



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del  
Banco Continental, sede Chimbote, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORES:**

Ninaquispe Díaz, Claudia Eliana (ORCID: [0000-0003-2561-5557](https://orcid.org/0000-0003-2561-5557))

Sáenz Peña, Carlos Alberto (ORCID: [0000-0003-4964-5478](https://orcid.org/0000-0003-4964-5478))

**ASESOR:**

Mgr. Salazar Llanos, Juan Francisco (ORCID: [0000-0001-8314-2634](https://orcid.org/0000-0001-8314-2634))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico a Dios por iluminarme y brindarme salud para poder terminar mi carrera con éxito.

A mis padres por su comprensión y dedicación para inculcarme valores, respeto y responsabilidades que han hecho que sea mejor persona, gracias por su amor incondicional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad.

## **Agradecimiento**

A Dios, por permitirnos la vida y la salud de todos los días, para formarnos como los mejores seres humanos y profesionales en la vida.

A mis padres, hermanos por su apoyo, amor y sacrificio, demostrados en el día a día y por el profundo cariño que nos demostramos como una familia unida.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad y, sobre todo, por haber contribuido al desarrollo de nuestras competencias laborales y profesionales.

Los autores

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Métodos de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	22
VI.CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	37

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Coeficiente de correlación los factores estresantes el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020.....</i>	16
<b>Tabla 2.</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de los factores estresantes del Banco Continental, sede Chimbote, 2020 .....</i>	17
<b>Tabla 3.</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones de los factores estresantes del Banco Continental, sede Chimbote, 2020 .....</i>	18
<b>Tabla 4.</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño del Banco Continental, sede Chimbote, 2020 .....</i>	19
<b>Tabla 5.</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones del desempeño del Banco, Continental sede Chimbote, 2020 .....</i>	20
<b>Tabla 6.</b> <i>Coeficiente de correlación entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño de los trabajadores de Banco Continental, sede Chimbote, 2020.....</i>	21
<b>Tabla 7.</b> <i>Coeficiente de correlación entre las dimensiones de los factores estresantes y el desempeño de los trabajadores de Banco Continental, sede Chimbote, 2020 .....</i>	

## Índice de gráficos y figuras

- Figura 1.:** *Percepción de los trabajadores sobre el nivel de los factores estresantes del Banco, Continental sede Chimbote, 2020. .... 16*
- Figura 2.** *Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión falta de apoyo del Banco, Continental sede Chimbote, 2020.*
- Figura 3.** *Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión sobrecarga laboral del Banco Continental sede Chimbote, 2020*
- Figura 4.** *Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño del Banco, Continental sede Chimbote, 2020. .... 77*
- Figura 5.** *Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión del desempeño de la tarea del Banco Continental sede Chimbote, 2020.*
- Figura 6.** *Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión del civismo del Banco Continental sede Chimbote, 2020*
- Figura 7.** *Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión productividad del Banco, Continental sede Chimbote, 2020.*

## Resumen

El presente trabajo tuvo como propósito principal determinar la relación entre los factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020. Tuvo como propósito secundario, identificar los niveles de ambas variables como también hallar la relación entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental transversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 50 trabajadores. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, se utilizó como instrumento el cuestionario.

Como resultados, los factores estresantes poseen relación significativa con el desempeño de los trabajadores, con un coeficiente de Rho de Spearman de  $-0,502$ , mostrando una relación negativa media. Se identificó el nivel de los factores estresantes donde 66.1% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel es medio. Se identificó el nivel del desempeño, donde el 80.0% de los trabajadores realiza un desempeño medio. Se determinó que la relación más significativa entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño fue la productividad con  $-0,471$  de coeficiente de Rho de Spearman.

**Palabras Clave:** Factores estresantes, Desempeño, Civismo, Tarea, Productividad.

## **Abstract**

The main purpose of this work was to determine the relationship between stressors and the performance of workers at Banco Continental, Chimbote headquarters, 2020. Its secondary purpose was to identify the levels of both variables as well as to find the relationship between stressors and performance dimensions.

The research was of a quantitative approach, with a type of non-experimental cross-sectional study, descriptive-correlational design and a sample of 50 workers. Data collection instruments validated by experts were used, the questionnaire was used as an instrument.

As results, stressors have a significant relationship with the performance of workers, with a Spearman Rho coefficient of -0.502, showing a mean negative relationship. The level of stressors was identified where 66.1% of the workers surveyed stated that the level is medium. The performance level was identified, where 80.0% of the workers perform a medium performance. It was determined that the most significant relationship between the stressors and the performance dimensions was productivity with -0.471 of Spearman's Rho coefficient.

**Keywords:** Stressors, Performance, Citizenship, Task, Productivity.



## **I. INTRODUCCIÓN.**

Hoy en día, el trabajo diario de cualquier persona debido al dinamismo globalizado y a las exigencias del mercado por parte de los clientes, hacen que se genere muchos factores de estrés laboral, que ponen al límite al trabajador. A esto se le suma el poco conocimiento de gestión para esta problemática por parte de muchas organizaciones que prefieren hacerse de la vista gorda y presentar esfuerzos conjuntos solo en el cumplimiento de metas, siendo a veces la principal causante de una falta de desempeño dentro de las filas de dichas organizaciones.

Para varios estudios, el problema del estrés laboral es un tema de interés, es por ello que la agencia de investigación TNS, hizo un mapeo de cuál es el porcentaje de trabajadores financieros en Latinoamérica que presentan algún tipo de estrés, es por ello que se observa que el 46% de esos presenta estrés en diferentes ámbitos laborales, también se puede observar que el 45% de estos ha sufrido de una falta de energía debido esta situación, siendo los principales factores la negligencia de apoyo por parte del contratista en momentos dados por la coyuntura del cumplimiento de las metas que se establecen dichas organizaciones (Cano, 2018).

Según el Fondo Monetario Internacional (2016), en su área de investigación para la gestión de las organizaciones competentes con las finanzas, ha descubierto que el 65% de estas organizaciones, padece en la filas de sus colaboradores con algún tipo de estrés laboral debido a la alta exigencia que se tiene por alcanzar a las metas establecidas, esto sumado a una vida laboral con funciones monótonas, lo cual implica un círculo vicioso a la hora de sentirse conforme para la realización de diversas actividades, que se establecen como un buen desempeño en los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo (2018), realizó investigaciones que buscaron medir el tema del estrés enfocados en trabajadores de entidades privadas, donde se mostró el 35% de las entidades consultadas, que alegaban tener estrés laboral en sus filas, eran entidades bancarias, lo cual delimitaba en las explicación, que este tipo de organizaciones no gestionaba adecuadamente al talento humano, centrándose netamente en lo productivo y en su desempeño a

través de sus actividades, dejando de lado la preocupación por el trabajador, siendo una de las causas, para que personas que piensan postular a trabajos, no quieran hacerlo en entidades bancarias.

Los peruanos según entrevistas calificaron que el servicio brindado en los bancos carece a veces de situaciones empáticas, en esta casuística se encuentran tanto en el Banco Continental, como en el Banco de la Nación. Evidencia a esto, son las innumerables quejas dadas por entrevista de los clientes que asisten a este tipo de organizaciones y creen que sus trabajadores no se desempeñan adecuadamente.

En cuanto al contexto pandémico por lo que se está a travesando se evidencia una sobre aglomeración de tareas para los trabajadores, en entidades como el Bbva, Interbank, entre otras, estas entidades son necesarias para el funcionamiento adecuado del mercado peruano, ya que se sienten vulnerables al atender a muchos clientes que hacen largas colas dentro de las instalaciones para pedir un tipo de servicio.

El Banco Continental de sede en Chimbote, es un banco del sector privado, se presenta una problemática en el estrés laboral dentro de las filas de sus trabajadores, por parte de la institución, no permitiéndoles en algunas ocasiones una distracción o planificación adecuada del personal para no sobrecargarlos debido a la coyuntura. El Desempeño evidencia que los trabajadores en algunas ocasiones no alcanzan los objetivos establecidos.

La pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre los factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental de sede Chimbote, 2020?. Tenemos también el problema específico que sería ¿Cuál es la relación entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño de los trabajadores del Banco Continental de sede Chimbote, 2020?

Es justificación conveniente, ya que benefició al Banco Continental, porque observó las condiciones de las variables. Justificación de la relevancia social, porque muestra condiciones dentro de sus recomendaciones que pueden servir para los trabajadores o clientes.

Poseyó una justificación teórica ya que se estudió las variables establecidas por la investigación por un sustento de autoría. Así también se tiene también una

justificación práctica y metodológica, donde se guía de lineamientos y enfoques que son de carácter investigativo.

La hipótesis general de investigación fue la siguiente: H1: Existe relación significativa entre los factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental de la sede Chimbote, 2020. La hipótesis general nula fue la negación de la afirmación. La hipótesis específica: H1: Existe relación significativa entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño de los trabajadores del Banco Continental de la sede Chimbote, 2020. La hipótesis específica nula fue la negación del supuesto planteado.

El objetivo general fue, determinar la relación entre los factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental de la sede Chimbote, 2020. Los objetivos específicos fueron, identificar el nivel de los factores estresantes desde la perspectiva de los trabajadores del Banco Continental de la sede Chimbote, 2020. Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores desde su perspectiva del Banco Continental de la sede Chimbote, 2020. Determinar la relación entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño de los trabajadores del Banco Continental de la sede Chimbote, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO.

Para ámbitos de investigaciones en trabajos previos se mencionó en ámbitos internacionales a González, R (2015), en su trabajo de investigación, llega a la conclusión que los factores estresantes en un banco son reiterativos y esto ha desencadenado, a que no se brinde una buena atención al cliente, el cual presenta sus solicitudes de reclamo continuamente, viéndose un problema.

Así también tenemos a Bakker y Demerouti (2016); Blazy, Martel y Nigam (2015); Bozdo, y Kripa (2015); Burke (2016) y Capasso, Zurlo, y Smith (2016) que, en sus artículos científicos, llegan a la conclusión colectiva que existe relación entre ambas variables dentro de bancos, ya que esta es una variable condicionante (los factores estresantes) pero negativa para la otra, ya que a más estrés menos serán las ganas del colaborador en desempeñarse adecuadamente.

Para los investigadores Yunita y Saputra (2019); encontraron en su artículo científico, existencia de relación entre factores estresantes y el desempeño de trabajadores de sector bancario, esto debido, a la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de 0.644, lo cual nos muestra una relación inversa o negativa, donde se puede concluir que mientras más estrés haya menor será el desempeño de sus trabajadores.

Zellars, Tepper y Duffy, (2018); Lu, Xu, y Zhang, (2017); Mackay, Cousins, Kelly, Lee y McCaig (2015); y Malik, Schat, Raziq, y Faiz. (2018) en sus artículos científicos muestran que existe una relación entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño, pero esta es inversa o negativa, que mientras más estrés halla, se verá menos desempeño a través de la productividad, menor capacidad para alcanzar resultados con menores recursos, dentro de los trabajadores, se presenta también mucha relevancia en trabajadores masculinos donde el estrés es un poco más marcado debido a que muchos de ellos presentan problemas en el trabajo y en casa.

En el artículo científico realizado en el país de Portugal teniendo varios autores donde nos habla acerca del desempeño de los trabajadores de un banco, donde se muestra que los trabajadores autoevaluadas consideran poseer un desempeño de nivel medio representando así un 64%, cabe destacar que su menor dimensión es

la del desempeño de las tareas, sin embargo posee una alta dimensión en la el performance a través de la productividad en función de cumplir con los objetivos tratando de utilizar menos recursos dentro de las acciones realizadas (Dalgaard, Aschbacher, Andersen, Glasscock, Willert, Carstensen, 2017).

Se concluye colectivamente de acuerdo a las investigaciones consultadas que en un análisis multivariado sobre el desempeño y los factores estresantes, dándoles como resultados que efectivamente el sector privado tuvo una mayor vivencia de estrés a comparación del sector público sobre entidades del rubro estudiado, donde la edad del colaborador no fue significativa en relación con el estrés laboral (Dom, Samochowiec,, Evans-Lacko, Wahlbeck, Van Hal, y McDaid, (2016); Toderi, y Balducci (2016); Topcic, Baum y Kabst (2016); Van Dyne y LePine (2018); Wijaksono, Hubeis y Saptono, T. (2017); Wood, Daniels, y Ogbonnaya, (2018); Yana, D. (2015); Yang, Shen, Zhu, Liu, Deng, Chen, y See (2015); y Yani y Dwiyanti (2017)).

Estos artículos científicos estudian a trabajadores de bancos que presentan la variable del estrés laboral, donde nos dicen que los factores estresantes relacionado con el trabajo es asociado a la demanda y la carga física para su desempeño en las actividades (Muldoon, et.al. (2016); Nur (2017); Ramli (2018); Rehman y Shahnawaz (2018); Rosseel (2017); Sattar, Khaliq y Butt (2018); Şeşen, Soran y Caymaz (2015); y Simanjuntak y Hamali (2016)).

También se realizaron investigaciones como las de Muldoon, et.al. (2016); Nur (2017); Ramli (2018); Rehman y Shahnawaz (2018); Rosseel (2017); Sattar, Khaliq y Butt (2018); Şeşen, Soran y Caymaz (2015); y Simanjuntak y Hamali (2016) donde llegaron a la conclusión colectiva que, los factores estresantes condiciona e influencia bajo un enfoque negativo al desempeño laboral, se puede ver que el estrés acoge esta situación debido a la falta de gestión realizada por la empresa para poder mitigar la situación encontrada, ya que los bancos solo se centran en generar ganancias en resultados, generando factores estresantes dentro de las filas de sus colaboradores, donde se muestra que el trabajador a través del estrés no se concentra adecuadamente para el cumplimiento del desempeño como de la tarea, civismo o en su misma productividad.

En ámbitos nacionales, tenemos las siguientes investigaciones, como la de Henríquez (2017) y Capcha (2016), donde llegaron a la conclusión que, los factores estresantes dentro de trabajadores de entidades financieras siempre están presentes debido al dinamismo que exige dentro de la ejecución de tareas encomendadas, donde se presenta generalmente como factor determinante para un estrés a la sobrecarga laboral, ya que en algunos bancos existe monotonía en la medición operacional de actividades en función de la atención al cliente (medición por tiempos), lo cual genera en el trabajador niveles de estrés considerables.

En cuanto a Calderón y Luna (2018), presenta en su investigación que el estrés laboral guarda una relación negativa con el desempeño de los colaboradores ya que existe condicionamiento de la primera variable con la segunda, es por ello que se busca generalmente mejorar la situación de la segunda variable, tratando de evitar el estrés laboral.

El enfoque de los factores estresantes está centrado en el autor Solanas: Solanas menciona que: “Los factores estresantes son el resultado de la manifestación de conducta frente a una determinada situación, los cuales se pueden ver evidenciadas o influenciadas debido a la capacidad del mismo colaborador, siendo las exigencias en los excesos el desempeño de las funciones, o el mal ambiente laboral inadecuada”.

Solanas habla de dos tipos de estrés cada uno enfocado en los positivo y negativo en sus situaciones, en el caso los factores estresantes positivos: este tipo de estrés ayuda a lograr alcanzar las metas con un alto grado de eficacia, pudiendo mostrar una concentración y evocar una adecuada energía en resolver y establecer acciones diarias para alcanzar metas (Motowidlo y Van Scotter (2014)).

Spector, et. al., (citando a Solana, 2018). En cuando en lo relacionado con los factores estresantes desde un enfoque negativo, este tipo de estrés, es dañino, el cual condiciona al individuo a problemas no solamente mentales, si no también físicos, esto se debe a que no canaliza adecuadamente la presión del trabajo, desencadenado a veces un mal manejo que puede verse evidenciado en el desempeño que puede hacer el trabajador frente a las metas que encomienda las organizaciones en el caso laboral.

Según, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018) sostienen que “los factores estresantes son una consecuencia mental, emocional y física de un daño al desequilibrio por las exigencias tomadas por la empresa, donde en algunas ocasiones no se muestra un apoyo adecuado que es percibido por el trabajador en función de las empresas contratistas” (p. 2).

Brewer (2004) menciona que los factores estresantes: “son formas en la que se presenta reacciones físicas y emocionales ante la ineficiente gestión hecha por la empresa que puede verse plasmado en una animadversión a la falta de productividad.” (p.19).

Los factores estresantes pueden ser causado por diferentes factores, pero desencadena en un solo problema el cual es de salud ya sean físicos o mentales, en los cuales desconcentran al trabajador y no le permiten desempeñarse adecuadamente, llegan incluso en algunas ocasiones a migrar de empresa para poder preservar su salud tanto física o mental.

La evaluación de los factores estresantes se puede realizar a través del estudio de dos dimensiones las cuales son:

Falta de Apoyo Organizacional: Es la falta de consideración por parte de la empresa para los trabajadores, también es la falta de consideración presentada entre compañeros; en algunos casos se presta como una iniciación en la cual se practica la indiferencia dentro del centro laboral, lo que genera esta situación una emoción menguada ya en estrés. (Solanas, 2010, p.45). Posee los siguientes indicadores, falta de comunicación: con la sesgacion de mensajes e interacción entre elementos dentro de la empresa. Falta de apoyo entre colaboradores, presentados por factores como el rechazo de personas nuevas recién incorporadas dentro de la organización, o de repente en la falta de apoyo entre compañeros que no se llevan bien dentro del ambiente de trabajo. Tareas monótonas, y Tareas desagradables. (Solanas, 2010, p.50 - 61).

Existe otra dimensión la cual es la Sobrecarga laboral, menciona que es el excesivo sobrecargo de designación de tareas, donde se genera que el trabajador, no sepa ni siquiera por dónde empezar, lo que le causa mucho estrés laboral (Solanas,

2010, p.63 - 70). Esta dimensión tiene los siguientes indicadores, donde se da situaciones no adecuadas, como trabajo en jornadas largas (Solanas, 2010, p.81).

Las bases teóricas-conceptuales del desempeño se sustentan en los diferentes autores revisando tres enfoques uno de ellos es el de Schermerhorn citado por Ashraf, et. al. (2014) que considera que el término desempeño es la calidad y la cantidad de esfuerzo que realiza el colaborador para alcanzar el cumplimiento de tareas de forma individual o grupal, donde recata que la selección de personas es la manera de garantizar el éxito del desempeño.

Para Chiavenato citado en Schutte,y Loi, (2014) menciona que hoy en día las organizaciones no pretenden acoger a trabajadores que líen con un desempeño por debajo de la media, para que una organización posea el éxito es necesario que el desempeño humano sea alto para que de esta manera la empresa sea competitiva. En tanto en el enfoque moderno, la evaluación de desempeño se menciona en Robbins y Judge (2014) que consideran que los trabajadores pueden desempeñarse de una mejor manera si guardan relación en función de cualidades adecuadas que repotencien sus labores.

De la teoría consultada y debido a la condición de la investigación se escogió el enfoque de Robbins y Judge, (2014) quien definen al desempeño como: el cumplimiento en el esfuerzo humano de las tareas encomendadas teniendo consideración de elementos cívicos sumado con la capacidad de querer generar resultados positivos expresados en productividad (p.65).

Según Robbins y Judge (2014) mencionan que el desempeño consta de 3 dimensiones, las cuales son desempeño de la tarea, civismo y productividad. En cuanto al desempeño de la tarea, es un conjunto de formas que se dan para el cumplimiento de las funciones que se le da al trabajador dentro de una estructura organizativa, estas incluyen el conocimiento de trabajo frente a que funciones desarrollan(p.236).

Así también Robbins y Judge (2014) mencionan que: “el civismo se puede entender como la guía de acciones y comportamientos adecuados en cuanto al trabajador, a través de la aplicación del conocimiento relevante que posee la empresa, como conocer la misión, visión, objetivo, entre otros. Sus indicadores son los siguientes:



Compromiso con visión y misión, Colaboración y Cooperación, Confianza y Conocimiento (p.258).

Robbins y Judge (2014) la dimensión de productividad se referencia al alcance de los objetivos a través de la optimización de los recursos, son las metas que alcanza los trabajadores en condiciones de diversas situaciones entre otras consideraciones. (p.285).

### III. MÉTODOLÓGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

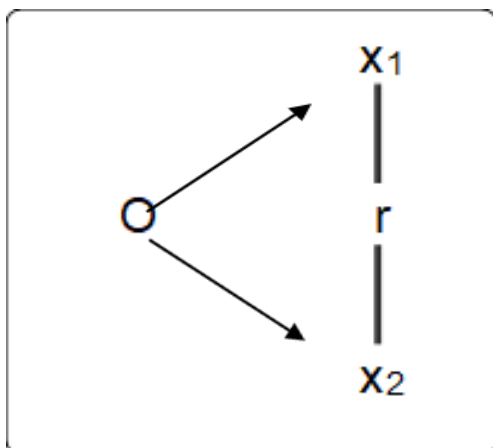
**Tipo de Investigación:** La investigación corresponde a una aplicada, ya que solucionó objetivos y dio respuesta a problemas de investigación, a través de los resultados encontrados. Posee un enfoque cuantitativo ya que se estudió las variables de forma numérica, expresado en sus recolecciones de datos e información. (Hernández, et al., 2014).

**Diseño de Investigación:** El tipo de diseño a empleado es el descriptivo-correlacional, “debido a que en los objetivos de la investigación se estudiará los niveles de las variables y conocer la relación de asociación.” (Hernández, et.al., 2014).

Es de tipo no experimental, entonces se pudo decir que: “La investigación, no buscó alterar la situación de las variables y solo observará a través de la examinación de información tanto en la variable factores estresantes como en el desempeño” (Hernández, et.al., 2014).

Es también transversal, porque: “la recolección de datos se hará en un determinado periodo de acuerdo con la aplicación de los cuestionarios para las variables. (Hernández, et.al., 2014).

El Diseño es el siguiente:



**Donde:**

O = Muestra probabilística de los trabajadores

X<sub>1</sub> = Medición de los factores estresantes

X<sub>2</sub> = Medición del desempeño

r = Relación que existe entre las variables

### 3.2. Variables y Operacionalización

**Definición conceptual:** Variable 1: Solanas (2010) menciona que: “Los factores estresantes son el resultado de la manifestación de conducta frente a una determinada situación, los cuales se pueden ver evidenciadas o influenciadas debido a la capacidad del mismo colaborador, siendo las exigencias en los excesos el desempeño de las funciones, o el mal ambiente laboral inadecuada”.

Variable 2: Robbins y Judge, (2014) quien definen al desempeño como: el cumplimiento en el esfuerzo humano de las tareas encomendadas teniendo consideración de elementos cívicos sumado con la capacidad de ser productivos (p.65).

**Definición operacional:** Variable 1: Los factores estresantes son una reacción condicionante a una determinada situación encontrada dentro del ámbito laboral, la cual necesariamente no compete al trabajador de manera positiva. Se presenta falta de apoyo organizacional y sobrecarga laboral.

Variable 2: Desempeño. Esta variable es el esfuerzo realizado por los trabajadores a través de criterios como el desempeño de la tarea, el cumplimiento de civismo, y la productividad.

**Indicadores:** Variable 1: Falta de comunicación, Falta de apoyo entre colaboradores, Tareas monótonas, Tareas desagradables, Jornadas fuera del horario normal, Horarios de trabajo imprevisibles, Trabajos con plazos muy estrictos.

Variable 2: Conocimiento de Trabajo y Capacidad de Análisis, Compromiso con visión y misión; Colaboración y Cooperación; Confianza y Conocimiento, Resolución de Trabajo; comportamiento, alcance de metas.

**Escala de medición:** Escala de Likert.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** La población corresponde en la investigación al conjunto de personas o elementos que contienen las mismas características, en este caso la población son los trabajadores de la organización Banco Continental sede Chimbote con un total de 50 trabajadores, distribuidos en dos filiales.

**Criterios de exclusión para la población,** trabajadores que no estuvieron registrados en planilla en la organización Banco Continental, sede Chimbote año 2020.

**Criterios de inclusión para la población,** trabajadores que estuvieron en planilla en la organización Banco Continental, sede Chimbote año 2020.

**Muestra:** Para la autora Ballestrini (2007) sostiene que: “Una muestra es censal cuando su población la conforma un número reducido de elementos y si aplicación en la recolección de datos es fácil, es por ello que se considera a la población como muestra, sin hacer un muestreo de ello” (p. 120).

La muestra fue igual a la población (50 trabajadores) para la variable los factores estresantes y desempeño.

#### **Unidad de análisis.**

Los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Es la forma de reelección de los datos a través de mecanismos que permiten lograr resultados a través de los objetivos de la investigación. (Hernández, et.al., 2014, p.112). Se buscó obtener información de primera mano de los trabajadores del Banco Continental sede Chimbote, en torno a la percepción que tienen sobre los factores estresantes y su desempeño.

## **Instrumento de medición.**

### **Cuestionario.**

Es un instrumento de recolección de datos que basa en un estudio a través de un grupo de interrogantes o preguntas que permiten medir la variable a través de escalas de medición. Hernández, et.al. (2014).

#### **a) Cuestionario de los factores estresantes.**

Este cuestionario fue una adaptación de Gárate A. (2017). Este cuestionario contiene 14 preguntas y están con condiciones de respuestas en una escala de Likert, mide las 2 dimensiones establecidas por la variable.

#### **b) Cuestionario del desempeño**

Este cuestionario fue una adaptación de Gonzáles, R. (2015). El cuestionario contiene 15 preguntas y están con condiciones de respuesta en una escala de Likert, mide 3 dimensiones.

### **Validez y confiabilidad.**

La validez se da en el sentido de la aprobación del juicio de tres especializas que evaluaron los instrumentos en función del criterio de las preguntas y su relación con los indicadores.

El nivel de confiabilidad tuvo un coeficiente de alfa a través de una prueba piloto realizada a 15 trabajadores de Banco Interbank.

### **3.5. Procedimientos.**

Debido la coyuntura también se hizo la recolección de datos vía correo y presencial. Se pasó a cotejar la información a través del programa Excel para la tabulación de los instrumentos y luego para expresar los resultados se utilizó el programa Spss. Se realizaron las coordinaciones institucionales entre la Universidad César Vallejo y el Banco Continental, para la autorización correspondiente en la aplicación del instrumento.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

Los análisis de los resultados se dieron de manera cuantitativa:

### **Análisis descriptivo.**

El análisis descriptivo es aquel análisis que se hace a través de la mirada de la variable tal cual se muestra (Hernández, et. al., 2014) Se dio confiabilidad a los instrumentos de medición, se aplicó instrumentos, se construyó tablas de distribución de frecuencia, se construyó figuras estadísticas con su respectiva interpretación.

### **El Análisis Inferencial.**

Emplea la estadística inferencial, cuyo propósito es inferir, generalizar las cualidades observadas en una muestra a toda una población (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013).

Se mostró una prueba estadística llamada Rho de Spearman la cual permite hallar la prueba de hipótesis y que grado de correlación tiene.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Para los aspectos éticos se consideró la confidencialidad de los participantes, a través de mencionarles que su participación es anónima, y que es delimitante para la investigación, la confiabilidad de los resultados, el uso de las normas Apa versión 7. También los lineamientos que se guía la Universidad Cesar Vallejo para la realización de este tipo de investigaciones.

#### IV. RESULTADOS

4.1. Determinar la relación entre los factores estresantes el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020.

**Tabla 1:**

*Coeficiente de correlación los factores estresantes el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020.*

		Factores estresantes		Desempeño	
Rho de Spearman	Factores estresantes	Coeficiente de correlación	1,000	-,502**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	50	50	
	Desempeño	Coeficiente de correlación	-,502**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	50	50	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco Continental, Sede Chimbote, 2020.

#### **Interpretación:**

Se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirmó la existencia de relación entre las variables factores estresantes y el desempeño. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para estas variables, fue de -0,502, lo que nos permite decir que, existe una relación inversa (negativa) alta entre ambas variables.

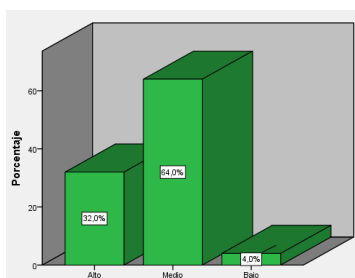
4.2. Identificar el nivel de los factores estresantes desde la perspectiva de los trabajadores del Banco, Continental sede Chimbote, 2020.

**Tabla 2:**

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de los factores estresantes del Banco Continental sede Chimbote, 2020.*

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Bajo	2	4.0%
Medio	32	64.0%
Alto	16	32.0%
Total	50	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado los trabajadores del Banco Continental sede Chimbote, 2020.



**Figura 1: Percepción de los trabajadores sobre el nivel de los factores estresantes del Banco Continental sede Chimbote, 2020.**

*Fuente:* Tabla 2

**Interpretación:**

La figura 1 muestra que, el 32.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de los factores estresantes dentro de su empresa es alto, seguido por 64.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 4.0% que ubicaron a los factores estresantes en un nivel bajo. Se puede observar que los trabajadores perciben a los factores estresantes en un nivel medio, debido a que se encuentran en constante estrés en consecuencia de la atención en tiempos de pandemia.



**Tabla 2:**

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de cada uno de los factores estresantes del Banco Continental sede Chimbote, 2020.*

Percepción de los trabajadores (Nivel)	Dimensiones de los factores estresantes			
	Falta de apoyo organizacional		Sobrecarga laboral	
	N°	%	N°	%
<b>Bajo</b>	22	0.0%	14	28.0%
<b>Medio</b>	28	56.0%	20	40.0%
<b>Alto</b>	0	44.0%	16	32.0%
<b>Total</b>	50	100%	50	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado los trabajadores del Banco Continental sede Chimbote, 2020.

### **Interpretación:**

De acuerdo con los resultados encontrados en la tabla 3, se observa que el nivel de la falta de apoyo organizacional más predominante según la perspectiva de los trabajadores encuestados es el medio con 56.0%, seguido por el nivel alto con 44.0%. Se entiende que el factor falta de apoyo organizacional dentro del banco es medio, debido a que en algunas ocasiones el trabajador se siente desprotegido y a la deriva a la hora de contar con la ayuda de su institución en sus tareas laborales diarias.

También se puede observar que el nivel más predominante según la idea de sobrecarga laboral percibida por los trabajadores es el de nivel medio con 40.0%, seguido por el nivel alto con 32.0%, para terminar con un nivel bajo de 28.0%. Lo que nos da a notar estas cifras y su distribución en los tres niveles es que el trabajador dentro del banco percibe mucha carga laboral, estipulando que se sobre exige y explota más que sus funciones ya establecidas en el cumplimiento de sus tareas encomendadas por cada puesto de trabajo.

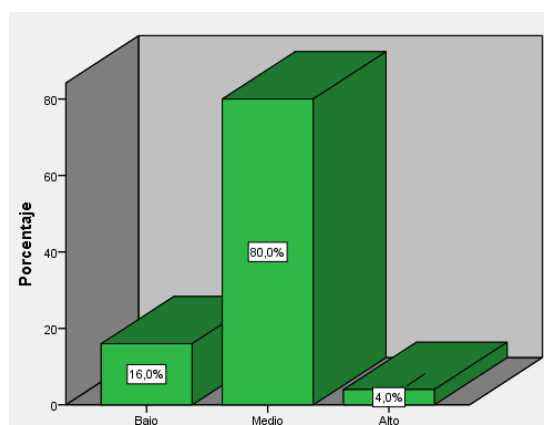
4.3. Identificar el nivel del desempeño desde la perspectiva de los trabajadores del Banco Continental sede Chimbote, 2020.

**Tabla 4:**

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño del Banco Continental sede Chimbote, 2020.*

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Bajo	8	16.0%
Medio	40	80.0%
Alto	2	4.0%
Total	50	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado los trabajadores del Banco Continental sede Chimbote, 2020



**Figura 2: Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño del Banco Continental sede Chimbote, 2020.**

*Fuente:* Tabla 4

**Interpretación:**

La figura 2 muestra que, el 32.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño dentro de su empresa es bajo, seguido por 80.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 4.0% que ubicaron al desempeño en un nivel alto. Se observa que el desempeño de los trabajadores es medio debido a que no se pueden descuidar del cumplimiento de sus labores al pertenecer a una organización enfocada por metas.

**Tabla 5:**

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones del desempeño del Banco Continental sede Chimbote, 2020.*

Percepción de los trabajadores (Nivel)	Dimensiones de los factores estresantes					
	Desempeño de la tarea		Civismo		Productividad	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Bajo</b>	21	42.0%	12	24.0%	5	12.0%
<b>Medio</b>	29	58.0%	33	66.0%	26	52.0%
<b>Alto</b>	0	0.0%	5	10.0%	18	36.0%
<b>Total</b>	50	100%	50	100%	50	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado los trabajadores del Banco Continental sede Chimbote, 2020.

### **Interpretación:**

De acuerdo con los resultados encontrados en la tabla 5, se observa que el nivel del desempeño de la tarea más predominante según la perspectiva de los trabajadores encuestados es el medio con 58.0%, seguido por el nivel bajo con 42.0%. Se entiende que el desempeño de la tarea en el cumplimiento de sus funciones no es el más esperado según la perspectiva de los mismos trabajadores, eso se debe a la falta de capacitación dada a cada uno de ellos para establecer los parámetros claves en el funcionamiento de las tareas debido a la coyuntura.

También se puede observar que el nivel más predominante según desempeño a través del civismo de los trabajadores es el de nivel medio con 66.0%, seguido por el nivel bajo con 24.0%, para terminar con un nivel alto de 10.0%. Lo que nos da a notar estas cifras y su distribución en los tres niveles es que el trabajador dentro del banco percibe que se desempeña a través de su civismo

e identifican con la empresa de manera media, lo cual nos da a denota que el trabajador identificado con la empresa tiende a esforzarse un poco más para el cumplimiento de sus metas.

En cuanto al performance de su productividad se encuentra en un nivel medio con predominancia, con 52,0%, seguido del nivel alto con 36%, en comparación del 12.0% en el nivel bajo. Se puede apreciar que los trabajadores tienen presente que el banco al ser una empresa de cumplimiento de metas es necesario mayores esfuerzos para generar productividad y poder de esa manera diferenciarse con el resto, es por ello que la productividad siempre está presente dentro de los trabajadores de manera vivencial al pertenecer a una organización que trabaja en función de metas.

4.4. Objetivo específico 3: Determinar la relación entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020.

**Tabla 6:**

*Coeficiente de correlación entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño de los trabajadores de Banco Continental, sede Chimbote, 2020.*

<b>Relación estudiada</b>	<b>Coeficiente de Rho de Spearman</b>	<b>Significancia</b>
Factores estresantes vs Desempeño de la tarea	-0,391	,000
Factores estresantes vs Civismo	-0,387	,000
Factores estresantes vs Productividad	-0.471	,000

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores en el Banco Continental sede Chimbote, 2020.

**Interpretación:**

Existió evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la hipótesis específica de la existencia de relación entre la variable factores estresantes y las dimensiones del desempeño. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, que tiene más predominancia es el de los factores estresantes con la dimensión productividad con -0.471, lo que nos permite decir que, existió una relación negativa – moderada entre ambas.

## V. DISCUSIÓN

Hoy en día, el trabajo diario de cualquier persona debido al dinamismo globalizado y a las exigencias del mercado por parte de los clientes, hacen que se genere muchos factores de estrés laboral, que ponen al límite al trabajador. A esto se le suma el poco conocimiento de gestión para esta problemática por parte de muchas organizaciones que prefieren hacerse de la vista gorda y presentar esfuerzos conjuntos solo en el cumplimiento de metas, siendo a veces la principal causante de una falta de desempeño dentro de las filas de dichas organizaciones.

Conocer la importancia que tiene estas variables desde una condición negativa, sirve para que las organizaciones tomen conciencia y salvaguarden un ambiente laboral adecuado donde se muestre evidencias de un excelente desempeño que puede acarrear situaciones favorables para la empresa, como el alcance de las metas, entre otras situaciones.

Para la discusión del objetivo general, el cual es determinar la relación entre los factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, nos podemos valer de los trabajos previos de Yunita y Saputra (2019); encontraron en su artículo científico, existencia de relación entre factores estresantes y el desempeño de trabajadores de sector bancario, esto debido aunque a través de la prueba estadística Rho de Spearman se muestra un coeficiente de correlación de -0.644, lo cual nos muestra una relación inversa o negativa, donde se puede concluir que mientras más estrés haya menor será el desempeño de sus trabajadores. Así también tenemos a Bakker (2016) y Capasso, Zurlo, y Smith (2016) que en sus artículos científicos, llegan Demerouti (2016); Blazy, Martel y Nigam (2015); Bozdo, y Kripa (2015); Burke a la conclusión colectiva que existe relación entre ambas variables dentro de bancos, ya que esta es una variable condicionante (los factores estresantes) pero negativa para la otra, ya que a más estrés menos serán las ganas del colaborador en desempeñarse adecuadamente.

Estos resultados mostrados en los trabajos previos, se pueden ver corroborados de manera parcial con los encontrados en los resultados de la presente investigación, donde en la tabla 1 se puede observar que se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirmó la existencia de relación entre las variables factores estresantes y el desempeño. A

su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para estas variables, fue de -0,502, lo que nos permite decir que, existe una relación inversa (negativa) alta entre ambas variables.

Se puede afirmar que la presencia de los factores estresantes dentro de la organización bancaria evaluada, condicionan de manera negativa al performance del desempeño de los trabajadores, de tal manera que los factores estresantes generan en el trabajador problemas de memoria, concentración, entre otras situaciones que dificultan la capacidad de desempeñarse correctamente, cabe destacar que debido a la relación inversa alta que se presenta dentro de ambas variables hace denotar que es urgente la gestión adecuada del banco para poder de esta manera mitigar los problemas encontrados.

Lo concluido líneas arriba se puede ver afirmado de alguna manera con la teoría expuesta de Spector, et. al. (citando a Solana, 2018). En cuando en lo relacionado con los factores estresantes desde un enfoque negativo, este tipo de estrés, es dañino, el cual condiciona al individuo a problemas no solamente mentales, si no también físicos, esto se debe a que no canaliza adecuadamente la presión del trabajo, desencadenando a veces un mal manejo que puede verse evidenciado en el desempeño que puede hacer el trabajador frente a las metas que encomienda las organizaciones en el caso laboral.

En cuanto a la discusión del primer objetivo específico, el cual es identificar el nivel de los factores estresantes dentro del Banco Continental, nos podemos valer de las investigaciones hechas por Henríquez (2017) y Capcha (2016), donde llegaron a la conclusión colectiva que los factores estresantes dentro de trabajadores de entidades financieras siempre están presentes debido al dinamismo que exige dentro de la ejecución de tareas encomendadas, donde se presenta generalmente como factor determinante para un estrés a la sobrecarga laboral, ya que en algunos bancos existe monotonía en la medición operacional de actividades en función de la atención al cliente (medición por tiempos), lo cual genera en el trabajador niveles de estrés considerables.

Los resultados encontrados en ambas investigaciones consultadas, se pueden ver corroborados de manera parcial con los de la presente investigación donde en la tabla 2 y 3, el 32.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de los factores estresantes dentro de su empresa es alto, seguido por 64.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 4.0% que ubicaron a los factores estresantes en un nivel bajo. También se puede considerar como el factor estresante de predominancia a la falta de apoyo organizacional seguida por la sobrecarga laboral.

Después de comparar los resultados de las investigaciones previas y la de la presente investigación se puede llegar a concluir que dentro de instituciones como la de bancos siempre está presente los factores estresantes en función de la sobrecarga laboral, sin embargo se pudo observar que dentro del banco evaluado, se presenta una predominancia de la falta de apoyo, debido a que los trabajadores del banco adjuntan que en épocas de pandemia, no existe apoyo organizacional, dejándoles de lado en muchas ocasiones.

Esta observación dada en líneas arriba, se puede ver plasmada en lo expuesto por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) donde sostienen que “los factores estresantes son una consecuencia mental, emocional y física de un daño al desequilibrio por las exigencias tomadas por la empresa, donde en algunas ocasiones no se muestra un apoyo adecuado que es percibido por el trabajador en función de las empresas contratistas” (p. 2).

En cuanto a la discusión del segundo objetivo específico, el cual es identificar el nivel del desempeño de los trabajadores del Banco Continental, nos podemos valer de la investigación hecha por Dalgaard, Aschbacher, Andersen, Glasscock, Willert, Carstensen (2017) donde nos habla acerca del desempeño de los trabajadores de un banco, donde se muestra que los trabajadores autoevaluadas consideran poseer un desempeño de nivel medio representando así un 80%, cabe destacar que su menor dimensión es la del desempeño de las tareas, sin embargo posee una alta dimensión en la el performance a través de la productividad en función de cumplir con los objetivos tratando de utilizar menos recursos dentro de las acciones realizadas.



A través de la comparativa de resultados de investigaciones previas, se puede llegar a identificar a estos con los encontrados en la presente investigación a través de la tabla 4 y 5, donde el 32.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño dentro de su empresa es bajo, seguido por 80.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 4.0% que ubicaron al desempeño en un nivel alto. Se observa que el desempeño de los trabajadores es medio debido a que no se pueden descuidar del cumplimiento de sus labores al pertenecer a una organización enfocada por metas. Sin embargo, existe un bajo desempeño de tareas y una considerable productividad dentro de los trabajadores. A través de la comparativa se puede afirmar que, dentro del Banco Continental, el desempeño de los trabajadores es medio, esto debido a que, al pertenecer a organizaciones por metas cuantificables, no pueden mantener en sus filas trabajadores que se desempeñan de manera baja, debido a la exigencia del mercado.

Lo afirmado líneas anteriores se puede ver plasmado teóricamente por lo expuesto en Chiavenato citado en Schutte, y Loi, (2014) donde menciona que: “hoy en día las organizaciones no pretenden acoger a trabajadores que liden con un desempeño por debajo de la media, para que una organización posea el éxito es necesario que el desempeño humano sea alto para que de esta manera la empresa sea competitiva”.

En cuanto a la discusión del tercer objetivo específico, donde se busca determinar la relación entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño de los trabajadores del Banco Continental, nos valdremos de los antecedentes hechos por Zellars, Tepper y Duffy, (2018); Lu, Xu, y Zhang, (2017); Mackay, Cousins, Kelly, Lee y McCaig (2015); y Malik, Schat, Raziq, y Faiz. (2018) en sus artículos científicos muestran que existe una relación entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño, pero esta es inversa o negativa, que mientras más estrés halla, se verá menos desempeño a través de la productividad, menor capacidad para alcanzar resultados con menores recursos, dentro de los trabajadores, se presenta también mucha relevancia en trabajadores masculinos donde el estrés es un poco más marcado debido a que muchos de ellos presentan problemas en el trabajo y en casa.

Estos resultados encontrados en las investigaciones consultadas, se pueden ver corroborados de manera directa con los de la presente investigación, viéndose que en la tabla 6 existió evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la hipótesis específica de la existencia de relación entre la variable factores estresantes y las dimensiones del desempeño. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, que tiene más predominancia es el de los factores estresantes con la dimensión productividad con -0.471, lo que nos permite decir que, existió una relación negativa – moderada entre ambas.

Se puede llegar a concluir que, dentro del Banco Continental, se presenta que los factores estresantes tienen una mayor injerencia dentro de la productividad, debido a que condicionan la fuerza del trabajador en la intención de buscar soluciones y mermar el uso de recursos para llegar a metas establecidas.

Lo mencionado en líneas anteriores se pueden ver plasmados teóricamente por Brewer (2004) quien menciona que los factores estresantes: “son formas en la que se presenta reacciones físicas y emocionales ante la ineficiente gestión hecha por la empresa que puede verse plasmado en una animadversión a la falta de productividad.” (p.19).

Cabe mencionar que se presentó a través de la investigación un estudio de tipo aplicada, de nivel correlacional, teniendo de esta manera algunas limitaciones a la hora de generar algún tipo de solución frente a la problemática encontrada, ya que generalmente ese tipo de investigación como la presente, tiende a generar recomendaciones genéricas para tratar de mejorar las conclusiones ya mencionadas, sin embargo se necesitaría de otro tipo de nivel de investigación que lamentablemente de acuerdo a la metodología no corresponde, en este caso la sugerencia es ahondar en un nivel propositivo, en donde se pueda de esta manera profundizar las intenciones de solución para las problemáticas existentes.

Así también la presente investigación a través de las diferentes discusiones hechas en líneas arriba, tiende a tener un peso metodológico e investigativo para la comunidad en general, esto debido a que se presenta un estudio hecho en el periodo de pandemia, lo cual genera un hito en el antes y después de las

investigaciones, a esto se le suma el estudio realizado a una organización bancaria, siendo una de las más necesitadas frente a los servicios ofrecidos por el contexto pandémico, sirviendo de referente para demás investigaciones.

## VI. CONCLUSIONES:

1. Se determinó la relación entre los factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del banco evaluado donde se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula,  $0.000$  es menor a  $0.05$ , por lo tanto, se afirmó la existencia de relación entre las variables factores estresantes y el desempeño. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para estas variables, fue de  $-0,502$ , lo que nos permite decir que, existe una relación inversa (negativa) alta entre ambas variables. Donde mientras más alto sea los factores estresantes menor va a ser el desempeño de los trabajadores.
2. Se identificó el nivel de la variable factores estresantes del banco evaluado donde se muestra que el  $32.0\%$  de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de los factores estresantes dentro de su empresa es alto, seguido por  $64.0\%$  de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del  $4.0\%$  que ubicaron a los factores estresantes en un nivel bajo. También se puede considerar como el factor estresante de predominancia a la falta de apoyo organizacional seguida por la sobrecarga laboral.
3. Se identificó el nivel del desempeño de los trabajadores del banco evaluado, donde se muestra que el  $16.0\%$  de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño dentro de su empresa es bajo, seguido por  $80.0\%$  de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del  $4.0\%$  que ubicaron al desempeño en un nivel alto. Se observa que el desempeño de los trabajadores es medio debido a que no se pueden descuidar del cumplimiento de sus labores al pertenecer a una organización enfocada por metas. Sin embargo, existe un bajo desempeño de tareas y una considerable productividad dentro de los trabajadores. A través de la comparativa se puede afirmar que, dentro del Banco Continental, el desempeño de los trabajadores es medio, esto debido a que, al pertenecer a organizaciones por metas cuantificables, no pueden mantener en sus filas trabajadores que se desempeñan de manera baja, debido a la exigencia del mercado.

4. Se determinó la relación entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño de los trabajadores donde se muestra que existió evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la hipótesis específica de la existencia de relación entre la variable factores estresantes y las dimensiones del desempeño. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, que tiene más predominancia es el de los factores estresantes con la dimensión productividad con -0.471, lo que nos permite decir que, existió una relación negativa – moderada entre ambas. Se puede llegar a concluir que, dentro del Banco Continental, se presenta que los factores estresantes tienen una mayor injerencia dentro de la productividad, debido a que condicionan la fuerza del trabajador en la intención de buscar soluciones y mermar el uso de recursos para llegar a metas establecidas.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

1. Se recomienda al jefe de recursos humanos del Banco continental, realizar un programa para reducir los factores que generan estrés, para que de esta manera mejore el desempeño de los trabajadores, este programa se puede llegar a realizar a través de charlas retroalimentativas donde los trabajadores den sus opiniones y sugerencias que debe acotar el banco para mejorar la situación.
2. A través de los resultados de niveles medios y altos de los factores estresantes, se puede llegar a recomendar al jefe de recursos humanos un plan de acción que permita desintoxicar al trabajador con menos carga laboral a través de solo dejarles las tareas que su puesto le compete.
3. A través de los resultados de niveles predominantes de los medios y bajos del desempeño de los trabajadores del banco, se puede sugerir evaluaciones de 160<sup>a</sup> para que de esta manera se mida constantemente como se encuentra la variable.
4. A través de la relación que más predominancia tiene (factores estresantes y productividad), se recomienda al jefe de recursos humanos, que priorice de alguna manera mejorar el sentido positivo de la vida de los trabajadores administrativos a través de charlas motivacionales y de coaching con los temas relacionados con una mentalidad positivista, para que así mejore de alguna manera la productividad dentro de la empresa.

## REFERENCIAS:

- Ashraf, F., y Khan, M.S. (2014). Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance? *Asian Business and Management*, 13(2), 171-190.
- Ballestrini, S. (2007). *Metodología de la Investigación, guía práctica*. (2 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2016). The Job Demands-Resources model: state of the art. *J. Manag. Psychol.* 22, 309–328. Recuperado de: 10.1108/02683940710733115.
- Blazy, R., Martel, J. y Nigam, N. (2015). The choice between informal and formal restructuring: the case of French banks facing distressed SMEs. *J. Bank. Finan.* 44, 248–263. Recuperado de: 10.1016/j.jbankfin.2014.04.015
- Bozdo, A., y Kripa, E. (2015). The impact of macro-economic factors on non-performing loans in albania. *Acad. J. Interdiscip. Stud.* 4(3), 534. Recuperado de: 10.5901/ajis.2015.v4n3s1p534.
- Brewer, A. (2004). *Work stress at risk*. New Mexico city: Herder
- Burke, R. J. (2016). Workplace stress and well-being across cultures: research and practice. *Cross Cultur. Manag.* 17, 5–9. Recuperado de: 10.1108/13527601011016871.
- Calderón, J. y Luna, H. (2018). *Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa Procasa Srl, Chimbote – 2018*. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
- Cano, A. (2018). Técnicas cognitivas en el control del estrés. In E. G. Fernández-Abascal & M. P. Jiménez Sánchez (Eds.), *Control del Estrés*. 4(5), 247-271
- Capasso, R., Zurlo, M. y Smith, A. (2016). Ethnicity, work-related stress and subjective reports of health by migrant workers: a multi-dimensional model. *Ethn. Health* 16, 1–20. Recuperado de: 10.1080/13557858.2016.1258041

- Capcha, C. (2016). El desempeño laboral y su relación con la competitividad del Banco de la Nación, Distrito de San Isidro-2016. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Dalgaard, V., Aschbacher, K., Andersen, J. Glasscock, D., Willert, M., Carstensen, O. (2017). Return to work after work-related stress: a randomized controlled trial of a work-focused cognitive behavioral intervention. *Scand. J. Work Environ. Health* 43, 436–446. Recuperado de: [10.5271/sjweh.3655](https://doi.org/10.5271/sjweh.3655).
- Dom, G., Samochowiec, J., Evans-Lacko, S., Wahlbeck, K., Van Hal, G., y McDaid, D. (2016). The impact of the 2008 Economic crisis on substance use patterns in the Countries of the European Union. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 13:122. Recuperado de: [10.3390/ijerph13010122](https://doi.org/10.3390/ijerph13010122).
- FMI. (2016). Human talent management, in different entities, factual study. Retrieved recuperado de: <http://fmi.com/empleo-management/2105975>.
- Gestión: El diario de economía y Negocios de Perú (2015). Empleo, Management y estrés laboral en bancos. Recuperado en: <http://gestion.pe/empleo-management/2118098>.
- Gárate A. (2017): Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016. Recuperado en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=G%C3%A1rate%20Aspajo,%20Alexis%20Joseph>.
- González, R. (2015). Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias. (tesis de maestría). Universidad Rafael de Landívar, Guatemala.
- Hernández R., Fernández S., y Baptista R. (2014). Metodología de la Investigación. (6a ed). México, D.F. Mc Graw Hill.
- Henriquez, L. (2017). Estrés laboral y engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Lu, M., Xu, X. y Zhang, R. (2017). Revisiting the relationship between job demands and job performance: The effects of job security and traditionality. *Journal of*



Occupational and Organizational Psychology, 90(1), 28–50. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/joop.12158>.

Mackay, C., Cousins, R., Kelly, P, Lee, S., y McCaig, R. (2015). “Management Standards” and work-related stress in the UK: Policy background and science. *Work and Stress*, 18(2), 91–112. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/02678370410001727474>.

Malik, F., Schat, O., Raziq, M., y Faiz, AR. (2018). Workplace psychological aggression, job stress, and vigor: A test of longitudinal effects. *Journal of Interpersonal Violence*, 00(0), 1-19. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/0886260518770650>.

Motowidlo, S., y Van Scotter, J. (2014). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475–480. Recuperado de: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.4.475>.

Muldoon, J., Kisamore, L., Liguori, W., Jawahar, J., y Bendickson, J. (2016). Emotional stability and contextual job performance: The moderating effects of meaning and autonomy. *Academy of Management Proceedings*, 2016(1), 15232. Recuperado de: <https://doi.org/10.5465/ambpp.2016.15232abstract>.

Nur, S. (2017). Konflik, stres kerja dan kepuasan kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA*, 1(3), 739–749. Recuperado de: <https://doi.org/10.1109/siu.2009.5136498>.

Ñaupas, S., Mejía, R., Novoa, J. y Villagómez, F. (2013). Metodología de la investigación, enfoque cuantitativos y cualitativos. Editorial: México, Pearson

OIT. (2018). Study of public organizations, main determining factors. Recuperado de: <https://internationalorganizationofwork/reporter-citizen/1148134>.

Robbins, S. y Judge, T. (2014). *Administración*. (15th ed.). Mexico: Edit. Pearson

Ramli, A. (2018). Manage of job stress and measure employee performance in health services. *Business and Entrepreneurial Review*, 18(1), 53–64.

Rehman, M., y Shahnawaz, G. (2018). Machiavellianism, job autonomy, and counterproductive work behaviour among indian managers. *Revista de*

Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones, 34(2), 83–88. Recuperado de: <https://doi.org/10.5093/jwop2018a10>.

Rosseel, Y. (2017). Lavaan: An R package for structural equation modeling. R package version 0.5-15 <http://lavaan.org>. Journal of Statistical Software, 48(2), 1–36. Recuperado de: [https://econpapers.repec.org/article/jssjstsof/v\\_3a048\\_3ai02.htm%0Ahttp://www.jstatsoft.org/v48/i02/](https://econpapers.repec.org/article/jssjstsof/v_3a048_3ai02.htm%0Ahttp://www.jstatsoft.org/v48/i02/).

Sattar, H., Khaliq, L., y Butt, M. (2018). Effect of performance management on employees well-being via perceived job control. Human Resource Research, 2(1), 18. Recuperado de: <https://doi.org/10.5296/hrr.v2i1.13155>

Şeşen, H., Soran, S., y Caymaz, E. (2015). Dark side of organizational citizenship behavior (OCB): Testing a model between OCB, social loafing and organizational commitment. International Journal of Business and Social Science, 5(5), 125–135.

Simanjuntak, B., y Hamali, A. (2016). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank BNI 1946 (Persero) Tbk Kantor Cabang Asia Afrika Bandung. Banking and Management Review, 5(1), 1–10.

Spector, E., Bauer, A., y Fox, S. (2018). Measurement artifacts in the assessment of counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: Do we know what we think we know? Journal of Applied Psychology, 95(4), 781–790. Recuperado de: <https://doi.org/10.1037/a0019477>.

Solanas, A. (2010). Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado. (1ª Ed). Barcelona. España. Editorial Gráficas

Schutte, N. S., & Loi, N. (2014). Connections between emotional intelligence and workplace flourishing. Personality and Individual Differences, 66, 134-139. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.03.031>

Toderi, S., y Balducci, C. (2016). HSE management standards indicator tool and positive work-related outcomes. International Journal of Workplace Health Management, 3(2), 362–369. Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/ijwhm.2010.35403baa.002>.

- Topcic, M., Baum, M., y Kabst, R. (2016). Are high-performance work practices related to individually perceived stress? A job demands-resources perspective. *International Journal of Human Resource Management*, 27(1), 45–66. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1043136>.
- Van Dyne, L., y LePine, A. (2018). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), 108–119. Recuperado de. <https://doi.org/10.2307/256902>.
- Wijaksono, B., Hubeis, A. V., y Saptono, T. (2017). Pengaruh kualitas kerja terhadap kinerja Bank BNI Syariah Cabang Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 254–265. Recuperado de: <https://doi.org/10.17358/jabm.3.2.254>.
- Wood, S., Daniels, K., y Ogbonnaya, C. (2018). Use of work–nonwork supports and employee well-being: the mediating roles of job demands, job control, supportive management and work–nonwork conflict. *International Journal of Human Resource Management*, 5192, 1–32. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1423102>.
- Yana, D. (2015). Stres kerja pada perawat Instalasi Gawat Darurat di RSUD Pasar Rebo Tahun 2014. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(2), 107–115. Recuperado de: <https://doi.org/10.1234/arsi.v1i2.2176>.
- Yang, T., Shen, Y., Zhu, M., Liu, Y., Deng, J., Chen, Q., y See, L. (2015). Effects of co-worker and supervisor support on job stress and presenteeism in an aging workforce: A structural equation modelling approach. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(1), 1–15. Recuperado de: <https://doi.org/10.3390/ijerph13010072>.
- Yani, M-D., y Dwiyanti, E. (2017). Hubungan kompensasi finansial dan stres kerja dengan kinerja karyawan PT. Dok dan perkapalan Surabaya (Persero). *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 5(2), 163. Recuperado de: <https://doi.org/10.20473/ijosh.v5i2.2016.163-172>.
- Yunita, I., y Saputra, I. (2019). Millennial generation in accepting mutations: Impact on work stress and employee performance. *International Journal of Social*

Sciences and Humanities, 3(1), 102–114. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.29332/ijssh.v3n1.268>.

Zellars, K., Tepper, B., y Duffy, M. (2018). Abusive supervision and subordinates' organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1068–1076. Recuperado de: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.6.1068>.

## ANEXO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 1.1: *Operacionalización* de los factores estresantes

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Factores Estresantes</b>	Solanas (2010) menciona que: “los factores estresantes son el resultado de la manifestación de conducta frente a una determinada situación, los cuales se pueden ver evidenciadas o influenciadas debido a la capacidad del mismo colaborador, siendo las exigencias en los excesos el desempeño de las funciones, o el mal ambiente laboral inadecuada”.	Los factores estresantes son una reacción condicionante a una determinada situación encontrada dentro del ámbito laboral, la cual necesariamente no compete al trabajador de manera positiva. Se medirá través de un cuestionario de escala de Likert a la variable.	Falta de apoyo organizacional	Falta de comunicación	Ordinal
				Falta de apoyo entre colaboradores	
				Tareas monótonas	
				Tareas desagradables	
			Sobrecarga laboral	Jornadas fuera del horario normal	
				Horarios de trabajo imprevisibles	
				Trabajos con plazos muy estrictos	

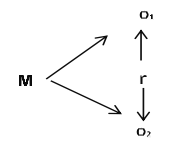
Solanas, A. (2010). Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado. (1ª Ed). Barcelona. España. Editorial Gráficas

Tabla 1.2: Operacionalización de la variable desempeño

Variable	Definición, Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición	
Desempeño	Robbins y Judge, (2014) quien definen al desempeño como: el cumplimiento en el esfuerzo humano de las tareas encomendadas teniendo consideración de elementos cívicos sumado con la capacidad de querer generar resultados positivos expresados en productividad. (p.65).	El desempeño es el esfuerzo realizado por los trabajadores a través de criterios como el desempeño de la tarea, el cumplimiento de civismo, y la productividad se dará a través de un cuestionario en escala de Likert.	Desempeño de la tarea	Conocimiento de Trabajo Capacidad de Análisis	Ordinal / Likert	
			Civismo	Compromiso con visión y misión		Colaboración y Cooperación
				Confianza y Conocimiento		Resolución de Trabajo
			Productividad	Comportamiento Alcance de metas		

Robbins, S. y Judge, T. (2014). *Admisnitracion..* (15th ed.). Mexico: Edit. Pearson

## Anexo 2. Matriz de Consistencia Lógica.

Titulo	Problema	Hipótesis	Variables	Objetivos	Dimensiones	Metodología	Población y Muestra
<b>Factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020</b>	¿Cuál es la relación entre los factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020?.	H1: Existe relación significativa entre los factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020.	<b>V1: Factores estresantes</b> <b>V2: Desempeño</b>	<p>Objetivo General General.</p> <p>Determinar la relación entre los factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020.</p> <p>Específicos.</p> <p>Identificar el nivel de los factores estresantes del Banco Continental de la sede Chimbote, 2020.</p> <p>Identificar el nivel el nivel del desempeño de los trabajadores del Banco Continental de la sede Chimbote, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre los factores estresantes y las dimensiones del desempeño de los trabajadores del Banco Continental de la sede Chimbote, 2020.</p>	<b>V1:</b> Falta de Apoyo Organizacional Sobrecarga Laboral  <b>V2:</b> Desempeño de la Tarea Civismo Productividad	Aplicada Cuantitativo Descriptivo – Correlacional Transversal  <b>Donde:</b> <b>M = Muestra no probabilista de los trabajadores</b>  <b>O1 = Medición del estrés</b> <b>O2 = Medición del desempeño</b>  <b>r: Relación que existe entre las variables en estudio.</b>  	<b>Población:</b> La muestra será igual a la población (50 trabajadores) para la variable estrés laboral y desempeño.

**Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.**

**Anexo 3.1. Cuestionario de los factores estresantes**

Edad: .....

Ocupación: .....

Distrito a cuál pertenece: .....

Tiempo de servicio: .....

ÍTEMS	OPCIONES				
	Nunca (5)	Casi nunca (4)	A veces (3)	Casi Siempre (2)	Siempre (1)
1. ¿Con qué frecuencia frente a un problema, se dialoga en equipo para fijar el mejor proceso a seguir?					
2. ¿Con qué frecuencia antes de realizar un trabajo, se reúnen para conversar de lo que se tiene que hacer?					
3. ¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo lo apoyan en sus actividades?					
4. ¿Con qué frecuencia sus compañeros se muestran solidarios con sus semejantes?					
5. ¿Con qué frecuencia siente que el trabajo que realiza de forma diaria es adecuado?					
6. ¿Con qué frecuencia siente que su trabajo es cambiante y entretenido?					
7. ¿Con qué frecuencia usted realiza trabajos que le parecen agradables?					
8. ¿Con qué frecuencia las tareas que ejecuta son satisfactorias?					
9. ¿Con qué frecuencia se queda a laborar solo las horas especificadas en su contrato?					
10. ¿Con qué frecuencia siente que la remuneración por sus horas extras son adecuadas?					
11. ¿Con qué frecuencia sabe usted los días y las horas que debe trabajar?					
12. ¿Con qué frecuencia no se ha quedado por urgencias imprevistas?					
13. ¿Con qué frecuencia le entregan el tiempo suficiente para realizar un trabajo?					
14. ¿Con qué frecuencia tiene plazo de ampliar una actividad que se encuentra realizando?					



## FICHA TÉCNICA – Cuestionario de los factores estresantes

### I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Garate Aspajo Alexis
- f. **Medición:** Nivel de los factores estresantes
- g. **Administración:** Trabajadores del Banco Continental
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de los factores estresantes de los trabajadores del Banco Continental Sede Chimbote en el año 2020.

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de cinco expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario de factores estresantes, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue  $\alpha = 0,854$ , este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,854	14

#### **IV. DIRIGIDO A:**

Trabajadores del Banco Continental

#### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

#### **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento referido presenta 14 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

#### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Dimensiones	Ítems
Falta de Apoyo Organizacional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
Sobrecarga laboral	9, 10, 11, 12, 13, 14

## PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Los factores estresantes				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Los factores estresantes	14	70	52 a 70	Alto
			33 a 51	Medio
			14 a 32	Bajo
Dimensiones de los factores estresantes				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Falta de Apoyo Organizacional	8	40	31 - 40	Alto
			20 - 30	Medio
			8 - 19	Bajo
Sobrecarga Laboral	6	30	22 - 30	Alto
			14 - 21	Medio
			6 - 13	Bajo

### Anexo 3.2. Cuestionario Desempeño.

Edad: .....

Ocupación: .....

Distrito a cuál pertenece: .....

Tiempo de servicio: .....

ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1. Conoce cada una de sus funciones por desarrollar, dentro de su puesto de trabajo de acuerdo a la coyuntura.					
2. Posee el conocimiento de las normas y especificaciones del trabajo.					
3. Posee capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
4. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo, siendo beneficioso para el banco					
5. Presenta un trabajo donde está de acorde con la misión - visión institucional					
6. Colabora y coopera con sus compañeros de trabajo para metas específicas.					
7. Brinda y comparte confianza a sus compañeros					

8. Aporta con el crecimiento de la empresa a través de su cumplimiento de funciones adecuadas					
9. Genero un buen desempeño a través de la resolución de problemas presentados en el cumplimiento de mis funciones.					
10. Aporto soluciones cuando se genera un cuello de botella en algún tipo de servicio brindado dentro del banco.					
11. Muestro compromiso en el cumplimiento de mis responsabilidades a pesar de quedarme horas extras.					
12. Muestro un buen comportamiento predisponiéndome al ser productivo cuando el banco me necesita.					
13. Soy productivo mostrando un comportamiento de liderazgo a la hora brindar una atención al cumplimiento de mis funciones.					
14. Alcanzo las metas establecidas de mi área de trabajo.					
15. Muestro un excedente del cumplimiento de metas dentro del banco, siendo de esta manera un elemento productivo.					

## FICHA TÉCNICA – Cuestionario del desempeño

### I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Gonzales y Moreno
- f. **Medición:** Nivel del desempeño de los trabajadores
- g. **Administración:** Trabajadores del Banco Continental
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores del Banco Continental Sede Chimbote en el año 2020.

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de cinco expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario del desempeño, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue  $\alpha = 0,877$ , este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,877	15

#### **IV. DIRIGIDO A:**

Trabajadores del Banco Continental

#### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

#### **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento referido presenta 15 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

#### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Dimensiones	Items
Desempeño de la tarea	1, 2, 3, 4,
Civismo	5, 6, 7, 8,
Productividad	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15

## PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Desempeño				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño	15	75	57 - 75	Alta
			36 - 56	Media
			15 - 35	Baja
Dimensiones del desempeño				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño de la tarea	4	20	16 - 20	Alta
			10 - 15	Media
			4 - 9	Baja
Civismo	4	20	16 - 20	Alta
			10 - 15	Media
			4 - 9	Baja
Productividad	7	35	27 - 35	Alta
			17 - 26	Media
			7 - 16	Baja



## Anexo 4. Validaciones y Confiabilidad

### Matriz de validación

Título de la tesis: Factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (5)	Casi nunca (4)	A veces (3)	Casi Siempre (2)	Siempre (1)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Factores estresantes	Falta de apoyo organizacional	Falta de comunicación	1. ¿Con qué frecuencia frente a un problema, se dialoga en equipo para fijar el mejor proceso a seguir?						x		x		x		x		
			2. ¿Con qué frecuencia antes de realizar un trabajo, se reúnen para conversar de lo que se						x		x		x		x		

			tiene que hacer?														
	Falta de apoyo entre los colaboradores	3.	¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo lo apoyan en sus actividades?						x		x		x		x		
		4.	¿Con qué frecuencia sus compañeros se muestran solidarios con sus semejantes?						x		x		x		x		
	Tareas monótonas	5.	¿Con qué frecuencia siente que el trabajo que realiza de forma diaria es adecuado?						x		x		x		x		
		6.	¿Con qué frecuencia siente que su trabajo es cambiante y entretenido?						x		x		x		x		
	Tareas desagradables	7.	¿Con qué frecuencia usted realiza trabajos que le parecen agradables?						x		x		x		x		
		8.	¿Con qué frecuencia las tareas que ejecuta						x		x		x		x		

			son satisfactorias ?														
Sobrecarga laboral	Jornadas largas o fuera del horario normal	9. ¿Con qué frecuencia se queda a laborar solo las horas especificadas en su contrato?						x		x			x			x	
		10. ¿Con qué frecuencia siente que la remuneración por sus horas extras son adecuadas?						x		x			x			x	
	Horarios de trabajo imprevisibles	11. ¿Con qué frecuencia sabe usted los días y las horas que debe trabajar?						x		x			x			x	
		12. ¿Con qué frecuencia no se ha quedado por urgencias imprevistas?						x		x			x			x	
	Trabajas con plazos muy estrictos	13. ¿Con qué frecuencia le entregan el tiempo suficiente para realizar un trabajo?						x		x			x			x	
		14. ¿Con qué frecuencia tiene plazo						x		x			x			x	

			de ampliar una actividad que se encuentra realizando?														
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

---

Evaluador: Dr. Néstor Daniel González Rueda

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Factores estresantes"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Factores estresantes del Banco Continental.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco Continental.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Néstor Daniel González Rueda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Psicología

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto: x
----------	------	-------	------	-------------



---

Evaluador: Dr. Néstor Daniel González Rueda  
DNI: 32991045



		los colaboradores	compañeros de trabajo lo apoyan en sus actividades?							X					
			4. ¿Con qué frecuencia sus compañeros se muestran solidarios con sus semejantes?								X		X		
		Tareas monótonas	5. ¿Con qué frecuencia siente que el trabajo que realiza de forma diaria es adecuado?							X		X			
			6. ¿Con qué frecuencia siente que su trabajo es cambiante y entretenido?								X		X		
		Tareas desagradables	7. ¿Con qué frecuencia usted realiza trabajos que le parecen agradables?								X		X		
			8. ¿Con qué frecuencia las tareas que ejecuta son satisfactorias?								X		X		
Sobrecarga laboral	Jornadas largas o fuera		9. ¿Con qué frecuencia se queda a								X		X		

		del horario normal	laborar solo las horas especificadas en su contrato?							X							
			10. ¿Con qué frecuencia siente que la remuneración por sus horas extras son adecuadas?									X		X			
		Horarios de trabajo imprevisibles	11. ¿Con qué frecuencia sabe usted los días y las horas que debe trabajar?									X		X			
			12. ¿Con qué frecuencia no se ha quedado por urgencias imprevistas?										X		X		
		Trabajas con plazos muy estrictos	13. ¿Con qué frecuencia le entregan el tiempo suficiente para realizar un trabajo?									X		X			
			14. ¿Con qué frecuencia tiene plazo de ampliar una actividad que se encuentra realizando?										X		X		



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cancharí Preciado Miguel Ángel', written in a cursive style.

Evaluador: Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Factores estresantes"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Factores estresantes del Banco Continental.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco Continental.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CANCHARÍ PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	X	Muy alto
----------	------	-------	------	---	----------



Evaluador: Mg. Cancharí Preciado  
Miguel Angel  
DNI: 46105455

### Matriz de validación

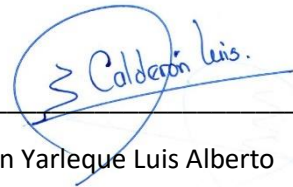
Título de la tesis: Factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (5)	Casi nunca (4)	A veces (3)	Casi Siempre (2)	Siempre (1)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Factores estresantes	Falta de apoyo organizacional	Falta de comunicación	1. ¿Con qué frecuencia frente a un problema, se dialoga en equipo para fijar el mejor proceso a seguir?						X		x		x		x		
			2. ¿Con qué frecuencia antes de realizar un trabajo, se reúnen para conversar de lo que se tiene que hacer?						X		x		x		x		

	Falta de apoyo entre los colaboradores	3. ¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo lo apoyan en sus actividades?					X		x		x		x		
		4. ¿Con qué frecuencia sus compañeros se muestran solidarios con sus semejantes?					x		x		x		x		
	Tarea monótonas	5. ¿Con qué frecuencia siente que el trabajo que realiza de forma diaria es adecuado?					X		x		x		x		
		6. ¿Con qué frecuencia siente que su trabajo es cambiante y entretenido?					X		x		x		x		
	Tareas desagradables	7. ¿Con qué frecuencia usted realiza trabajos que le parecen agradables?					X		x		x		x		
		8. ¿Con qué frecuencia las tareas que ejecuta son					x		x		x		x		

			satisfactorias ?															
Sobrecarga laboral	Jornadas largas o fuera del horario normal	9. ¿Con qué frecuencia se queda a laborar solo las horas especificadas en su contrato?						X		x		x		x				
		10. ¿Con qué frecuencia siente que la remuneración por sus horas extras son adecuadas?						X		x		x		x				
	Horarios de trabajo imprevisibles	11. ¿Con qué frecuencia sabe usted los días y las horas que debe trabajar?						X		x		x		x				
		12. ¿Con qué frecuencia no se ha quedado por urgencias imprevistas?						X		x		x		x				
	Trabajas con plazos muy estrictos	13. ¿Con qué frecuencia le entregan el tiempo suficiente para realizar un trabajo?						X		x		x		x				
		14. ¿Con qué frecuencia tiene plazo de ampliar						x		x		x		x				

			una actividad que se encuentra realizando?															
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Calderón Luis.

Evaluador: Dr. Calderón Yarlequé Luis Alberto

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de Factores estresantes"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Factores estresantes del Banco Continental.

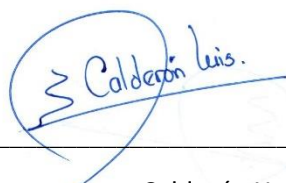
DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco Continental.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Calderón Yarleque Luis Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Estadística Matemática

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto x
----------	------	-------	------	------------



---

Evaluador: Dr. Calderón Yarleque Luis Alberto  
DNI: 40097132





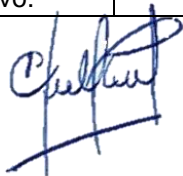
### Matriz de validación

Título de la tesis: Factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Desempeño	Desempeño de la tarea	Conocimiento del trabajo	1. Conoce cada una de sus funciones por desarrollar, dentro de su puesto de trabajo de acuerdo a la coyuntura.						X		X		X		X			
			2. Posee el conocimiento de las normas y especificaciones del trabajo.						X		X		X		X			
		Capacidad de Análisis	3. Posee capacidad de análisis frente a una problemática existente.						X		X		X		X			
			4. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo, siendo beneficioso para el banco						X		X		X		X			

<b>Civismo</b>	Compromiso con visión y misión	5. Presenta un trabajo donde está de acorde con la misión - visión institucional						X		X		X		X		
	Colaboración y cooperación	6. Colabora y coopera con sus compañeros de trabajo para metas específicas.						X		X		X		X		
	Confianza y crecimiento	7. Brinda y comparte confianza a sus compañeros						X		X		X		X		
		8. Aporta con el crecimiento de la empresa a través de su cumplimiento de funciones adecuadas						X		X		X		X		
<b>Productividad</b>	Resolución del trabajo	9. Genero un buen desempeño a través de la resolución de problemas presentados en el cumplimiento de mis funciones.						X		X		X		X		
		10. Aporto soluciones cuando se genera un cuello de botella en algún tipo de servicio brindado dentro del banco.						X		X		X		X		
	Comportamiento	11. Muestro compromiso en el cumplimiento de mis responsabilidades a pesar de quedarme horas extras.						X		X		X		X		
		12. Muestro un buen comportamiento predispóniéndome al ser						X		X		X		X		

			productivo cuando el banco me necesita.														
			13.Soy productivo mostrando un comportamiento de liderazgo a la hora brindar una atención al cumplimiento de mis funciones.					X		X		X		X			
		Alcance de metas	14.Alcanzo las metas establecidas de mi área de trabajo.					X		X		X		X			
			15.Muestro un excedente del cumplimiento de metas dentro del banco, siendo de esta manera un elemento productivo.					X		X		X		X			




---

Evaluador: Dr. Néstor Daniel González Rueda

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del Desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores del Banco Continental.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco Continental.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Néstor Daniel González Rueda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Psicología

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto: x
----------	------	-------	------	-------------



---

Evaluador: Dr. Néstor Daniel González Rueda  
DNI: 32991045





		Comportamiento	predisponiéndome al ser productivo cuando el banco me necesita.								X		X		X		
			13.Soy productivo mostrando un comportamiento de liderazgo a la hora brindar una atención al cumplimiento de mis funciones.											X		X	
		Alcance de metas	14.Alcanzo las metas establecidas de mi área de trabajo.										X		X		
			15.Muestro un excedente del cumplimiento de metas dentro del banco, siendo de esta manera un elemento productivo.											X		X	



Evaluador: Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del Desempeño"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores del Banco Continental.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco Continental.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CANCHARÍ PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	X	Muy alto
----------	------	-------	------	---	----------

Evaluador: Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel  
DNI: 46105455



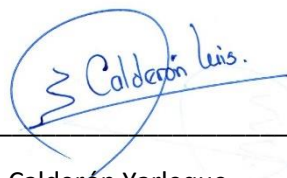
### Matriz de validación

Título de la tesis: Factores estresantes y el desempeño de los trabajadores del Banco Continental, sede Chimbote, 2020

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y la dimensión			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Desempeño	Desempeño de la tarea	Conocimiento del trabajo	1. Conoce cada una de sus funciones por desarrollar, dentro de su puesto de trabajo de acuerdo a la coyuntura.						x		x		x		x			
			2. Posee el conocimiento de las normas y especificaciones del trabajo.						x		x		x		x			
		Capacidad de Análisis	3. Posee capacidad de análisis frente a una problemática existente.							x		x		x		x		
			4. Analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo, siendo beneficioso para el banco							x		x		x		x		

<b>Civismo</b>	Compromiso con visión y misión	5. Presenta un trabajo donde está de acorde con la misión - visión institucional						X		X		X		X			
	Colaboración y cooperación	6. Colabora y coopera con sus compañeros de trabajo para metas específicas.						X		X		X		X			
	Confianza y crecimiento	7. Brinda y comparte confianza a sus compañeros							X		X		X		X		
		8. Aporta con el crecimiento de la empresa a través de su cumplimiento de funciones adecuadas							X		X		X		X		
<b>Productividad</b>	Resolución del trabajo	9. Genero un buen desempeño a través de la resolución de problemas presentados en el cumplimiento de mis funciones.						X		X		X		X			
		10. Aporto soluciones cuando se genera un cuello de botella en algún tipo de servicio brindado dentro del banco.						X		X		X		X			
	Comportamiento	11. Muestro compromiso en el cumplimiento de mis responsabilidades a pesar de quedarme horas extras.							X		X		X		X		
		12. Muestro un buen comportamiento							X		X		X		X		

			predisponiéndome al ser productivo cuando el banco me necesita.													
			13. Soy productivo mostrando un comportamiento de liderazgo a la hora brindar una atención al cumplimiento de mis funciones.					X		X		X		X		
		Alcance de metas	14. Alcanzo las metas establecidas de mi área de trabajo.					X		X		X		X		
			15. Muestro un excedente del cumplimiento de metas dentro del banco, siendo de esta manera un elemento productivo.					X		X		X		X		

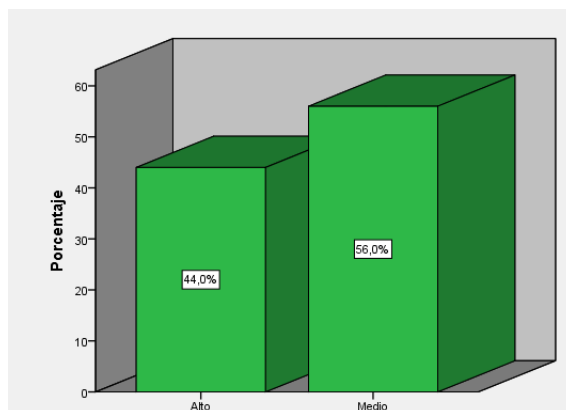


Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarleque

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del Desempeño"

Anexo 6. Figuras y tablas complementarias.

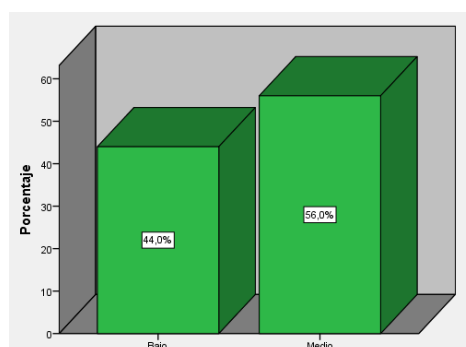


**Figura 2: Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión falta de apoyo del Banco Continental, sede Chimbote, 2020.**

*Fuente:* Tabla 3

### **Interpretación:**

La figura 2 muestra que, el 44.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión falta de apoyo dentro de su empresa es alto, seguido por 56.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 0.0% que ubicaron a la falta de apoyo en un nivel bajo.

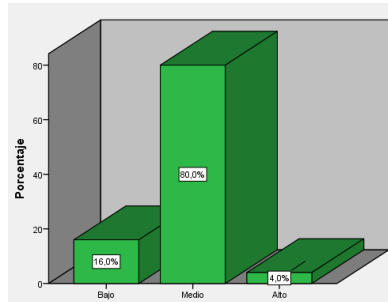


**Figura 3: Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión sobrecarga laboral del Banco Continental sede Chimbote, 2020.**

*Fuente:* Tabla 4

**Interpretación:**

La figura 3 muestra que, el 28.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión sobrecarga laboral dentro de su empresa es bajo, seguido por 40.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 32.0% que ubicaron a la sobrecarga laboral en un nivel alto.

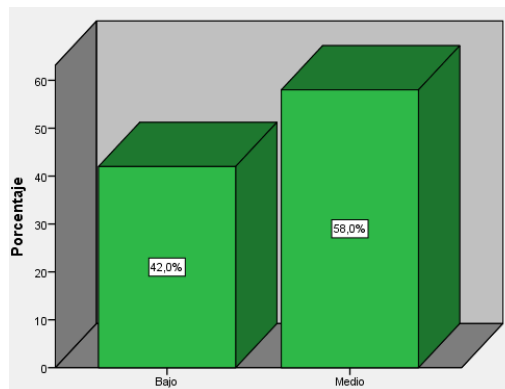


**Figura 4: Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño del Banco Continental sede Chimbote, 2020.**

*Fuente:* Tabla 5

**Interpretación:**

La figura 4 muestra que, el 32.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño dentro de su empresa es bajo, seguido por 80.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 4.0% que ubicaron al desempeño en un nivel alto.

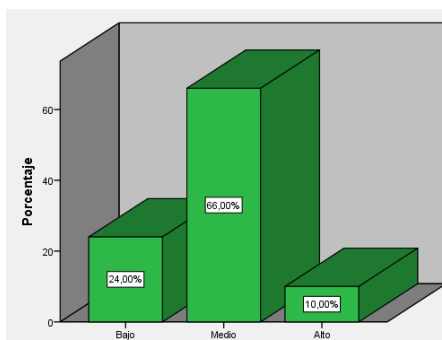


**Figura 5: Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión del desempeño de la tarea del Banco Continental sede Chimbote, 2020.**

*Fuente:* Tabla 6

### Interpretación:

La figura 5 muestra que, el 42.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión desempeño de la tarea dentro de su empresa es bajo, seguido por 58.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 0.0% que ubicaron a la dimensión desempeño de la tarea en un nivel alto.

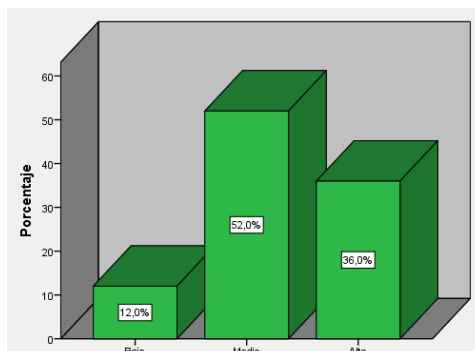


**Figura 6: Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión del civismo del Banco Continental sede Chimbote, 2020.**

*Fuente:* Tabla 6

### Interpretación:

La figura 5 muestra que, el 24.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión civismo dentro de su empresa es bajo, seguido por 66.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 10.0% que ubicaron a la dimensión civismo en un nivel alto.



**Figura 7: Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión productividad del Banco Continental sede Chimbote, 2020.**

*Fuente:* Tabla 7

**Interpretación:**

La figura 6 muestra que, el 12.0% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión productividad dentro de su empresa es bajo, seguido por 52.0% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 36.0% que ubicaron a la dimensión productividad en un nivel alto.

**Tabla 7:**

*Coeficiente de correlación entre las dimensiones de los factores estresantes y el desempeño de los trabajadores de Banco Continental, sede Chimbote, 2020.*

Relación estudiada	Coeficiente de Rho de Spearman	Significancia
Falta de apoyo Organizacional vs Desempeño	-0,452	,000
Sobrecarga Laboral vs Desempeño	-0,643	,000

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en el Banco Continental sede Chimbote, 2020.*

**Interpretación:**

Existió evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la hipótesis de la existencia de relación entre las dimensiones de la variable factores estresantes y del desempeño. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, que tiene más predominancia es el de sobrecarga laboral con la el desempeño con -0. 643, lo que nos permite decir que, existió una relación negativa – moderada entre ambas.

## Anexo 7. Reporte de similitud.

### V - VERIF NINAQUISPE

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>23%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>fgsnet.nova.edu</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<b>expansion.mx</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>www.risaralda.gov.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>www.udelistmo.edu</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

X