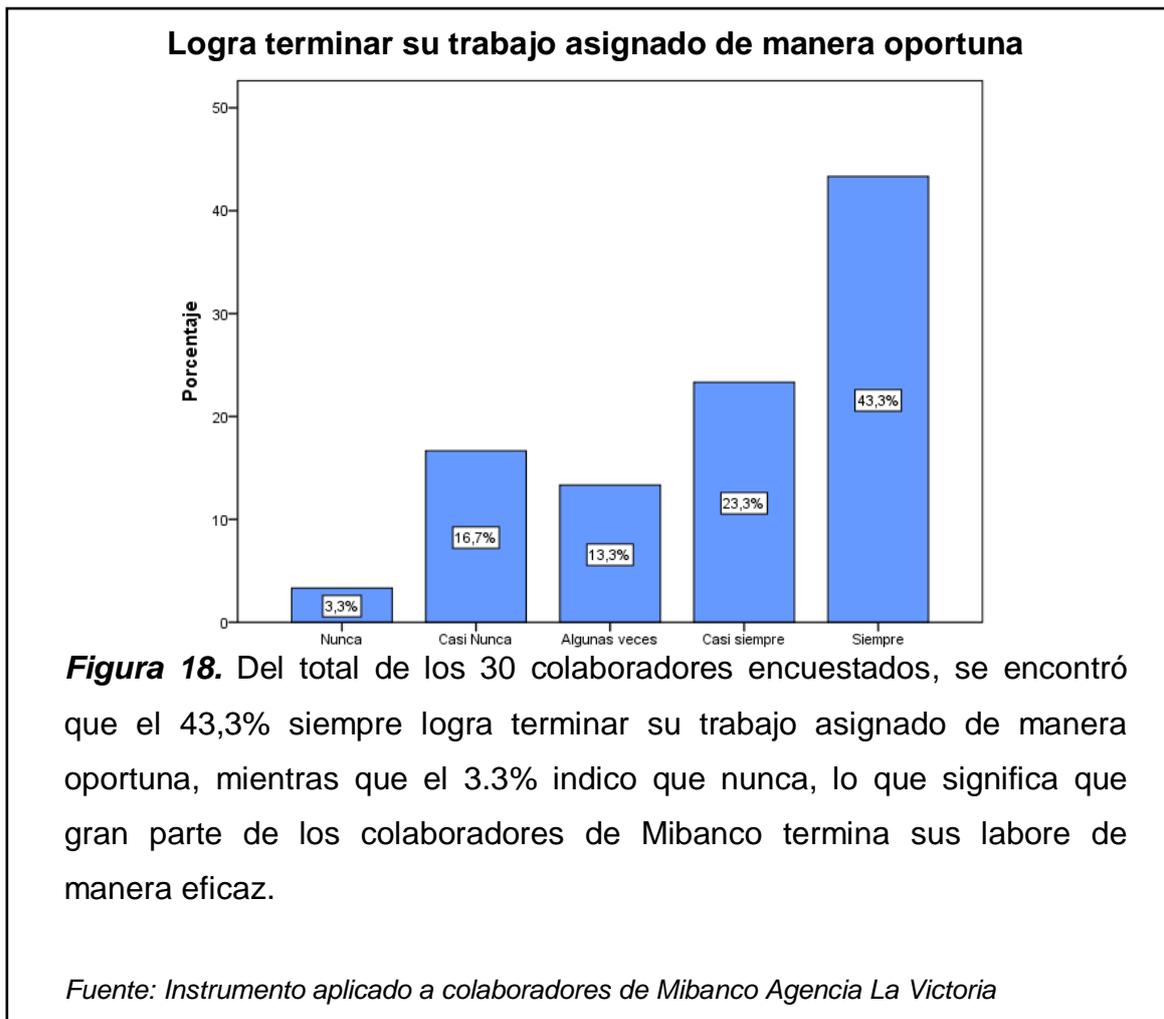


Tabla 21.

Tiene conocimiento de las funciones que se desarrollan en su centro laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,3%
Algunas veces	7	23,3%
Casi siempre	9	30,0%
Siempre	13	43,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

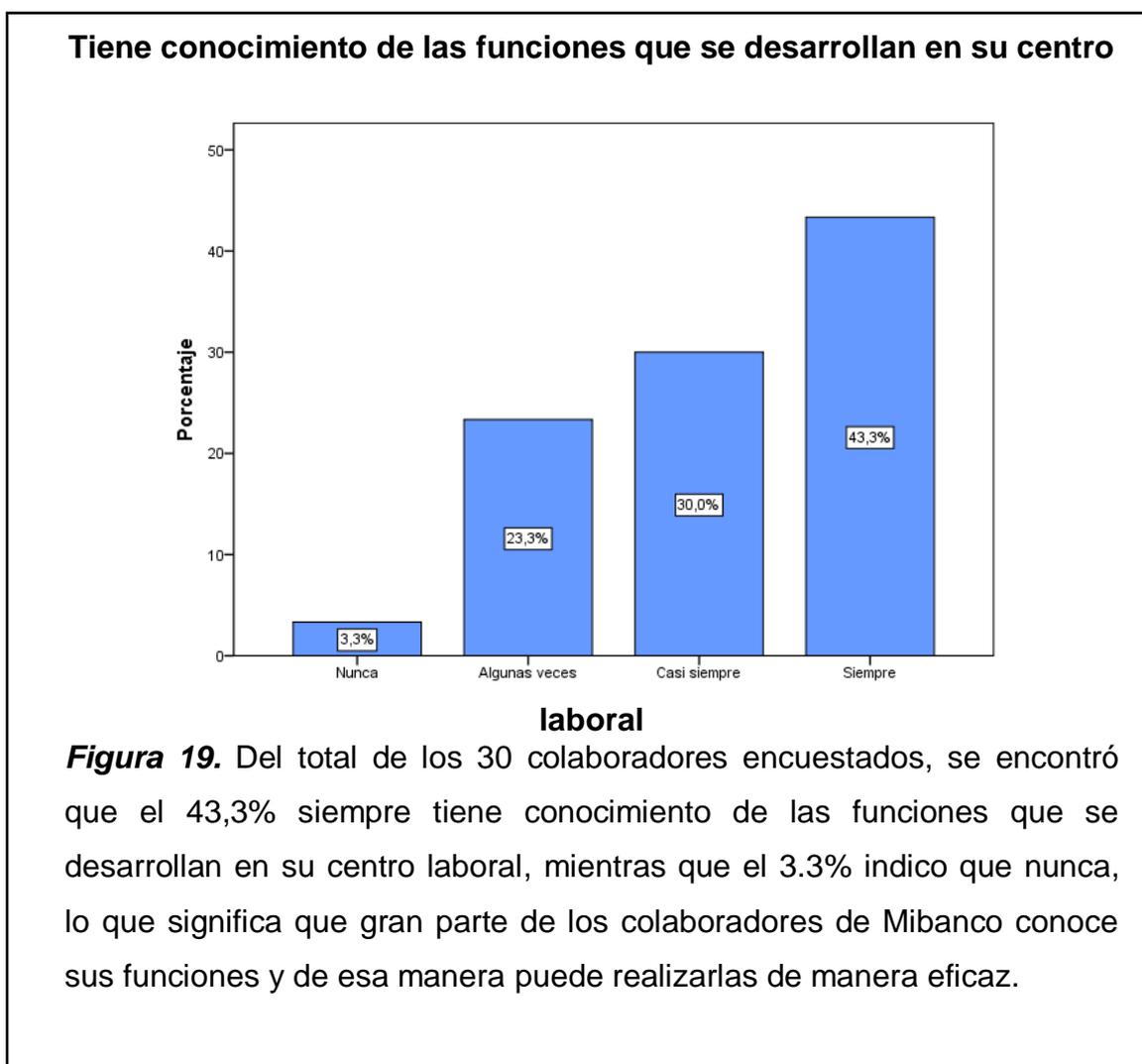


Tabla 22.

Logra cumplir con las tareas que le son asignadas por su jefe inmediato

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,3%
Algunas veces	9	30,0%
Casi siempre	8	26,7%
Siempre	12	40,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

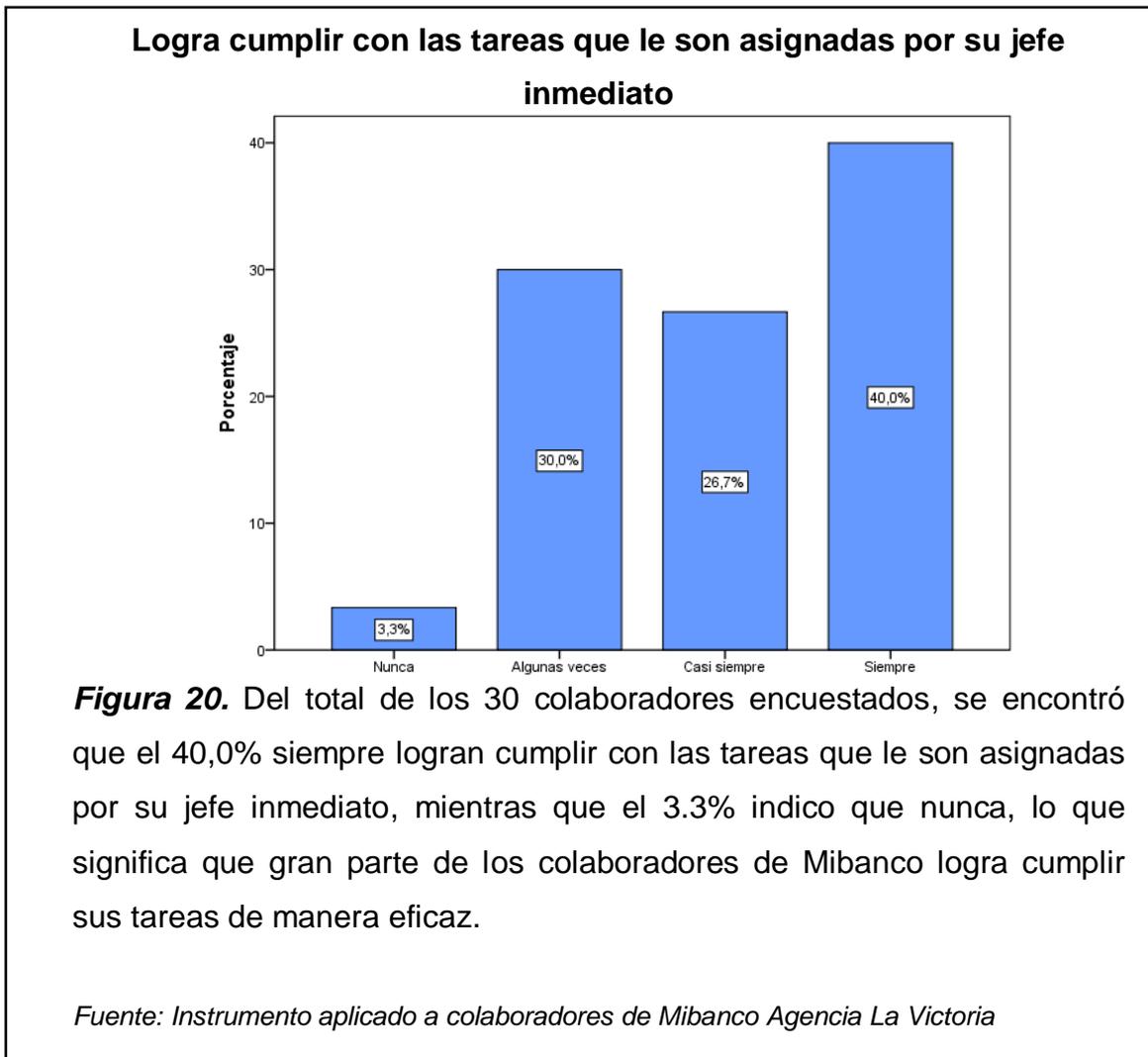
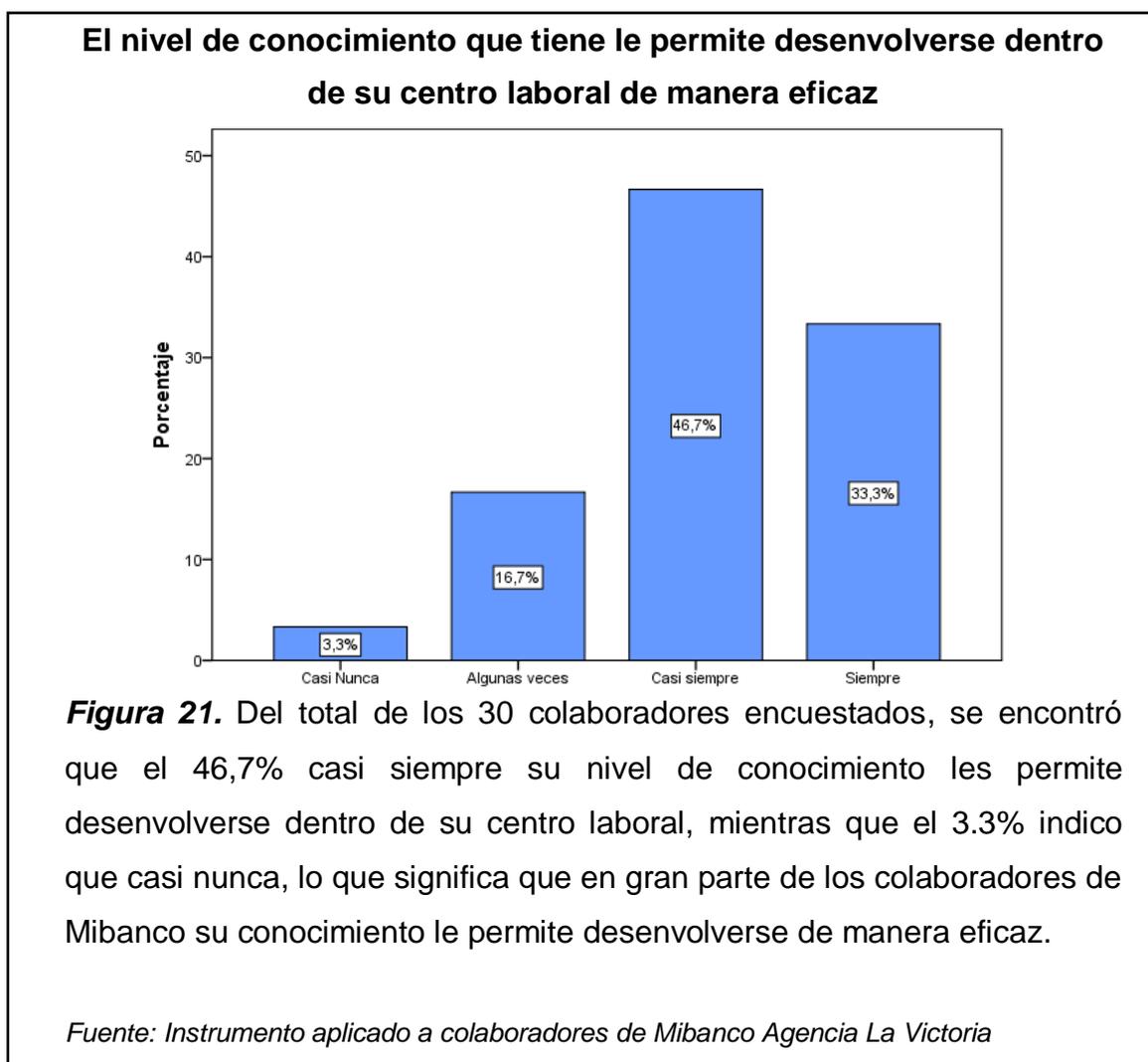


Tabla 23.

El nivel de conocimiento que tiene le permite desenvolverse dentro de su centro laboral de manera eficaz

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	3,3%
Algunas veces	5	16,7%
Casi siempre	14	46,7%
Siempre	10	33,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria



VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL – DIMENSIÓN EFICIENCIA

Tabla 24.

Sostiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	3,3%
Algunas veces	2	6,7%
Casi siempre	14	46,7%
Siempre	13	43,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

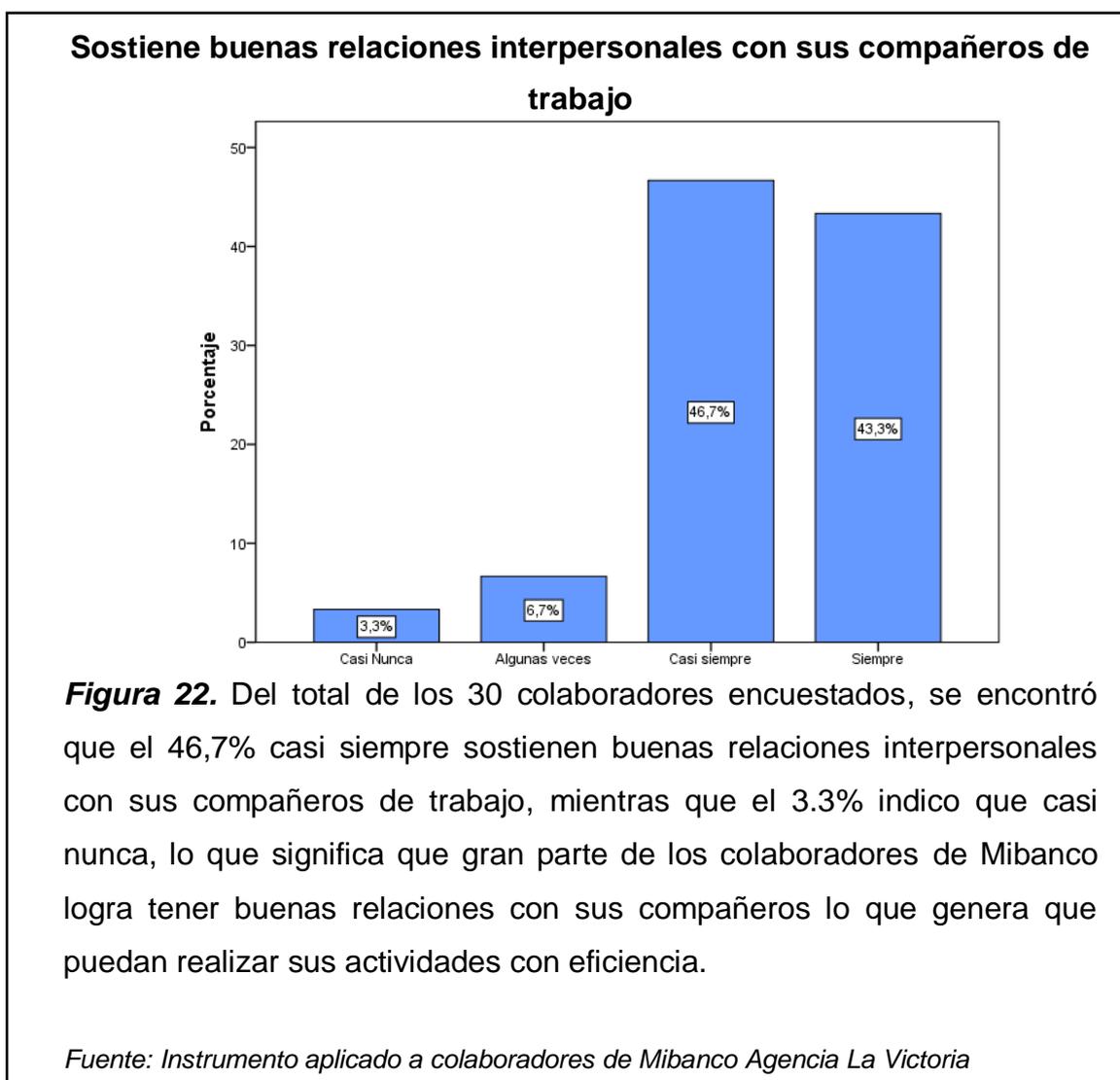


Tabla 25.

El nivel de conocimiento técnico es importante para desempeñarse en sus labores asignadas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,3%
Algunas veces	4	13,3%
Casi siempre	14	46,7%
Siempre	11	36,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

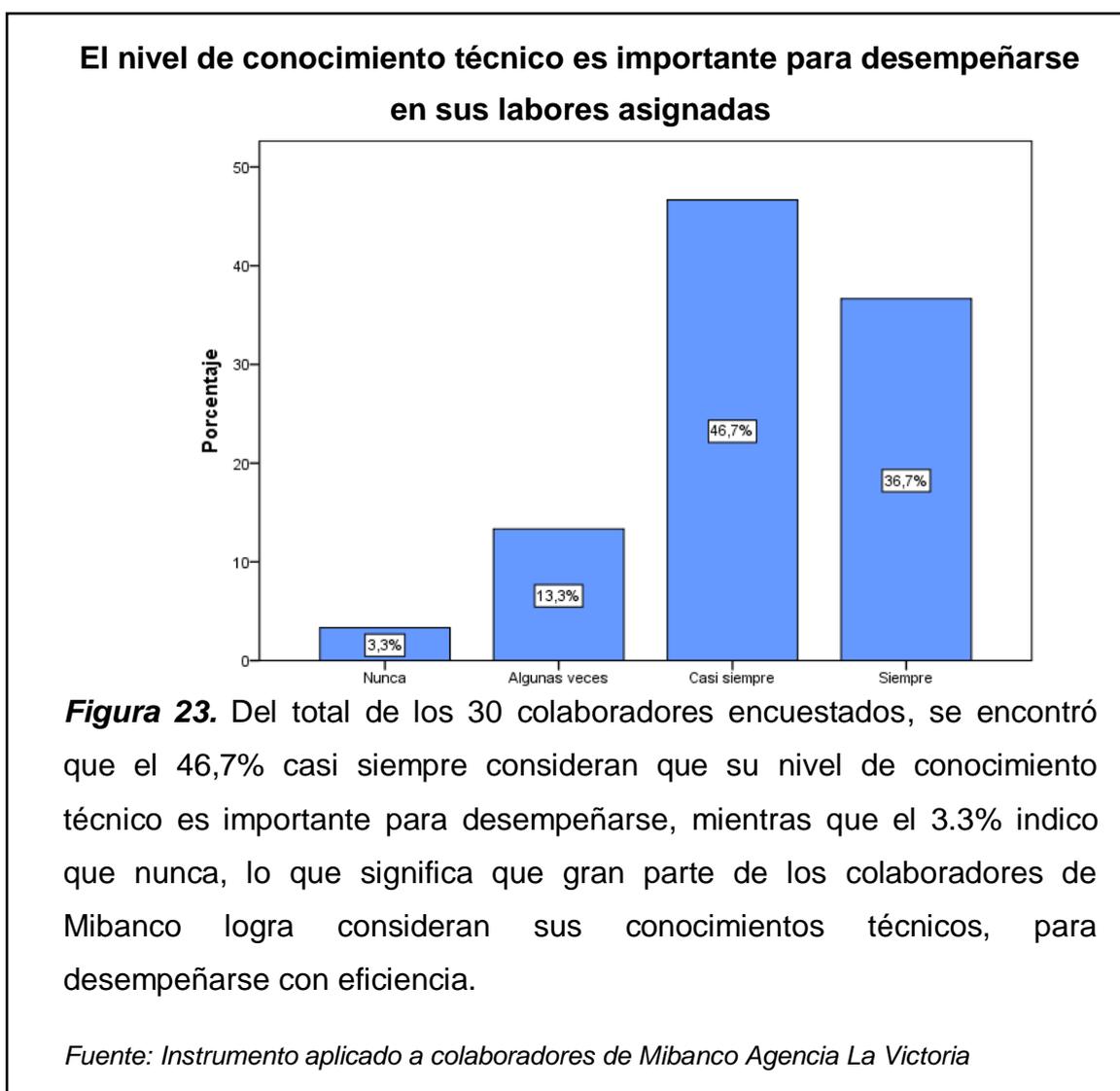


Tabla 26.

Aporta sus ideas en beneficio a la agencia Mi banco

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	3,3%
Algunas veces	5	16,7%
Casi siempre	13	43,3%
Siempre	11	36,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

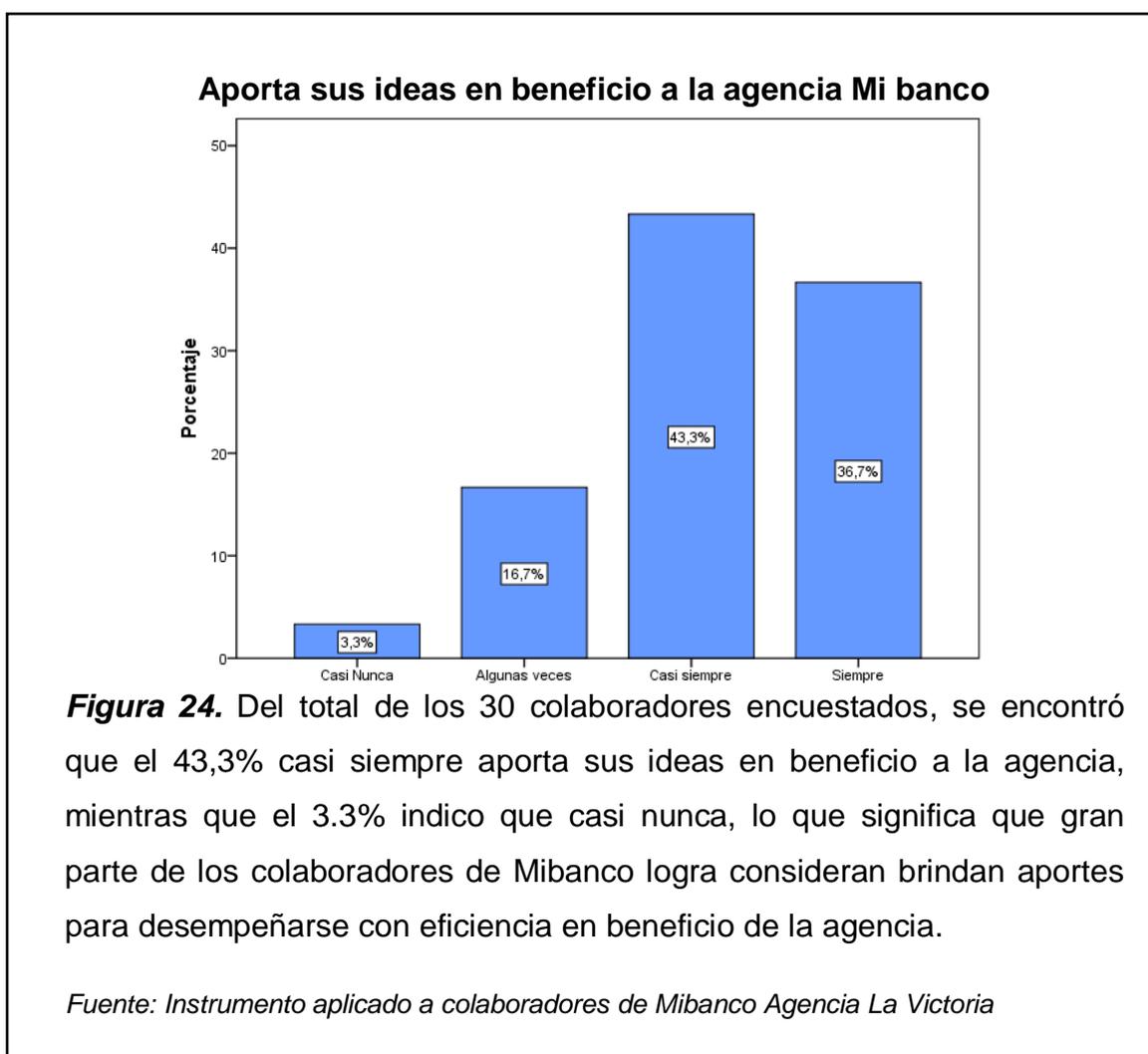


Tabla 27.

Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su centro laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,3%
Algunas veces	6	20,0%
Casi siempre	10	33,3%
Siempre	13	43,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

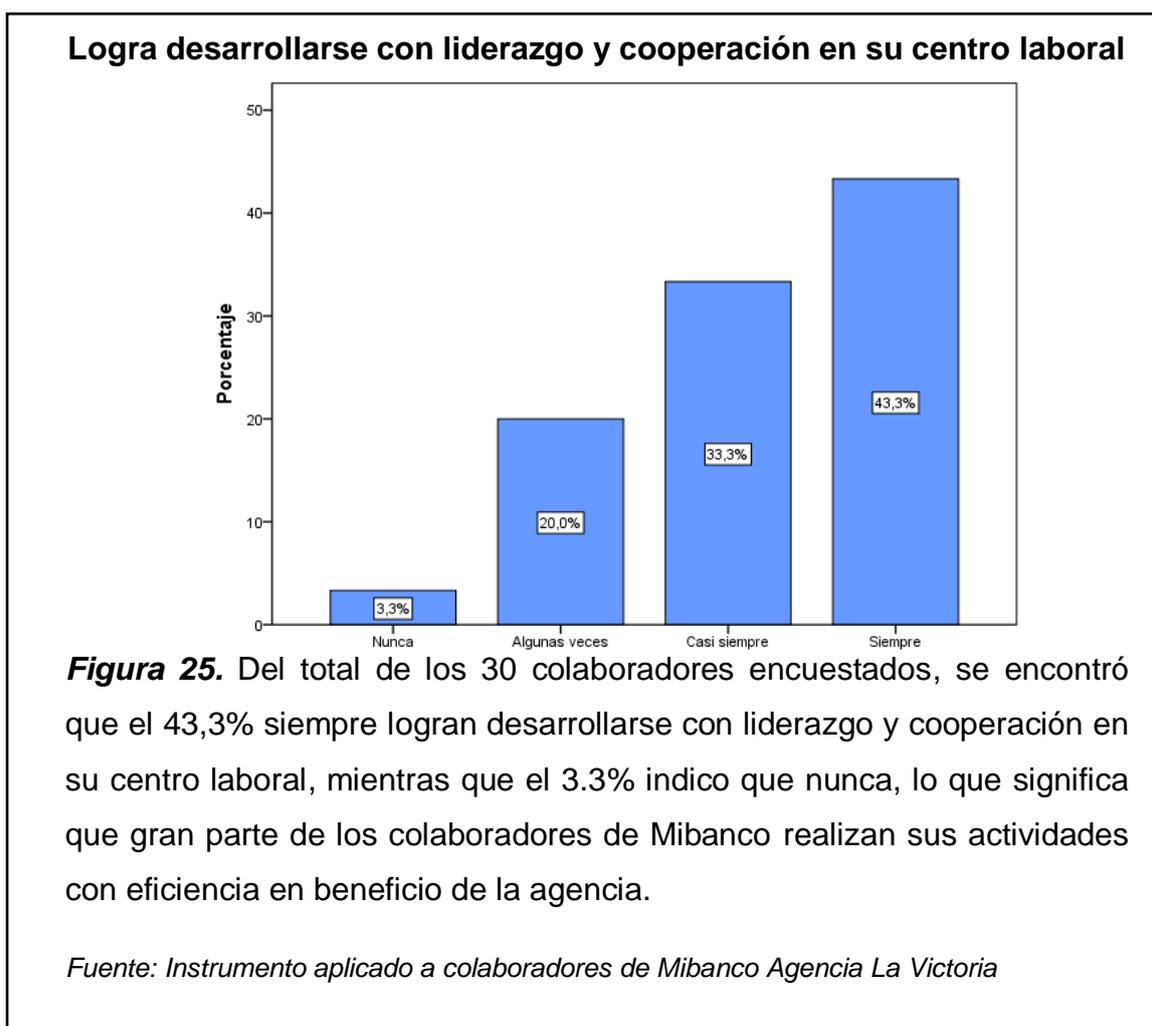


Tabla 28.

Se adapta de manera rápida a los cambios que se generan en su centro laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,3%
Algunas veces	5	16,7%
Casi siempre	11	36,7%
Siempre	13	43,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria

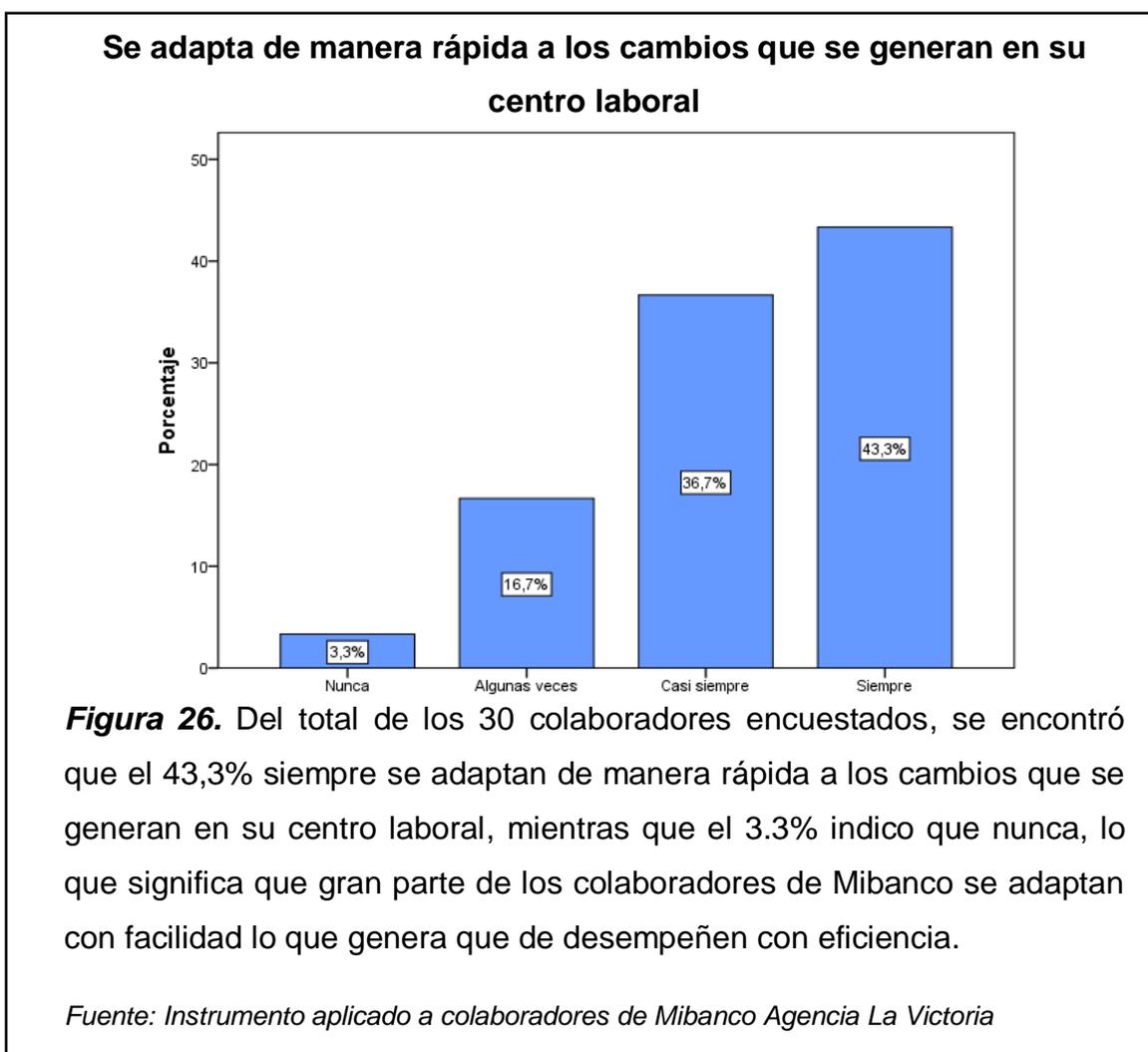
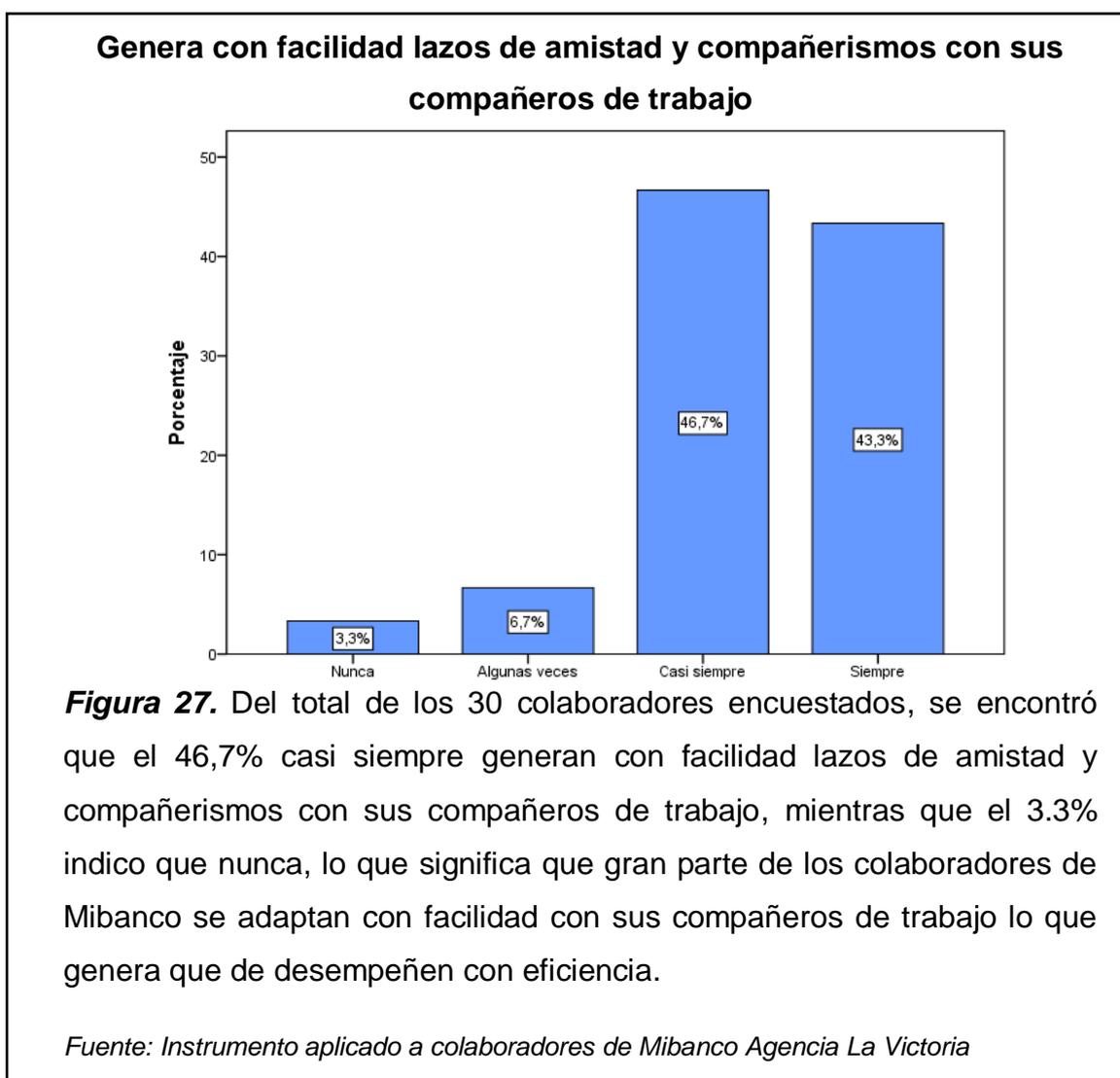


Tabla 29.

Genera con facilidad lazos de amistad y compañerismos con sus compañeros de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,3%
Algunas veces	2	6,7%
Casi siempre	14	46,7%
Siempre	13	43,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco Agencia La Victoria



OBJETIVO 01: Identificar la influencia de los síntomas físicos en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia la Victoria 2021

Tabla 30.

Tabla cruzada dimensión síntomas físicos vs. Variable desempeño.

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
SÍNTOMAS FÍSICOS	Deficiente	0,0%	33,3%	0,0%	33,3%	Rho de Spearman
	Regular	3,3%	23,3%	3,3%	30,0%	0,767**
	Optimo	0,0%	0,0%	36,7%	36,7%	Sig. (bilateral)
Total		3,3%	56,7%	40,0%	100,0%	0,000

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco agencia la victoria 2021

NOTA: De acuerdo a la tabla 31, para probar el objetivo 01 se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, logrando alcanzar una correlación bilateral de 0,767 entre la dimensión síntomas físicos y variable desempeño laboral, afirmando que hay la existencia de un nivel de correlación altamente positiva. Es decir, los síntomas físicos si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco agencia la victoria. Por ende, al existir mayores síntomas físicos, repercutirá en el desempeño laboral

Para aceptar o rechazar la hipótesis 01, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, teniendo como resultados un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre síntomas físicos y desempeño laboral, donde se llegó a determinar que los síntomas físicos si influyen de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.

Con respecto al presente análisis inferencial, Mibanco agencia la victoria, debería poner más énfasis en tratar de reducir los síntomas físicos del estrés para tener un mejor desempeño en sus trabajadores

OBJETIVO 02: Identificar la influencia de los síntomas psicológicos en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco Agencia la Victoria 2021

Tabla 31.

Tabla cruzada dimensión síntomas psicológicos vs. Variable desempeño.

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS	Deficiente	3,3%	36,7%	3,3%	43,3%	Rho de Spearman
	Regular	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	0,757**
	Optimo	0,0%	0,0%	36,7%	36,7%	Sig. (bilateral)
Total		3,3%	56,7%	40,0%	100,0%	0,000

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco agencia la victoria 2021

NOTA: De acuerdo a la tabla 32, para probar el objetivo 02 se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, logrando alcanzar una correlación bilateral de 0,757 entre la dimensión síntomas psicológicos y variable desempeño laboral, afirmando que hay la existencia de un nivel de correlación altamente positiva. Es decir, los síntomas psicológicos si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco agencia la victoria. Por ende, al existir mayores síntomas psicológicos, repercutirá en el desempeño laboral

Para aceptar o rechazar la hipótesis 02, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, teniendo como resultados un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre síntomas psicológicos y desempeño laboral, donde se llegó a determinar que los síntomas psicológicos si influyen de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.

Con respecto al presente análisis inferencial, Mibanco agencia la victoria, debería poner más énfasis en tratar de reducir los síntomas psicológicos del estrés para

tener un mejor desempeño en sus trabajadores

OBJETIVO 03: identificar la influencia de los síntomas conductuales en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia la Victoria 2021

Tabla 32.

Tabla cruzada dimensión síntomas conductuales vs. Variable desempeño.

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
SÍNTOMAS CONDUCTUALES	Deficiente	3,3%	40,0%	3,3%	46,7%	Rho de Spearman
	Regular	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%	0,715**
	Optimo	0,0%	0,0%	36,7%	36,7%	Sig. (bilateral)
Total		3,3%	56,7%	40,0%	100,0%	0,000

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco agencia la victoria 2021

NOTA: De acuerdo a la tabla 33, para probar el objetivo 03 se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, logrando alcanzar una correlación bilateral de 0,715 entre la dimensión síntomas conductuales y variable desempeño laboral, afirmando que hay la existencia de un nivel de correlación altamente positiva. Es decir, los síntomas conductuales si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco agencia la victoria. Por ende, al existir mayores síntomas conductuales, repercutirá en el desempeño laboral

Para aceptar o rechazar la hipótesis 03, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, teniendo como resultados un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre síntomas conductuales y desempeño laboral, donde se llegó a determinar que los síntomas conductuales si influyen de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.

Con respecto al presente análisis inferencial, Mibanco agencia la victoria, debería poner más énfasis en tratar de reducir los síntomas conductuales del estrés para

tener un mejor desempeño en sus trabajadores.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia la Victoria 2021

Tabla 33.

Tabla cruzada variable estrés vs. desempeño.

		DESEMPEÑO LABORAL			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
SÍNTOMAS CONDUCTUALES	Deficiente	3,3%	40,0%	0,0%	43,3%	Rho de Spearman
	Regular	0,0%	16,7%	3,3%	20,0%	0, 727**
	Optimo	0,0%	0,0%	36,7%	36,7%	Sig. (bilateral)
Total		3,3%	56,7%	40,0%	100,0%	0, 000

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de Mibanco agencia la victoria 2021

NOTA: De acuerdo a la tabla 34, para probar el objetivo general se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, logrando alcanzar una correlación bilateral de 0, 727 entre la variable estrés y desempeño laboral, afirmando que hay la existencia de un nivel de correlación altamente positiva. Es decir, el estrés si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco agencia la victoria. Por ende, al existir mayores síntomas de estrés, repercutirá en el desempeño laboral

Para aceptar o rechazar la hipótesis general, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, teniendo como resultados un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre estrés y desempeño laboral, donde se llegó a determinar que el estrés si influyen de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.

Con respecto al presente análisis inferencial, Mibanco agencia la victoria, debería poner más énfasis en tratar de reducir los síntomas de estrés para tener un mejor desempeño en sus trabajadores.

V.DISCUSIÓN

Para recolectar información relevante que ayude a cumplir los objetivos propuestos se empleó como técnica una encuesta aplicada a 30 trabajadores de Mibanco agencia la victoria, donde a continuación se discutirán los resultados más relevantes:

Para el objetivo general determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia la Victoria 201, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, logrando alcanzar una correlación bilateral de 0,727 entre la variable estrés y desempeño laboral, afirmando que hay la existencia de un nivel de correlación altamente positiva. Es decir, el estrés si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco agencia la victoria. Por ende, al existir mayores síntomas de estrés, repercutirá en el desempeño laboral. Además, se obtuvo un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre estrés y desempeño laboral, donde se llegó a determinar que el estrés si influyen de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.

Dicho resultado se puede contrastar con el estudio de Urupeque (2017) donde obtuvo como resultado que hay una relación significativa e inversa de tipo bajo moderado entre ambas variables de estudio $r = -0,257$, $p = 0.00$, con ello concluyó que mientras mayor sea el nivel en el desempeño laboral de cada colaborador, mucho menor será el grado de estrés y así viceversa.

Y con la investigación de Pruna (2017) quien concluyó los colaboradores están expuestos a los altos niveles de estrés debido a que tienen un exceso en sus funciones y un tiempo reducido para cumplirlas, con respecto al desempeño laboral se observó que el mismo es mermado los colaboradores, perjudicando así la calidad de trabajo y productividad. Por la falta de tiempo para cumplir sus funciones.

Basada en el concepto dado por Zuñiga (2019), quien define el estrés Laboral como las desfavorables reacciones tanto emocionales como físicas, que se dan

cuando la exigencia laboral se excede. En varias ocasiones esta teoría es confundida con el desafío, sin embargo, no es igual, ya que este tipo de estrés se asocia con el ámbito laboral que se da cuando el colaborador se ve expuesto a sucesos de cambio en su repertorio de conductas diarias.

Y por Jayasinghe y Mendis (2017), quien define que desempeño laboral es el efecto gracias al esfuerzo de un colaborador transformado por cada habilidad y rasgo y por cada percepción de los roles. Implicando que el rendimiento cuando se da una situación se puede considerar como el resultado de las interrelaciones entre las percepciones, rasgos, habilidades y esfuerzo de los roles

De la misma manera para el objetivo 01: Identificar la influencia de los síntomas físicos en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia la Victoria 2021, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, logrando alcanzar una correlación bilateral de 0,767 entre la dimensión síntomas físicos y variable desempeño laboral, afirmando que hay la existencia de un nivel de correlación altamente positiva. Es decir, los síntomas físicos si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco agencia la victoria. Por ende, al existir mayores síntomas físicos, repercutirá en el desempeño laboral. Asimismo, se obtuvo un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre síntomas físicos y desempeño laboral, donde se llegó a identificar que los síntomas físicos si influyen de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.

Comparando con el estudio de Gárate (2017) donde obtuvo como resultado que el grado de estrés laboral que se presenta la entidad estudiada es de un 74%, y el nivel de desempeño de los colaboradores es regular. Con ello concluyó que hay una directa relación y de manera significativa entre ambas variables que se encuentran en estudio, por ello a través del análisis estadístico del Rho de Spearman se demuestra el valor positivo de 0,373.

Basada en la teoría de Del Hoyo (2004) quien menciona que los Síntomas Físicos: Tienen relación con la manera y carga de las tareas en el centro laboral y el entorno en el que se desempeña. Que son las repuestas del cuerpo ante

cualquier situación de tensión laboral, teniendo como indicadores, síntomas físicos respiratorios; cardiovasculares; gastrointestinales; dermatológico, osteomuscular.

Asimismo, para el objetivo 02: Identificar la influencia de los síntomas psicológicos en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco Agencia la Victoria 2021, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, logrando alcanzar una correlación bilateral de 0,757 entre la dimensión síntomas psicológicos y variable desempeño laboral, afirmando que hay la existencia de un nivel de correlación altamente positiva. Es decir, los síntomas psicológicos si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco agencia la victoria. Por ende, al existir mayores síntomas psicológicos, repercutirá en el desempeño laboral. Además, se obtuvo un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre síntomas psicológicos y desempeño laboral, donde se llegó a determinar que los síntomas psicológicos si influyen de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.

Ello puede ser contrastado con la investigación de Pruna (2017) quien concluyó los colaboradores están expuestos a los altos niveles de estrés debido a que tienen un exceso en sus funciones y un tiempo reducido para cumplirlas, con respecto al desempeño laboral se observó que el mismo es mermado los colaboradores, perjudicando así la calidad de trabajo y productividad. Por la falta de tiempo para cumplir sus funciones.

Basada en Del Hoyo (2004) quien afirma que los síntomas psicológicos: representan las tipologías psicológicas del colaborador que generan una formación atareada, generándose en el interior del individuo, definiendo su conducta y su manera de pensar ante cualquier situación de tensión; con sus indicadores Atención y concentración, depresión, irritabilidad, trastorno de sueño.

Por ultimo para el objetivo 03: identificar la influencia de los síntomas conductuales en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia la Victoria 2021, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman, logrando alcanzar una correlación bilateral de 0,715 entre la dimensión síntomas conductuales y variable

desempeño laboral, afirmando que hay la existencia de un nivel de correlación altamente positiva. Es decir, los síntomas conductuales si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco agencia la victoria. Por ende, al existir mayores síntomas conductuales, repercutirá en el desempeño laboral. Además, se obtuvo un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre síntomas conductuales y desempeño laboral, donde se llegó a identificar que los síntomas conductuales si influyen de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.

Contrastando con el estudio de Altamirano (2018), quien concluyo que el estrés influye de manera nociva en el desempeño de cada colaborador de empresa estudiada, donde la existencia de estrés en los trabajadores del cantón Latacunga, y que frecuentemente se asocia a diversos factores sicosociales de riesgo como fue la carencia de cohesión, el clima organizacional y cómo influye el líder, así como los mecanismos de organización y control.

Y con Del Hoyo (2004), quien afirma que los síntomas Conductuales, son los cambios de conducta que se dan en la persona durante algún momento donde se produce una tensión como Cambios evitar responsabilidades, el apetito, mayor uso de alcohol, cigarrillos o drogas, exhibir comportamientos más nerviosos

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia la Victoria, con una correlación bilateral de 0,727. Además, se obtuvo un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre estrés y desempeño laboral, donde se llegó a determinar que el estrés si influyen de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.
2. Se identificó que los síntomas físicos influyen en el desempeño laboral, con una correlación bilateral de 0,767 entre la dimensión síntomas físicos y variable desempeño laboral, asimismo se obtuvo un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre síntomas físicos y desempeño laboral, donde se llegó a identificar que los síntomas físicos si influyen de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.
3. Se identificó que los síntomas psicológicos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco Agencia la Victoria, con una correlación bilateral de 0,757 entre la dimensión síntomas psicológicos y variable desempeño laboral. Además, se obtuvo un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre síntomas psicológicos y desempeño laboral, donde se llegó a identificar que los síntomas psicológicos si influyen de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.
4. Se identificó que síntomas conductuales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia la Victoria, con una correlación bilateral de 0,715 entre la dimensión síntomas conductuales y variable desempeño laboral. Además, se obtuvo un valor de Sig. (bilateral) $0,000 \leq 0,05$, lo que acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, dicha relación es sustentada por el cruce de porcentajes obtenidos entre síntomas conductuales y desempeño laboral, donde se llegó a identificar que los síntomas conductuales si influyen

de manera óptima en el desempeño laboral con un 36,7%.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que Mibanco Agencia la Victoria, incentive el ejercicio físico en sus trabajadores, además que las sillas de escritorio sean las adecuadas para desempeñar sus tareas diarias, con el fin de lograr que reducir los síntomas físicos del estrés y de esa manera su desempeño laboral sea el mejor.

Se sugiere que los trabajadores de Mibanco Agencia la Victoria, antes de realizar sus labores diarias, dediquen 15 minutos de su tiempo para realizar ejercicios de meditación, yoga, taichí, además que cree planes de salidas a recreos campestres por fechas especiales donde puedan nadar, jugar futbol, y diversos juegos de relajación, con la finalidad de que se reduzcan los síntomas psicológicos y puedan tener un mejor rendimiento en sus actividades diarias.

Por último, se recomienda, brindar charla en temas relacionados con una alimentación saludable, el no consumir sustancias tóxicas, además se sugiere que Mibanco Agencia la Victoria, trate de no sobrecargar de trabajo a sus colaboradores, incentivándolos a que duerman bien, con el propósito de disminuir los síntomas conductuales y puedan desempeñarse de la mejor manera

REFERENCIAS

- Acosta, A. C., Ruiz, L. K. J., Marin, M. R., & Guerrero, E. G. P. (2019). Occupational stress and evaluation of performance in university professors of the Departamento del Cesar, Colombia. *Encuentros*, 17(01). <https://doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595>
- Altamirano, L. (2018). *Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la Función Judicial* (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/28155>
- Alvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Balvin, C. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4868>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- 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://doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). México: McGraw Hill.
- Cristobal, E. C. Z. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

- Cuno, E. (2017). Factores psicosociales y el estrés en el desempeño de la función fiscal, fiscalías corporativas de Puno. *Revista Científica Investigación Andina*, 17(1), 158-166. <https://doi.org/10.35306/rev>
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5728/572863748003/html/index.html>
- Díaz, M. (2017). *Estrés laboral y desempeño docente en instituciones educativas de primaria del Distrito de Andamarca – Concepción* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5288>
- Dinc, M. S. (2017). Organizational commitment components and job performance: Mediating role of job satisfaction. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 11(3), 773-789. Recuperado de <https://www.econstor.eu/handle/10419/188316>
- Espinoza, S. katheryne D., Alva, F. A. C., & Rodríguez, K. C. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Fung, A., Kim, S., Kim, J., & Han, H. (2021). How the COVID-19 pandemic affected hotel Employee stress: Employee perceptions of occupational stressors and their consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102798. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102798>
- Gárate, A. (2017). *Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16517>

- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca* (Tesis de Maestría). Universidad de Cuenca. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- García, N. (2017). *Engagement, Burnout, Stress and performance in Public Sector employees* (Tesis de grado). Universidad de Almería. Recuperado de http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/6570/14853_Natalia%20Garc%C3%ADa%20Tortosa%20TFG%20Final.pdf?sequence=1
- Glazer, S., & Liu, C. (2017). Work, Stress, Coping, and Stress Management. *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190236557.013.30>
- Havermans, B., Brouwers, E., Hoek, R., Anema, J., van, A., & Boot, C. (2018). Work stress prevention needs of employees and supervisors. *BMC Public Health*, 18(1), 642. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5535-1>
- Hayes, S., Priestley, J., Ishmakhametov, N., & Ray, H. (2020). *I'm not Working from Home, I'm Living at Work: Perceived Stress and Work-Related Burnout before and during COVID-19*. Recuperado de <https://psyarxiv.com/vnkwa/download?format=pdf>
- Hee, M., Yong, S., Suh, S., Kim, J., Kim, H., Lee, K., & Chung, S. (2020). *High work-related stress and anxiety response to COVID-19 among healthcare workers in South Korea: Save study*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf

- Jayasinghe, C., & Mendis, M. (2017). Stress and job performance: A study on banking sector of northern region of Sri Lanka. *International Journal of Research Publications*, 1(1).
- Kumar, P., Kumar, N., Aggarwal, P., & Yeap, J. (2021). Working in lockdown: The relationship between COVID-19 induced work stressors, job performance, distress, and life satisfaction. *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01567-0>
- Li, L., Ai, H., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., ... Fan, L. (2017). Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: A cross-sectional survey in China. *BMC Health Services Research*, 17(1), 401. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2348-3>
- Lopez, L. (2018). *Estrés laboral y desempeño docente en profesores de educación primaria del distrito de Rio Negro* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4999>
- Osorio, J. E., & Cárdenas, L. (2017). Work stress: A review study. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Palella, S., & Martins, F. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Recuperado de https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_bd4f5c75c2ae422995d35d20fd194fa5.pdf
- Park, C. L., Russell, B. S., Fendrich, M., Finkelstein-Fox, L., Hutchison, M., & Becker, J. (2020). Americans' COVID-19 Stress, Coping, and Adherence to CDC Guidelines. *Journal of General Internal Medicine*, 35(8), 2296-2303. <https://doi.org/10.1007/s11606-020-05898-9>
- Pruna, D. (2017). *Estrés y desempeño laboral del personal administrativo del GAD Municipal del cantón Latacunga* (Tesis de grado). Universidad Técnica de

Ambato.

Recuperado

de

<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/25419>

- Ramos, P. J., Barrada, J. R., Fernández, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Robbins,. (2000). *Administración*. México, D.F: Ed. Prentice Hall.
- Rojas, K. (2019). La Relación del Estrés con el Desempeño Laboral del Personal de Agro Rural. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 121-127. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17318>
- Salazar, J. (2018). Factores psicosociales de trabajo frente al incremento del estrés y el desempeño de los magistrados, región de Cusco. *Revista Científica Investigación Andina*, 17(2), 103-111. <https://doi.org/10.35306/rev>
- Sarsosa, K., & Charria, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Tan, W., Hao, F., McIntyre, R. S., Jiang, L., Jiang, X., Zhang, L., ... Tam, W. (2020). Is returning to work during the COVID-19 pandemic stressful? A study on immediate mental health status and psychoneuroimmunity prevention measures of Chinese workforce. *Brain, Behavior, and Immunity*, 87, 84-92. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.04.055>
- Tummers, L. (2017). The Relationship Between Coping and Job Performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(1), 150-162. <https://doi.org/10.1093/jopart/muw058>
- Urupeque, G. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017* (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354>

- Viswesvaran, C., & Ones, D. (2017). *Job Performance: Assessment Issues in Personnel Selection*. John Wiley & Sons, Ltd. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781405164221.ch16>
- Yu, J., Park, J., & Sean, S. (2021). Impacts of the COVID-19 pandemic on employees' work stress, well-being, mental health, organizational citizenship behavior, and employee-customer identification. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 0(0), 1-20. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1867283>
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente: Estrés	Osorio & Cárdenas (2017) lo define como el resultado debido a la aparición de factores de riesgo psicosocial o psicosociales de riesgo, donde tienen una elevada probabilidad de que afecte de manera significativa en la salud de los colaboradores y su funcionamiento a nivel empresarial a mediano y largo plazo	El nivel de estrés se medirá mediante la aplicación de un análisis documental y un cuestionario.	Síntomas Físicos	Respiratorios	ORDINAL
				Cardiovasculares	
			Síntomas Psicológicos	Gastrointestinales	
				dermatológico	
			Síntomas Conductuales	osteomuscular	
				Atención y concentración	
			Eficacia	Depresión.	ORDINAL
				Irritabilidad	
			Eficiencia	Trastorno de sueño	
				Cambios en el apetito.	
	Robbins (2000) menciona que los equipos de trabajo tengan un buen funcionamiento, no deben existir reglas para la creación de equipos con eficacia, ya que solo se debe asumir que la labor que realizan, lo deben hacer de calidad, con eficacia y estar convencidos de la labor que realicen	El desempeño laboral se determinará a través de dimensiones aplicando una encuesta.	Eficiencia	Evitar responsabilidades	ORDINAL
				Mayor uso de alcohol, drogas o cigarrillos	
				Exhibir comportamientos más nerviosos	
				Percepción del nivel de calidad de trabajo.	
				Metas logradas.	
				Cumplimiento de las tareas asignadas.	
				Conocimiento dentro del puesto de trabajo	
				Responsabilidad del personal.	
				Nivel de conocimientos técnicos.	
				Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.	
				Nivel de adaptabilidad del trabajador	

ANEXO 02: Instrumento de recolección de datos

Formato

de



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

cuestionario para los colaboradores de la de la agencia Mi banco 2020

Fecha: ____/____/____ N° ____

Estimado Sr. (Sra.), buen día, solicito su colaboración para la realización del siguiente cuestionario, el cual es de carácter confidencial y está destinado a recabar información necesaria para un proyecto de investigación con fines académicos: Agradezco leer las preguntas y responder con objetividad.

Objetivo: Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores empresa Mi Banco Agencia la Victoria.

Instrucciones: Marque las respuestas con un aspa (x), teniendo en cuenta la siguiente escala: Nunca (1) – Casi Nunca (2) – Algunas veces (3) – Casi siempre (4) Siempre (5)

ÍTEMS						
VARIABLE 1: ESTRÉS		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN : SÍNTOMAS FÍSICOS						
01	¿Ante alguna situación de conflicto en su centro laboral siente alteración en su respiración?					
02	¿Ante alguna situación de tensión en su centro laboral siente aceleración en su pulso?					
03	¿Sufre de ardor estomacal constantemente mientras desarrolla sus actividades laborales?					
04	¿Siente dolor de espalda y/o cabeza de manera frecuente?					
05	¿Sin haber realizado algún esfuerzo físico ha sentido ahogamiento durante su jornada laboral?					
DIMENSIÓN : SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS						
06	¿Siente que se distrae fácilmente de la actividad que está desempeñando?					
07	¿Cuándo está realizando sus labores le cuesta concentrarse?					
08	¿Tiene momentos de depresión sin alguna razón aparente?					
09	¿Suele enfadarse con facilidad con sus compañeros de trabajo en su centro laboral?					
10	¿Tiene dificultad al dormir, y no suele dormir sus horas completas?					
DIMENSIÓN : SÍNTOMAS CONDUCTUALES						

11	¿Pensar en sus deberes laborales hace que frecuentemente pierda el apetito					
12	¿ Critica por cada responsabilidad laboral que se le otorga y solo tiende a buscar defectos en su centro laboral?					
13	¿Consuma alcohol, drogas o cigarrillos para relajarse de sus responsabilidades laborales?					
14	¿En algunas situaciones que siente presión laboral suele morderse las uñas?					
15	¿En algunas ocasiones, prefiere que lo dejen realizar solo su trabajo?					

ÍTEMS						
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN : EFICACIA						
01	¿Logra desarrollar con calidad sus responsabilidades encomendadas por su jefe inmediato?					
02	¿Cumple con las metas que son establecidas por su jefe inmediato?					
03	¿Logra terminar su trabajo asignado de manera oportuna?					
04	¿Tiene conocimiento de las funciones que se desarrollan en su centro laboral?					
05	¿Logra cumplir con las tareas que le son asignadas por su jefe inmediato?					
06	¿El nivel de conocimiento que tiene le permite desenvolverse dentro de su centro laboral de manera eficaz?					
DIMENSIÓN : EFICIENCIA						
07	¿Sostiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?					
08	¿El nivel de conocimiento técnico es importante para desempeñarse en sus labores asignadas?					
09	¿Aporta sus ideas en beneficio a la agencia Mi banco?					
10	¿Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su centro laboral?					
11	¿Se adapta de manera rápida a los cambios que se generan en su centro laboral?					
12	¿Genera con facilidad lazos de amistad y compañerismos con sus compañeros de trabajo?					



**Aceptación de Aplicación de Proyecto En la Agencia Mi Banco -
La Victoria**

“Año de la Universalización de la Salud”

Srta,

Milagros Anali Ramos Ramos

Asunto : Respuesta a Solicitud

Tengo a bien dirigirme a ustedes para saludarla en nombre de la Institución MiBanco S.A, distrito de La Victoria, Provincia y región de Lambayeque.

En atención al documento presentado por usted ante esta institución el día 09 de Setiembre, del presente año, a través del cual solicita permiso para realizar la temática de “Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Mibanco Agencia la Victoria”, la institución da por ACEPTADA la petición realizada, a fin de colaborar con el progreso de los estudios universitarios que cursa.

Sin otro particular quedo de Ud.

Atentamente;

Alex Saldana Medina

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, **Milagros Anali Ramos Ramos** egresada de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada: **INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA** es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la tesis:

1. No ha sido plagiado 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 publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Chiclayo, 30 de noviembre del 2020.

DNI: 45824212

ORCID: 000-0002-9791-9296



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Flores Fernández Mileydi, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, asesora de la Tesis titulada: **INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA** de los autores Milagros Anali Ramos Ramos constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30% 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.

Chiclayo, 30 de noviembre 2020.

Apellidos y Nombre del Asesor: Dra.
Flores Fernández Mileydi

DNI	16723909
ORCID	0000-0002-6257-1795
Firma	



Declaración de conformidad de la Verdad

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA

AUTOR (A): RAMOS RAMOS MILAGROS ANALI

TÍTULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EMPRESA MI BANCO AGENCIA LA VICTORIA.

CRITERIOS:

VARIABLE 1: ESTRÉS

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	X		X		X		X		X		
02	X		X		X		X		X		
03	X		X		X		X		X		
04	X		X		X		X		X		
05	X		X		X		X		X		
06	X		X		X		X		X		
07	X		X		X		X		X		
08	X		X		X		X		X		
09	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	X		X		X		X		X		
02	X		X		X		X		X		
03	X		X		X		X		X		
04	X		X		X		X		X		
05	X		X		X		X		X		
06	X		X		X		X		X		
07	X		X		X		X		X		
08	X		X		X		X		X		
09	X		X		X		X		X		

10	X		X		X		X		X		X
11	X		X		X		X		X		X
12	X		X		X		X		X		X

Fecha: 27 de octubre 2020

EVALUADOR : Melendy Miranda Nova Jactelme

Profesión : Administración de empresas.

Centro Laboral : Mi Banco

Especialista en el área :

OBSERVACIONES: Es un instrumento de recojo de información innovador

SUGERENCIAS:

x 
 FIRMA DEL EVALUADOR
 DNI 40261369

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA

AUTOR (A): RAMOS RAMOS MILAGROS ANALI

TÍTULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EMPRESA MI BANCO AGENCIA LA VICTORIA.

CRITERIOS:

VARIABLE 1: ESTRÉS

(C): CORRECTO - (I): INCORRECTO - (D): DEJAR - (M): MODIFICAR - (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	X		X		X		X		X		
02	X		X		X		X		X		
03	X		X		X		X		X		
04	X		X		X		X		X		
05	X		X		X		X		X		
06	X		X		X		X		X		
07	X		X		X		X		X		
08	X		X		X		X		X		
09	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

(C): CORRECTO - (I): INCORRECTO - (D): DEJAR - (M): MODIFICAR - (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	X		X		X		X		X		
02	X		X		X		X		X		
03	X		X		X		X		X		
04	X		X		X		X		X		
05	X		X		X		X		X		
06	X		X		X		X		X		
07	X		X		X		X		X		
08	X		X		X		X		X		
09	X		X		X		X		X		

10	X		X	X	X	X	X
11	X		X	X	X	X	X
12	X		X	X	X	X	X

Fecha: 27 de octubre 2020

EVALUADOR : BRAUN ANGELLO MORAUTE GAMBA

Profesión : ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS .

Centro Laboral : MI BAUCO

Especialista en el área : JEFE DE BAUCA DE SERVICIOS I.

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:

Braun

FIRMA DEL EVALUADOR

DUI: 43372515

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MIBANCO AGENCIA LA VICTORIA

AUTOR (A): RAMOS RAMOS MILAGROS ANALI

TÍTULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EMPRESA MI BANCO AGENCIA LA VICTORIA.

CRITERIOS:

VARIABLE 1: ESTRÉS

(C): CORRECTO - (I): INCORRECTO - (D): DEJAR - (M): MODIFICAR - (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	X		X		X		X		X		
02	X		X		X		X		X		
03	X		X		X		X		X		
04	X		X		X		X		X		
05	X		X		X		X		X		
06	X		X		X		X		X		
07	X		X		X		X		X		
08	X		X		X		X		X		
09	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

(C): CORRECTO - (I): INCORRECTO - (D): DEJAR - (M): MODIFICAR - (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	X		X		X		X		X		
02	X		X		X		X		X		
03	X		X		X		X		X		
04	X		X		X		X		X		
05	X		X		X		X		X		
06	X		X		X		X		X		
07	X		X		X		X		X		
08	X		X		X		X		X		
09	X		X		X		X		X		

10	X		X		X		X		X
11	X		X		X		X		X
12	X		X		X		X		X

Fecha: 27 de octubre 2020

EVALUADOR : *Jenise Sosty ECAH Guceci*

Profesión : *Administración de la p.rosa.*

Centro Laboral : *Glucia Provida*

Especialista en el área : *Administradora.*

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 45467751

FOTOS



