



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una
entidad bancaria, de la provincia Tacna, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Flores Pérez, Nedit Milenka (ORCID: 0000-0002-4284-1188)

Huanca Chipana, Lizbeth Yaquelin (ORCID: 0000-0002-3786-4406)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis amados padres y mi hermano quienes han sido el impulso y mi inspiración durante toda mi carrera y la culminación de la misma, asimismo a mi novio quien me apoya incondicionalmente.

Flores Pérez Nedit Milenka

Esta tesis va dedicada con mucho cariño a mis padres quien con amor, apoyo y tolerancia me ha permitido cumplir y lograr mis objetivos profesionales. Convirtiéndose principalmente en mi fuente de motivación para el logro de todas mis metas

Huanca Chipana Lizbeth Yaquelin

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de titularme en su casa de estudios y a mi asesor de tesis que con sus valiosos aportes lograron que llegará a un feliz término.

Índice de Contenido

| | |
|--|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | ii |
| Índice de Contenido | iii |
| Índice de Tablas..... | iv |
| Resumen..... | v |
| Abstract | vi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. MÉTODOLÓGÍA | 11 |
| 3.1 Tipo y diseño de Investigación..... | 11 |
| 3.2 Variables y operacionalización: | 11 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 12 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 12 |
| 3.5 Procedimiento | 13 |
| 3.6 Metodo de análisis de datos..... | 13 |
| 3.7 Aspectos éticos | 13 |
| IV. RESULTADOS | 14 |
| V. DISCUSIÓN | 18 |
| VI. CONCLUSIONES | 22 |
| VII. RECOMENDACIONES | 23 |
| REFERENCIAS:..... | 24 |
| ANEXOS | 28 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Validación de expertos | 12 |
| Tabla 2 Tabla cruzada entre cognitiva vs conocimiento..... | 14 |
| Tabla 3 Tabla cruzada entre motora vs responsabilidad..... | 15 |
| Tabla 4 Tabla cruzada entre motora vs Trabajo en equipo..... | 16 |
| Tabla 5 Tabla cruzada entre Estrés vs Desempeño laboral..... | 17 |

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia Tacna, 2021. Por lo cual se identificó teorías respecto al estudio de las variables con un diseño no experimental y correlacional. La población fue de 26 colaboradores que operan en la entidad. Se empleó la recolección de datos, desde la encuesta y se consideró como instrumento el cuestionario usando la escala ordinal tipo Likert, se elaboró 14 preguntas en la variable de estrés y 15 preguntas en la variable de desempeño laboral, los cuales fueron validados por expertos en la materia. Se obtuvo un resultado de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.773 para la variable de estrés y 0.629 para la variable de desempeño laboral. Finalmente se realizó la prueba de hipótesis dando como resultado una correlación de 0.977 entre ambas variables, comprobando que, si existe un grado de relación positiva muy alta, de acuerdo a la tabla de Rho Spearman, se rechazó la nula y aceptó la hipótesis alterna y, en el que se concluye que el estrés tiene una gran influencia en el desempeño laboral.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, colaboradores

Abstract

The study aimed to determine the relationship between stress and job performance in times of a pandemic in a banking entity, in the province of Tacna. Therefore, theories were identified regarding the study of variables with a non-experimental and correlational design. The population was of 26 collaborators. Data collection was used, from the survey and the questionnaire was considered as an instrument using the Likert-type ordinal scale, 14 questions were elaborated in the stress variable and 15 questions in the work performance variable, which were validated by experts in The matter. A Cronbach's Alpha reliability result of 0.773 was obtained for the stress variable and 0.629 for the work performance variable. Finally, the hypothesis test was carried out, resulting in a correlation of 0.977 between variables, verifying that, if there is a very high degree of positive relationship, according to the Rho Spearman table, the alternative hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected, in which concludes that stress has a great influence on job performance.

Keywords: Stress, job performance, employees

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones le están dando mucho énfasis al estrés laboral, siendo uno de los fenómenos cada vez más frecuente, el mismo que está en aumento en nuestra sociedad, debido que el modo de trabajar a cambiado significativamente en la actualidad debido a la pandemia, afectando nuestro bienestar físico, psicológico, el mismo que influyen en el desempeño de cada colaborador

Delgado, Calvanapon y Cárdenas (2020), escribió el artículo denominado: Estrés y Desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud, que su propósito primordial fue establecer la relación existente del estrés y el desempeño organizacional de los colaboradores de la Red de Salud Trujillo. La metodología empleada durante el estudio fue no experimental, por medio de un trabajo correlacional de corte transversal, que tuvo una muestra que se empleó a un total de 98 trabajadores. Los resultados mostraron que el 98% de los colaboradores evidenciaba niveles medio y el 39,8% obtuvo un desempeño laboral catalogado como regular.

Mejía (2019), en el estudio “Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica”, logró precisar los factores socio-laborales que están asociados al estrés entre los trabajadores de Latinoamérica. Realizando una investigación observacional multicéntrica; tomó una muestra de 2608 trabajadores. El país con mayor índice de estrés fue Venezuela (63%), demás países como Perú, Ecuador y Panamá tuvieron un menor índice de estrés, las variables se ajustaron por edad, años de trabajo. Concluyeron que el estrés se asoció al sexo y al país donde se realizó la encuesta.

Rodríguez y Lechuga (2019), por medio del trabajo denominado Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA”, aportaron evidencia referida a cada factor y nivel del desempeño laboral docente. Resaltando el estudio de tipo descriptivo y el diseño no experimental de campo, tratando una muestra de 84 sujetos. El problema se identificó como una falta de comunicación interna y se concluyó que para lograr una mayor calificación de los docentes eran necesarias mayores acciones motivacionales, dada la importancia de la comunicación y la organización.

Zúñiga & Pizarro (2018), en su artículo “Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno”, identificó el síndrome de Burnout entre docentes pertenecientes a una escuela pública. La información se recopiló mediante un cuestionario denominado Maslach Burnout (MBI). El resultado determinó que el nivel del Síndrome de Burnout global, en los maestros de la institución, era de tipo medio o bajo. Sólo el indicador de fatiga mental tuvo una alta incidencia, mientras la falta de realización personal se encontraba en un nivel bajo-medio.

Osorio y Cárdenas (2017), en su artículo titulado: “Estrés laboral: estudio de revisión”, que tuvo por objeto definir el concepto de estrés laboral, así como su modelo explicativo y la variable asociada, obtenida a través de los resultados de las encuestas desarrolladas en los últimos cinco años. Para este fin, se analizaron 62 artículos, se identificó diferentes formas de estrés en un total de 29 artículos. Resalta la tensión, como consecuencia que se produce ante los factores de riesgo; fundamentando, además, la terminología a partir de un modelo explicativo del estrés. Concluyendo, con énfasis, en la importancia de los modelos que representan la base teórica para construir los instrumentos que permiten la medición del estrés.

El presente estudio se realizará en una entidad bancaria ubicada en la ciudad de Tacna, la cual brinda diversos servicios financieros. A causa de la aparición de la nueva patología por coronavirus (COVID-19) considerado como una enfermedad pandémica actualmente, nos ha obligado a todos ejecutar diferentes protocolos de bioseguridad. Así mismo se ha percibido que en la organización se viene suscitando inconvenientes como el exceso de trabajo, presión por el cumplimiento de las actividades encomendadas. La investigación, que aquí desarrollamos, tiene como fin analizar la interacción de cada factor del estrés y el desempeño organizacional, estableciendo su relación. Por tal motivo el trabajo tiene una justificación teórica ya que radica en que el desarrollo de este proyecto pretende aportar información y conocimiento acerca del estrés que los trabajadores de las entidades bancarias presentan frente al desempeño laboral, cuyos resultados nos brindará una mejor visión de la problemática, así como planteamiento de nuevas soluciones o alternativas para el manejo del problema, asimismo tiene una justificación práctica

en el cual se realizará una aplicación no experimental ya que los trabajadores de las entidades bancarias serán la población de estudio y de ellos se obtendrá información acerca del estrés y desempeño laboral; una justificación social ya que se refiere al impacto que tendrá el desarrollo del presente trabajo, debido a la identificación del estrés, como problema, y sus consecuencias en los indicadores del desempeño laboral. Finalmente, Justificación metodológica: para el desarrollo de esta investigación se utilizarán diversos instrumentos para recolectar datos que, luego de procesar y contrastar, coadyuvarán a comprobar la hipótesis planteada.

Problema General: ¿Establecer la relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia en una entidad bancaria, de la provincia Tacna, 2021?

Problemas Específicos: ¿Cómo se relaciona la dimensión cognitiva y los conocimientos en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021?; ¿Cómo se relaciona la dimensión motora y la responsabilidad en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021? Y ¿Cómo se relaciona la dimensión fisiológica y el trabajo en equipo, en tiempo de pandemia en una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021?

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia en una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021.

Objetivo específico: Determinar la relación de la dimensión cognitiva y los conocimientos en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021; Determinar la relación de la dimensión motora y la responsabilidad en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021; Determinar la relación de la dimensión fisiológica y el trabajo en equipo en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021

Hipótesis General: H_1 : Existe relación entre el estrés y desempeño laboral, en tiempo de pandemia, de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021; H_0 : No Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Usma (2020), en el estudio realizado “El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento”, que tuvo por objeto detectar factores de estrés para prevenir la ansiedad dentro de la empresa, se desarrolló en Colombia-Pereira, se realizó una investigación cuantitativa, teniendo como población a personal que laboran en la organización, usaron la encuesta elaborada por el creador, se concluyó que el estrés es el responsable de muchas afectaciones físicas, mentales y emocionales en los individuos; aún más con la enfermedad pandémica que ha estado presente en este tiempo; se evidenció que el estrés ha tenido un gran aumento a lo largo de la pandemia el mismo que influyó en la exposición de la mayor parte de la sociedad.

Pazmiño (2020), desarrolló el estudio llamado “Prevalencia de estrés en trabajadores de una empresa textil en Ecuador que trabajan a través de condición de emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19”, que tuvo como propósito primordial establecer el predominio del estrés en la agrupación de trabajadores de una organización respecto a las variables sociodemográficas, con un estudio transversal en la investigación, de nivel descriptivo; consideró un conjunto de 101 colaboradores, utilizando un Test, en III versión de la Universidad Javeriana-Colombia, referente al estrés laboral. Concluyendo que el estrés es una complejidad bastante recurrente en el personal del establecimiento textil. En la actualidad, se recomienda desarrollar talleres que contribuyan a evidenciar las necesidades del personal, para que de esta manera logren estar emocionalmente sanos.

Álzate y Barragán (2020), investigaron “El estrés laboral como factor de riesgo psicosocial en colaboradores colombianos: un scoping review”, con la finalidad de examinar las secuelas psicosociales, en base a los estudios, que inciden en el incremento del nivel de estrés laboral en colaboradores colombianos. Teniendo un diseño metodológico de Scoping review, consistente en la exploración y observación de los informes científicos extraídos de una selección de total de 36 documentos. Los mismos que fuesen seleccionados según los criterios de inclusión determinados. Concluyendo que las secuelas psicosociales laborales más influyentes son asociadas al desasosiego laboral, hallando peso mental en labores inapropiadas, que es uno de los primordiales componentes predictivos.

Juarez y Palpa (2020), en su estudio “Desempeño empresarial y su impacto en el estilo de gestión de almacenes TXI S.A.C. de Cercado de Lima 2018”, tienen el propósito general de poner de manifiesto cómo el desempeño laboral logra influir en la gestión del almacén de la empresa. La investigación realizada es básica, con un nivel descriptivo-no experimental. Asimismo, tuvo una muestra total de 21 empleados de la empresa. Para recopilar los datos usaron una encuesta y un cuestionario, que fueron validados por tres especialistas y con la legitimidad que brinda la prueba de Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de confianza de 0.929. La conclusión mostró que la eficiencia del trabajo de los empleados impactó significativamente en la dirección organizacional.

Gallegos (2019) con su trabajo titulado: “Estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una universidad privada de Lima. Describió la relación existente del estrés laboral y la autoeficacia profesional del personal administrativo. Tuvo una muestra de 83 de empleados participantes, en edad de 21 hasta los 70 años. Entre los recursos utilizados en el estudio encontramos el inventario Maslach Burnout Inventory, que tiene por autor a Maslach & Jackson. Se estableció que el personal tiene las aptitudes suficientes para hacer frente a los cambios ocasionados por la reforma universitaria; además de concluir que el estrés laboral y la autoeficacia, resultan no ser factores determinantes en los niveles de rendimiento de los recursos humanos de la entidad.

Quispe (2017), realizó un estudio titulado “Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del banco internacional del Perú S.A.A.-Interbank Juliaca, Periodo 2016”, cuyo interés era precisar el impacto que causa el estrés sobre la vida del empleado o colaborador, y de cómo repercute en los niveles de productividad de los empleados. Se tomó una muestra de 11 empleados, y se aplicó una encuesta que medía el estrés y el desempeño. Concluyendo que el estrés laboral es real y que se nota la necesidad de acciones correctivas, por lo que no se debe evadir esta problemática, sino que resulta imperioso iniciar la implementación de métodos que ayuden a mitigar y manejar el estrés.

Villalva (2020), en su investigación denominada “La satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de La Caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna”, buscó determinar la correlación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. El método usado en el estudio fue de tipo básica.

Se tomó una muestra de 60 empleados de la entidad. Se determinó la existencia de una relación positiva, muy bajo, entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de cada colaborador, asimismo se especificó que el 93% de los trabajadores evidencian satisfacción laboral.

Pineda (2018), en su título: “Nivel de Ansiedad y Estrés Laboral en Trabajadores de Vigilancia Privada Asociados a Características Laborales”, realizado en la ciudad de Tacna por medio de una encuesta subjetiva aplicada, sobre la base de un tipo de estudio de observación transversal. Se revisó una muestra de 260 personas de seguridad activos, obteniendo que el 60% de empleados no muestran niveles de ansiedad, a la vez se encontró que el 28.5% presenta una ansiedad leve y el 11.5% alcanza un nivel de ansiedad moderada/grave. Se concluyó que entre los principales factores estresantes se tenía a los conflictos internos con compañeros de trabajo, lo cual impedía organizar actividades o reuniones recreativas y sociales, por medio de las cuales se podría mejorar el ambiente laboral. Entre las variables vinculadas a la ansiedad, se consideró el nivel de ingreso económico, además del tiempo de servicio, labor de supervisión, incentivos y estabilidad laboral.

Mejía (2017). En su investigación titulada “La inteligencia emocional y el estrés organizacional en el Scotiabank – Agencia Tacna”. Tuvo el propósito primordial de determinar la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral de la Institución Financiera Scotiabank. El trabajo fue de tipo básico con un diseño no experimental, incluyendo la muestra de 42 colaboradores, con un enfoque cuantitativo. Se observó una existente relación inversamente significativa, de la inteligencia emocional y el estrés organizacional. Asimismo, se encontró entre la variable y dimensión, que son: “Recompensa”, “Esfuerzo” e “Implicancia”. Se determinó que el 45,2 % presentaban rasgos que los identificaban en niveles regulares de estrés.

Como primer aspecto se muestran la teoría realizada respecto a nuestra variable: **Estrés Laboral**

Definición: Ramos, López (2020), considera una definición negativa que propicia, en los individuos que lo padecen, un desequilibrio motivado por las diferencias entre el nivel de presión y la capacidad para afrontar la misma. El agente de estrés, en sí

mismo, no es el causante, siendo más influyente la percepción que tiene el individuo sobre este punto.

Chiavenato (2017), concluye que el estado de estrés describe los signos o indicios que presentan los individuos como consecuencia ante la tensión generada por circunstancias de presión y variables externas como la preocupación, la irritabilidad o agresividad, además de la ansiedad y angustia, lo que deviene en perjuicio de su desempeño y de su salud.

OIT (2016): Es una respuesta de tipo físico y emocional que surge por causa del daño resultante de la descompensación entre las necesidades del individuo, los medios o recursos cognitivos y la capacidad que tiene el individuo para afrontar esas demandas. En su relación con el trabajo, el estrés se ve determinado por la organización, las relaciones laborales y el diseño laboral.

Para Pérez (2017), los clasifica en:

Según sea positivo o negativo: Estrés positivo esto sucede a menudo cuando los factores estresores se convierten en una motivación para el logro de las metas fijadas. (Nachtigall, 2018).

Estrés de tipo negativo; el que se manifiesta cuando mostramos malestar, y estados de ansiedad o angustia frente a situaciones incómodas, que podrían provocar estados emocionales nocivos y padecimientos mentales. (Nachtigall, 2018). “El estrés es la principal causa de casi todas nuestras enfermedades” (Pérez, 2017). Ocurre al permitir la acumulación de múltiples factores de estrés en nuestra rutina diaria, sin que adoptemos medidas para mitigar o remediar dicha condición.

De acuerdo a la duración: Estrés Agudo; Slipack. Es la condición más común de estrés, que se produce de la demanda y presión del pasado, así como de las demandas del futuro. El estado de estrés agudo se podría manifestar en la vida de cualquier persona, siendo difícil de controlar e inflexible. A corto plazo, el estrés puede provocar dolor de cabeza, malestares estomacales, entre otros síntomas de similar naturaleza.

El Estrés Agudo Episódico: Las personas con una respuesta aguda al estrés suelen estar sobre estimuladas, muestran enojo, son irritables y ansiosas, así como, tensas. Con frecuencia se les podría describir como personas con abundante energía nerviosa, que siempre denotan prisa.

Los individuos con personalidad de Tipo A; experimentan un "impulso competitivo excesivo, desconfianza, ira, agresión, impaciencia y una sensación abrumadora de urgencia". (García, 2013). Mientras que los individuos con personalidad Tipo B, según Aguilar (2010), son "más relajados, menos impulsivos, menos competitivos, delegan responsabilidades, se fijan metas realistas y tienen confianza, seguridad de lo que están haciendo y son más organizados. Manejan mejor el estrés".

El Estrés Crónico; resulta ser un fenómeno que se produce como respuesta de la manifestación repetida y prolongada de diversos factores de estrés, que pueden tener graves consecuencias a medio y largo plazo y dar lugar a enfermedades físicas como: hipertensión arterial, dolores de cabeza, dolencias de espalda y de pecho, estomacales, etc.; además de padecimientos mentales y emocionales, por ejemplo: la ansiedad o depresión, el insomnio, irritabilidad. Y otros males que perjudican la conducta, como: el tabaquismo, alcoholismo, drogadicción, etc. (Pérez, 2017).

Componentes del estrés: Según Chiavenato (2017), el estrés incluiría tres (3) componentes esenciales:

- a) Desafío percibido, se considera como el primer componente del estrés manifestándose como el resultado de la interacción de las personas y sus impresiones sobre el entorno. Por ejemplo, los rumores sobre el cierre de una empresa podrían causar estrés en los trabajadores incluso si no sucede.
- b) Valor importante, solo producirá estrés cuando el desafío amenace algo que el individuo considere relevante.
- c) Incertidumbre sobre la resolución, situación en la que cada individuo percibe el estrés de acuerdo con su capacidad de responder de manera efectiva al desafío que enfrenta, que es problemático para unos y para otros.

Dimensiones del Estrés: Humancayo (2020), se muestra las siguientes:

Dimensión cognitiva: dentro de los síntomas más significativos del estrés, tenemos la insatisfacción, apreciamos que la persona demuestra inseguridad y tiene dificultades para concentrarse, no logra resolver sus problemas, por más pequeños que sean y tiene la percepción de haber perdido la memoria.

Dimensión motora: El individuo es propenso a desarrollar acciones poco frecuentes, por ejemplo, llorar, comer apresuradamente, miedo frustrado, fumar más de lo

habitual, tensión nerviosa, etc. Al final, una persona quiere escapar para evitar situaciones estresantes.

Dimensión fisiológica: el estrés puede ser desencadenado por síntomas físicos que afectan el bienestar del individuo, el estado de estrés conduce a cambios en el metabolismo, así como un aumento en la frecuencia cardíaca, cefalea, tensión muscular, fatiga, alteración del sueño, afecciones a la piel, malestar, y sin embargo sus resultados son normales al asistir al médico.

Consecuencias: El autor Espinoza (2021), describe las siguientes:

1. Consecuencias cognitivas: Algunos estudios se han centrado principalmente en "los resultados cognitivos relacionados con afectaciones a la memoria, las adversidades en los enfoques ocupacionales, las barreras para la retención y la disminución de la capacidad" para practicar. Realiza diferentes tareas al mismo tiempo.
2. Consecuencias físicas: Suele tratarse del "insomnio que podría tener un individuo, además de indicadores cardiovasculares, hipertensión o diabetes, dolores de cabeza tensionales".
3. Consecuencias emotivas: Se puede encontrar "cambios emocionales, angustia y síntomas depresivos"
4. Consecuencias para la empresa: La empresa puede verse afectada por la ausencia de sus colaboradores por motivos de salud, lo cual repercutiría en una gran cantidad de problemas, relacionados con la: programación, logística, estrés, generando disminución en la producción y trabajo inadecuado.

A continuación, presentamos las teorías realizadas respecto a nuestra segunda variable: **Desempeño Laboral**

Definiciones: Albornoz (2020), es la acción o comportamiento que exhibe un empleado al lograr las metas establecidas. Demuestra que una de las fortalezas para mejorar la productividad es el buen desempeño y desarrollar competencias al interior de la organización.

Bohlander, Snell y Morris (2017), Consideran que es una evaluación individual, en la que los colaboradores de la entidad muestran sus estudios, entendimiento y comportamiento en el desempeño del trabajo, necesario para alcanzar las metas de cada organización.

Chiavenato (2017), el desempeño laboral en cualquier organización busca principalmente motivar a sus empleados, siendo la forma principal para lograr el objetivo y meta organizacional, el corregir las debilidades y malas prácticas para mejorar los niveles productivos de la organización.

Importancia: Según Dessler y Varela (2017), se indica la existencia de 3 presupuestos que ayudan a medir el desempeño de los colaboradores: a) proveer información relevante para motivar e incentivar a los colaboradores, b) implementar un plan para remediar las deficiencias advertidas por la evaluación, así como para reforzar las acciones que los trabajadores realizan de forma correcta, c) Finalmente, llevar a cabo el plan ocupacional del trabajador.

Dimensiones del desempeño Laboral: Obando (2020). Considera:

Conocimientos/habilidad: Se refiere a la claridad en la conceptualización de las acciones a realizar con certeza cada trabajo delegado por la organización (Garay, 2015) lo cual requiere claridad en las metas a lograr, aporte de ideas innovadoras, criterio para solución de problemas que se presenten, así como el conocimiento de funciones a desarrollar.

Responsabilidad: Se considera como un factor que se encuentra presente en la conciencia de los individuos y posibilita pensar, gestionar, dirigir y evaluar; realizar acciones correctamente en las labores que le han sido delegadas, por lo que requiere de un cumplimiento de normas y políticas de la empresa, así mismo implica una buena toma de decisiones y puntualidad.

Trabajo en equipo: se asocia constantemente con la búsqueda de las personas adecuadas para lograr los resultados deseados propuestos por la organización. (Rios, 2017) y esto requiere un adecuado clima cordial y armonía entre compañeros que laboran en la empresa, buena relación con el personal, logro de metas en equipo y la correcta relación con las distintas áreas que existe en la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Tipo: Se estableció como aplicada. Ángeles y Benites (2016). Aplicada, dado que estudia la práctica o el uso de los conocimientos adquiridos, es relevante para la investigación aplicada, pues depende de los resultados y el progreso del seguidor que busca poner a prueba la teoría en la práctica.

Diseño de investigación: Lo determinamos como no experimental. Gallardo (2017), indica que estos estudios elaborados, se realiza sin la intención de manipular las variables. A la vez, Bach (2020), describe que siendo la recopilación de información que se ha realizado en una sola ocasión, fue Transversal.

A la vez fue correlacional. Los autores Maura y Hermoza (2019), lo indican en el sentido que pretende revelar el nexo de dos variables en un determinado momento, es decir, la correlación que existe respecto al estrés y el desempeño laboral de los empleados de una entidad bancaria, Tacna.



M = Muestra

O1 = Observación de variable 1

O2 = Observación de variable 2

R = correlación entre variables

3.2 Variables y operacionalización:

Variable 1: Estrés

Variable 2: Desempeño laboral

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Arias (2016), grupo de elementos, los cuales comparten características afines, es accesible, limitado y definido, estos están relacionados con la elección de la muestra a ser utilizada posteriormente en la investigación. La población que se ha considerado en la presente investigación es de 26 colaboradores de la entidad bancaria.

3.3.2 Muestra

López (2004), este es un subconjunto de la población para la que se realizará el estudio. Existen varios procedimientos de muestreo, como fórmulas y similares. En la presente investigación la muestra de colaboradores de la entidad bancaria, se determinó el número total de componentes con la siguiente fórmula.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: El método utilizado en esta encuesta. Lozano (2017) indica que es la recolección de datos, es decir la encuesta, esta técnica permite recolectar información a través de las respuestas dadas por los colaboradores.

Instrumento: Se determinó al cuestionario mediante la escala de Likert. Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) la refieren al conjunto de interrogantes de dos o más variables que se pretenden medir, estableciendo la reacción del colaborador acorde a categorías de escala, asignados numéricamente.

Validez: fue objeto del proceso que permite determinar la validez del contenido por medio del criterio de tres jueces especialistas en la materia.

*Tabla 1
Validación de expertos*

| Experto | Grado Académico | Resultado |
|------------------------------------|----------------------------|-----------|
| Mg. Bolaños Gandolfo, Walter Lucio | Magister en Administración | Aplicable |
| Mg. García Yovera, Abraham José | Magister en Talento Humano | Aplicable |
| Mg. Mendoza Quispe Javier | Magister en Administración | Aplicable |

3.5 Procedimiento

Paima y Pedraglio (2018), En la presente investigación se diseñó un instrumento que considera 02 variables, 06 dimensiones y 12 indicadores, el cuestionario cuenta con 29 preguntas que se analizarán empleando la escala de Likert, todos los datos que han sido recolectados serán procesados mediante el programa SPSS 25.0 y Excel, validado por 03 expertos en la materia, esto permitió ordenar los datos de forma ordenada en tablas para su posterior interpretación.

3.6 Método de análisis de datos

Lozano (2017), Utilizó la metodología cuantitativa, con apoyo de estadística descriptiva, mediante la exposición de tablas, e interpretación, además de emplear la estadística inferencial, en aras de llegar a generalizar resultados que pondrán a prueba la hipótesis planteada. Para analizar con mayor nivel de certeza, los datos que fueron sometidos al programa estadístico SPSS.25

Se calculó las dimensiones según el planteamiento de la operacionalización de variables, en forma que podremos obtener variables de nivel ordinal.

3.7 Aspectos éticos

Huamachuco y Rodríguez (2015), Las preguntas científicas deben tener como objetivo investigar la problemática social, factores financieros o empresariales que beneficien a la sociedad conjunto y a las organizaciones. Deben tener como propósito poder identificar las causas de la problemática y brindar una solución científica al objeto que se investigara. Toda investigación debe ir alineada con los principios éticos y morales

IV. RESULTADOS

A continuación, detallaremos cada resultado luego de la aplicación del instrumento.

Objetivo específico 01: Determinar la relación de la dimensión cognitiva y los conocimientos en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021

H₁: Existe una relación entre la dimensión cognitiva y los conocimientos en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021

H₀: No existe una relación entre la dimensión cognitiva y los conocimientos en tiempo de pandemia en la entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021.

Tabla 2

Tabla cruzada entre cognitiva vs conocimiento.

| | | Conocimiento | | | Total | Correlación |
|-----------|------------|--------------|---------|--------|--------|--|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | | |
| Cognitiva | Deficiente | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | Rho de Spearman 0,779** Sig. (bilateral) 0,000 |
| | Regular | 0,0% | 42,3% | 3,8% | 46,2% | |
| | Optimo | 0,0% | 11,5% | 42,3% | 53,8% | |
| Total | | 0,0% | 53,8% | 46,2% | 100,0% | |

Nota: en relación a la tabla 04, empleamos el Rho de Spearman, alcanzando una correlación de $r = 0,779$, afirmando que nuestra dimensión cognitiva posee una relación altamente significativa con la dimensión conocimiento, indicando que, una mejora de la parte cognitiva del personal, traería como consecuencia un mayor conocimiento por parte de los empleados.

Para la aceptar o rechazar de la hipótesis específica 01, utilizamos el Rho de Spearman, obteniendo un sig. con un valor de 0,000, inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y asimismo rechazando la nula, teniendo en cuenta la existencia de una relación altamente significativa, de la dimensión cognitiva y conocimiento, la misma que se sustenta por el cruce de porcentajes, corroborando que la parte cognitiva influye óptimamente con el conocimiento con un 42.3%.

Objetivo específico 02: Determinar la relación de la dimensión motora y la responsabilidad en tiempo de pandemia de una entidad bancaria de la provincia de Tacna, 2021

H₁: Existe una relación entre la dimensión motora y la responsabilidad en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021

H₀: No existe una relación entre la dimensión motora y la responsabilidad en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021

Tabla 3

Tabla cruzada entre motora vs responsabilidad.

| | | Responsabilidad | | | Total | Correlación |
|--------|------------|-----------------|---------|--------|--------|--|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | | |
| Motora | Deficiente | 3,8% | 26,9% | 0,0% | 30,8% | Rho de Spearman 0,934** Sig. (bilateral) 0,000 |
| | Regular | 3,8% | 19,2% | 0,0% | 23,1% | |
| | Optimo | 0,0% | 3,8% | 42,3% | 46,2% | |
| Total | | 7,7% | 50,0% | 42,3% | 100,0% | |

Nota: en relación a la tabla 05, empleamos el Rho de Spearman, alcanzando una correlación de $r = 0,934$, afirmando que nuestra dimensión motora posee una relación altamente significativa con la dimensión responsabilidad, indicando que, una mejora de la parte motora del personal, traería como consecuencia una mayor responsabilidad por parte de los trabajadores.

Para aceptar o rechazar la hipótesis específica 02, utilizamos el Rho de Spearman, obteniendo un sig. con un valor de 0,000, inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y asimismo rechazando la nula, teniendo en cuenta la existencia de una relación altamente significativa, de las dimensiones motora y responsabilidad, la misma que se sustenta a través del cruce de porcentajes, corroborando que la parte motora de los empleados poseen una influencia óptima con la responsabilidad con un 42.3%.

Objetivo específico 03: Determinar la relación de la dimensión fisiológica y el trabajo en equipo en tiempo de pandemia de una entidad bancaria de la provincia de Tacna, 2021

H₁: Existe una relación entre la dimensión fisiológica y el trabajo en equipo en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021

H₀: No existe una relación la dimensión fisiológica y el trabajo en equipo en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021

Tabla 4

Tabla cruzada entre motora vs Trabajo en equipo.

| | | Trabajo en equipo | | | Total | Correlación |
|-------------|------------|-------------------|---------|--------|--------|--|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | | |
| Fisiológica | Deficiente | 0,0% | 11,5% | 3,8% | 15,4% | Rho de Spearman 0, 675** Sig. (bilateral) 0, 000 |
| | Regular | 0,0% | 34,6% | 0,0% | 34,6% | |
| | Optimo | 0,0% | 7,7% | 42,3% | 50,0% | |
| Total | | 0,0% | 53,8% | 46,2% | 100,0% | |

Nota: de acuerdo a la tabla 06, empleamos el Rho de Spearman, alcanzando una correlación de $r = 0,675$, afirmando que nuestra dimensión fisiológica posee una relación altamente significativa con la dimensión trabajo en equipo, indicando que, una mejora de la parte fisiológica por parte del personal, traería como consecuencia un mayor trabajo en equipo por parte de los empleados.

Para aceptar o rechazar la hipótesis específica 03, utilizamos el Rho de Spearman, obteniendo un sig. con un valor de 0,000, inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y asimismo rechazando la nula, teniendo en cuenta la existencia de una relación altamente significativa, de las dimensiones fisiológica y trabajo en equipo, la misma que se sustenta a través del cruce de porcentajes, corroborando que la parte fisiológica de los empleados poseen una influencia óptima con el trabajo en equipo con un 42.3%.

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021.

H₁: Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021

H₀: No Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021.

Tabla 5

Tabla cruzada entre Estrés vs Desempeño laboral.

| | | Desempeño laboral | | | Total | Correlación |
|--------|------------|-------------------|---------|--------|--------|--|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | | |
| Estrés | Deficiente | 0,0% | 0,0% | 7,7% | 7,7% | Rho de Spearman 0,844** Sig. (bilateral) 0,000 |
| | Regular | 0,0% | 38,5% | 11,5% | 50,0% | |
| | Optimo | 0,0% | 0,0% | 42,3% | 42,3% | |
| Total | | 0,0% | 38,5% | 61,5% | 100,0% | |

Nota: de acuerdo a la tabla 07, empleamos el Rho de Spearman, alcanzando una correlación de $r = 0,844$, afirmando que nuestra variable estrés posee una relación altamente significativa con nuestra variable desempeño laboral, es decir un eficiente manejo del estrés mejoraría el desempeño laboral en la entidad.

Para aceptar o rechazar la hipótesis general, utilizamos el Rho de Spearman, obteniendo un sig. con un valor de 0,000, menor a 0.05, donde aceptamos la hipótesis alterna y asimismo rechazando la nula, teniendo en cuenta la existencia de una relación altamente significativa, de las variables estrés y desempeño laboral, la misma que se sustenta través del cruce de porcentajes, corroborando que el estrés influye óptimamente con el desempeño laboral con un 42.3%.

Según el análisis inferencial en la entidad financiera de la provincia de Tacna, se debería poner énfasis en mejorar los niveles de estrés en los empleados y de esa manera mejorar el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Inicialmente, se discute cada hallazgo que se encontró luego de aplicar el instrumento, el mismo que tuvo como hipótesis general: H_1 : Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021; H_0 : No Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021

En relación al objetivo general empleamos el Rho de Spearman, alcanzando una correlación de $r= 0,844$, afirmando que nuestra variable estrés posee una relación altamente significativa con nuestra variable desempeño laboral, es decir un eficiente manejo del estrés mejoraría el desempeño laboral en la entidad. Para aceptar o rechazar la hipótesis general, utilizamos el Rho de Spearman, obteniendo un sig. con un valor de 0,000, menor a 0.05, donde aceptamos la hipótesis alterna y asimismo rechazando la nula, teniendo en cuenta la existencia de una relación altamente significativa, de las variables estrés y desempeño laboral, la misma que se sustenta través del cruce de porcentajes, corroborando que el estrés influye óptimamente con el desempeño laboral con un 42.3%. Según el análisis inferencial en la entidad financiera de la provincia de Tacna, se debería poner énfasis en mejorar los niveles de estrés en los empleados y de esa manera mejorar el desempeño laboral. Los resultados encontrados los podemos comparar con los estudios del autor Quispe (2017), el mismo que realizó un estudio titulado “Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del banco internacional del Perú S.A.A.-Interbank Juliaca, Periodo 2016”, cuyo interés era precisar el impacto que causa el estrés sobre la vida del empleado o colaborador, y de cómo repercute en los niveles de productividad de los empleados. Se tomó una muestra de 11 empleados, y se aplicó una encuesta que medía el estrés y el desempeño. Concluyendo que el estrés laboral es real y que se nota la necesidad de acciones correctivas, por lo que no se debe evadir esta problemática, sino que resulta imperioso iniciar la implementación de métodos que ayuden a mitigar y manejar el estrés.

De acuerdo al primer objetivo específico 01, empleamos el Rho de Spearman, alcanzando una correlación de $r= 0,779$, afirmando que nuestra dimensión cognitiva

posee una relación altamente significativa con la dimensión conocimiento, indicando que, una mejora de la parte cognitiva del personal, traería como consecuencia un mayor conocimiento por parte de los empleados. Para la aceptar o rechazar de la hipótesis específica 01, utilizamos el Rho de Spearman, obteniendo un sig. con un valor de 0,000, inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y asimismo rechazando la nula, teniendo en cuenta la existencia de una relación altamente significativa, de la dimensión cognitiva y conocimiento, la misma que se sustenta por el cruce de porcentajes, corroborando que la parte cognitiva influye óptimamente con el conocimiento con un 42.3%. Los resultados encontrados los podemos comparar con los estudios del autor Usma (2020), en el estudio realizado "El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento", que tuvo por objeto detectar factores de estrés para prevenir la ansiedad dentro de la empresa, se desarrolló en Colombia-Pereira, se realizó una investigación cuantitativa, teniendo como población a personal que laboran en la organización, usaron la encuesta elaborada por el creador, se concluyó que el estrés es el responsable de muchas afectaciones físicas, mentales y emocionales en los individuos; aún más con la enfermedad pandémica que ha estado presente en este tiempo; se evidenció que el estrés ha tenido un gran aumento a lo largo de la pandemia el mismo que influyó en la exposición de la mayor parte de la sociedad. La mencionada dimensión es muy importante ya que de acuerdo al autor Humancayo (2020), describe que dentro de los síntomas más significativos del estrés, tenemos la insatisfacción, apreciamos que la persona demuestra inseguridad y tiene dificultades para concentrarse, no logra resolver sus problemas, por más pequeños que sean y tiene la percepción de haber perdido la memoria.

En referencia al objetivo específico 02, empleamos el Rho de Spearman, alcanzando una correlación de $r = 0,934$, afirmando que nuestra dimensión motora posee una relación altamente significativa con la dimensión responsabilidad, indicando que, una mejora de la parte motora del personal, traería como consecuencia una mayor responsabilidad por parte de los trabajadores. Para aceptar o rechazar la hipótesis específica 02, utilizamos el Rho de Spearman, obteniendo un sig. con un valor de 0,000, inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y asimismo rechazando la nula, teniendo en cuenta la existencia de una relación altamente significativa, de las dimensiones motora y responsabilidad, la

misma que se sustenta a través del cruce de porcentajes, corroborando que la parte motora de los empleados poseen una influencia óptima con la responsabilidad con un 42.3%. Los resultados encontrados los podemos comparar con los estudios de los autores Álzate y Barragán (2020), investigaron “El estrés laboral como factor de riesgo psicosocial en colaboradores colombianos: un scoping review”, con la finalidad de examinar las secuelas psicosociales, en base a los estudios, que inciden en el incremento del nivel de estrés laboral en colaboradores colombianos. Teniendo un diseño metodológico de Scoping review, consistente en la exploración y observación de los informes científicos extraídos de una selección de total de 36 documentos. Los mismos que fuesen seleccionados según los criterios de inclusión determinados. Concluyendo que las secuelas psicosociales laborales más influyentes son asociadas al desasosiego laboral, hallando peso mental en labores inapropiadas, que es uno de los primordiales componentes predictivos. La indicada dimensión es muy importante ya que de acuerdo al autor Humancayo (2020), indica que, en la Dimensión motora, el individuo es propenso a desarrollar acciones poco frecuentes, por ejemplo, llorar, comer apresuradamente, miedo frustrado, fumar más de lo habitual, tensión nerviosa, etc. Al final, una persona quiere escapar para evitar situaciones estresantes.

En relación al objetivo específico 03, empleamos el Rho de Spearman, alcanzando una correlación de $r= 0,675$, afirmando que nuestra dimensión fisiológica posee una relación altamente significativa con la dimensión trabajo en equipo, indicando que, una mejora de la parte fisiológica por parte del personal, traería como consecuencia un mayor trabajo en equipo por parte de los empleados. Para aceptar o rechazar la hipótesis específica 03, utilizamos el Rho de Spearman, obteniendo un sig. con un valor de 0,000, inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y asimismo rechazando la nula, teniendo en cuenta la existencia de una relación altamente significativa, de las dimensiones fisiológica y trabajo en equipo, la misma que se sustenta a través del cruce de porcentajes, corroborando que la parte fisiológica de los empleados poseen una influencia óptima con el trabajo en equipo con un 42.3%. Los resultados encontrados los podemos comparar con los estudios de autor Gallegos (2019) con su trabajo titulado: “Estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una universidad privada de Lima. Describió la relación existente del estrés laboral y la autoeficacia profesional del

personal administrativo. Tuvo una muestra de 83 de empleados participantes, en edad de 21 hasta los 70 años. Entre los recursos utilizados en el estudio encontramos el inventario Maslach Burnout Inventory, que tiene por autor a Maslach & Jackson. Se estableció que el personal tiene las aptitudes suficientes para hacer frente a los cambios ocasionados por la reforma universitaria; además de concluir que el estrés laboral y la autoeficacia, resultan no ser factores determinantes en los niveles de rendimiento de los recursos humanos de la entidad. La descrita dimensión es muy importante ya que de acuerdo al autor Humancayo (2020), indica que en la Dimensión fisiológica el estrés puede ser desencadenado por síntomas físicos que afectan el bienestar del individuo, el estado de estrés conduce a cambios en el metabolismo, así como un aumento en la frecuencia cardíaca, cefalea, tensión muscular, fatiga, alteración del sueño, afecciones a la piel, malestar, y sin embargo sus resultados son normales al asistir al médico.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, se concluyó la existencia de un grado de correlación altamente significativo, entre el estrés y desempeño laboral en una entidad financiera de la provincia de Tacna, con un $r= 0,844$, obteniendo un sig. con un valor de 0,000, inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y asimismo rechazando la nula.
2. En relación al objetivo específico 01, se concluyó la existencia de un grado de correlación altamente significativo, entre la dimensión cognitiva y el conocimiento en una entidad financiera de la provincia de Tacna, con un $r= 0,779$, obteniendo un sig. con un valor de 0,000, inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y asimismo rechazando la nula.
3. En relación al objetivo específico 02, se concluyó la existencia de un grado de correlación altamente significativo, entre la dimensión motora y la responsabilidad en una entidad financiera de la provincia de Tacna, con un $r= 0,934$, obteniendo un sig. con un valor de 0,000, inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y asimismo rechazando la nula.
4. En relación al objetivo específico 03, se concluyó la existencia de un grado de correlación altamente significativo, entre la dimensión fisiológica y el trabajo en equipo en una entidad financiera de la provincia de Tacna, con un $r= 0,675$, obteniendo un sig. con un valor de 0,000, inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y asimismo rechazando la nula.

VII. RECOMENDACIONES

En referencia al objetivo general y debido a una existente correlación altamente significativa, entre el estrés y desempeño laboral en una entidad financiera de la provincia de Tacna, se recomienda la elaboración de programas de prevención para prevenir el estrés laboral, y de esa manera mejorar su desempeño laboral.

Se recomienda a los responsables de la entidad financiera de la provincia de Tacna, la implementación de actividades para para balancear el horario de trabajo, distribuyendo tareas de manera equitativa, delegando y estableciendo plazos razonables para la entrega del mismo, contribuyendo a la aportación de nuevas ideas y a la resolución de problemas.

Se recomienda a los responsables de la entidad financiera de la provincia de Tacna, la implementación de horarios flexibles de acuerdo su función encargada, tareas realizadas y necesidades, y de esa manera ayudar en la toma de decisiones y por ende en su responsabilidad laboral.

Finalmente se recomienda a los responsables de la entidad financiera de la provincia de Tacna, la ejecución de políticas de comunicación interna, optimizando los canales de comunicación en la que se habla con cada trabajador indicando lo importante que es en la organización, así como su bienestar trayendo como consecuencia la mejora del trabajo en equipo.

REFERENCIAS:

- Ángeles J. Einer N. y Benites L. (2017) *Trabajo en Equipo y Desempeño Laboral del personal Administrativo de la Universidad César Vallejo, Sede Huaraz, 2016*, Recuperado de: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/1656?show=full>
- Aldana, J. & Isea J. ; Colina, F. (2020). *Estrés Académico y Trabajo de Grado en Licenciatura en Educación*. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/993/99362098023/>
- Álzate, A., & Barragán, J. (2020). *Estrés laboral como un factor de riesgo psicosocial en trabajadores Colombianos: Un scoping review*. Universidad Cooperativa de Colombia, BARRANCA BERMEJA Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20006/3/2020_estres_laboral.pdf
- Arias J. ; Villasís M. ; Miranda M. (2016) *El protocolo de investigación III: la población de estudio vol. 63* <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arnold J. ; Albornoz J. (2020) *Competencias laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Shanusi S.A, 2020*. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3549>
- Bach D. (2020) *La Satisfacción Laboral Y El Desempeño Laboral De Loscolaboradores De La Caja Arequipa De La Agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019*. Recuperado de: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1637/Villalva-Llanqui-Daniela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Santa Fé, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Choquejahuá, L. (2017) *Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral Del Personal Administrativo Del Área de Mantenimiento dela Universidad Nacional Del Altiplano - Puno 2016* Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuá_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3
- Delgado, S; Calvanapon, F. y Cardenas , K. (2020). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. Rev Eug Esp vol.14 n.2, pp.11-18 Recuperado de: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011
- Del hoyo Delgado, M. (2018) *Estrés Laboral*. Recuperado de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

- Espinoza, C (2020) *Estrés Laboral Durante La Pandemia Covid - 19 En Los Colaboradores De La Empresa Agro Frost S.A.* recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4918/ESPINOSA%20y%20CALVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gallardo, E. (2017), *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*
Recuperado de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gallegos, A. (2019). *Estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una universidad privada de Lima*, 2019. Recuperado de: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2275/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Haider, Sajid; Jabeen, Shaista (2018) *Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Performance: The Role of Psychological Wellbeing and Satisfaction with Coworkers*, vol.34, n.1, pp.29-37. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2018a4>.
- Hernández, R y Baptista (2014) *Metodología De La Investigación*. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huamachuco, H., y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. Perú: Editorial Summi.
- Huamancayo, K (2020), *Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo*. Recuperado de: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1841>
- Juarez, M & Palpa, J (2020) *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI estilo S.A.C. del distrito del Cercado de Lima 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/929>
- Liza, J (2020), *Estrés Laboral y Clima Organizacional en los Colaboradores de La empresa Buen Vivir S.A.C. 2020*. Recuperado de:
- López Pedro *Población Muestra Y Muestreo*. Punto Cero 2004, vol.09. recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Lozano, D (2017) *Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño de los Colaboradores De Teleavance S.A.C En El Distrito de Miraflores -Lima, 2017*
Recuperado de:

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28192/Lozano_VDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, & Cáceres, J (2019) *Desempeño laboral*. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2260>
- Maura, B y Hermoza, H (2019) *Estrés En El Desempeño Laboral Del Representante financiero Del Banco Internacional Del Perú S.A.A. Interbank En La Sede De Arequipa – 2019*. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9781/66.0862.TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejía, C. (2019) *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*. Rev Asoc Esp Espec Med Trab . , vol.28, n.3, pp.204-211. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Mejía, O (2017). *La inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank – Agencia Tacna*, año 2017. Recuperado de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3486>
- Obando, K (2020) *“Bienestar laboral y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de las pymes pertenecientes a la industria de alojamiento del cantón Ibarra”*. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/21966/1/T-ESPE-043637.pdf>
- Osorio, J. y Cárdenas. L. (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión*. Diversitas: Perspectivas en Psicología, Vol.13 Nº 1, 81-90. Recuperado de: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Organización Internacional de Trabajo – OIT (2016) *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Paima, Rosa & Pedraglio, V (2018), *Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de Colaboradores De Ventas en Hoteles 5 Estrellas En Miraflores 2018 – Caso: Belmond Miraflores Park Y Jw Marriott Lima Miraflores* Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/10518>
- Pazmiño, M. (2020). *Prevalencia de estrés en trabajadores de una empresa textil en Quito que laboran en medio de las condiciones de emergencia sanitaria por la pandemia covid 19*. Tesis Doctoral, Universidad Internacional SEK, Quito
- Pineda, A (2018) *Nivel de Ansiedad y Estrés Laboral en Trabajadores de Vigilancia Privada Asociados a Características Laborales*. Recuperado de: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/687>

- Quispe, L. (2017). *El estrés laboral en la productividad de los trabajadores del banco internacional del Perú S.A.A.* Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6902/Quispe_Mamani_Liliana_Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Revista de ciencias sociales (2002) *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria* vol. VIII. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Rojas, S (2017) “*Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima-2017*”. Recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11593/Rojas_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, K & Lechuga, J (2019) “*Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*”. Revista EAN, núm. 87, pp. 79-101 Recuperado de: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rojas, R (2018), *Clima organizacional y desempeño laboral en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco.* Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29426/rojas_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silva, M; López, J & Columba, M (2020) INVESTIGACION Y CIENCIA *Estrés académico en estudiantes universitarios Investigación y Ciencia, vol. 28, Universidad Autónoma de Aguascalientes México.* Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/674/67462875008/67462875008.pdf>
- Usma, Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento.* Tesis Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia, Pereira. Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf
- Villalva, D (2020) *La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de La Caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019.* Recuperado de: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1637>
- Zuñiga , Sergio y Pizarro , Victor. *Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno 2018*, vol.29, n.1, pp.171-180. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642018000100171&lng=es&nrm=iso

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 6: Matriz de operacionalización de Variables: Estrés y Desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021

Variable Estrés

| Variable | Definición Conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicador | Escala de medición |
|----------|--|--|--------------------|--|--------------------|
| ESTRES | OIT (2016) Es la respuesta de tipo físico y emocional que surge por causa del daño resultante de la descompensación entre las necesidades del individuo. | Para realizar el estudio de investigación se usará un cuestionario que permitirá medir los niveles de estrés con una escala de tipo Likert el cual evalúa tres dimensiones: cognitiva motora y fisiológica | Cognitiva | Sensación de inseguridad Bajo nivel de concentración Inseguridad | Ordinal |
| | | | Motora | Intranquilidad Conducta compulsiva Reacciones impulsivas | |
| | | | Fisiológica | Cansancio Tensión muscular Cefalea | |

Variable Desempeño laboral

| Variable | Definición Conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicador | Escala de medición |
|-------------------|---|--|--------------------------|--|--------------------|
| DESEMPEÑO LABORAL | Bohlander, Snell y Morris (2017) Es una evaluación que se realiza de manera individual, en donde los trabajadores demuestran sus conocimientos y comportamientos durante la ejecución de su trabajo, los cuales son importantes para alcanzar los objetivos organizacionales. | Para realizar el estudio de investigación se usará un cuestionario que permitirá medir el desempeño laboral través de la escala conocida como Likert, el mismo que se evalúa tres dimensiones: conocimiento, responsabilidad y trabajo en equipo | Conocimiento | Aportación de ideas innovadoras Objetividad Criterio en solución de problemas | Ordinal |
| | | | Responsabilidad | Toma de decisión Puntualidad Cumplimiento de normas | |
| | | | Trabajo en equipo | Condiciones de entorno laboral Logro de metas en equipo Correcta relación de las áreas | |

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

La presente técnica tiene como finalidad el recoger información relacionada con el Estrés y Desempeño laboral en la entidad bancaria Interbank S.A. Sede Tacna 2021. A continuación, se presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta, cabe mencionar que esta encuesta es anónima y se agradece por su participación.

| | | | | | |
|--------|---------|--------------|---------|------------|-------|
| RANGO | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
| ESCALA | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| VARIABLE ESTRES | | | | | | |
|-----------------|---|-------------------|---|---|---|---|
| DIMENSIONES | INDICADORES | VALORES DE ESCALA | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| COGNITIVA | Inseguridad | | | | | |
| | 1.- ¿Considera usted que el trabajo bajo presión le genera inseguridad para cumplir con sus metas? | | | | | |
| | 2.- ¿Considera usted que ha recibido el apoyo psicológico y la capacitación necesaria que le permita ejecutar su labor sin temor de ser contagiado por el Covid-19? | | | | | |
| | Bajo de nivel de concentración | | | | | |
| | 3.- ¿Considera usted que su nivel de atención requerido para la ejecución de su tarea es elevado? | | | | | |
| | 4.- ¿Considera usted que la exposición y el riesgo al que esta expuesto no es un impedimento para realizar su labor con total concentración? | | | | | |
| MOTORA | Intranquilidad | | | | | |
| | 1.- ¿Usted siente miedo de llevar el COVID-19 a su casa? | | | | | |
| | 2.- ¿Usted tiene miedo a ser portador asintomático? | | | | | |
| | 3.- ¿Siente angustia al pensar que debe ir a trabajar? | | | | | |
| | Reacciones impulsivas | | | | | |
| | 4.- ¿Ha considerado renunciar a su trabajo para protegerse y proteger a su familia? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------|---|---|---|---|
| | 5.- ¿Usted ha experimentado la sensación de miedo y/o rechazo con alguno de sus compañeros de trabajo contagiados por Covid-19? | | | | | |
| FISIOLÓGICA | Cansancio | | | | | |
| | 1.-¿Considera usted que al finalizar su jornada laboral se siente fatigado y cansado? | | | | | |
| | 2.- ¿Percibe molestias frecuentes en la vista, espalda, muñecas, etc.? | | | | | |
| | Tensión muscular | | | | | |
| | 3.- ¿Considera usted que durante su jornada laboral siente dolor de cabeza? | | | | | |
| | 4.- ¿Considera usted que ha presentado episodios de ansiedad como consecuencia a los riesgos de la coyuntura del Covid-19? | | | | | |
| | 5.- ¿Considera usted que su apetito ha sufrido cambios, ya sea que tiene mayor o menor necesidad de comer a lo habitual? | | | | | |
| VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | |
| DIMENSIONES | INDICADORES | VALORES DE ESCALA | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| CONOCIMIENTO | Criterio de solución de problemas | | | | | |
| | 1.-¿Usted ha recibido información sobre los riesgos laborales a los que está expuesto? | | | | | |
| | 2.¿Los errores u otros incidentes que pueden presentarse en su puesto de trabajo se dan frecuentemente y/o pueden tener consecuencias graves? | | | | | |
| | 3.-¿Carece de instrucciones de trabajo, en lenguaje comprensible en relación al uso de los nuevos equipos o herramientas según el nuevo protocolo de prevención contra el COVID-19? | | | | | |
| | Objetividad | | | | | |
| | 4.-¿Considera usted que la evaluación del desempeño es de beneficio para tu formación y crecimiento? | | | | | |
| | 5.-¿Usted considera que no requiere de supervisión frecuente? | | | | | |
| | Puntualidad | | | | | |
| | 1.-¿Usted es persistente hasta cumplir con la meta que se le ha asignado? | | | | | |
| | 2.-¿Usted considera que termina el trabajo asignado oportunamente? | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|--|--|
| RESPONSABILIDAD | 3.-¿Usted hace uso racional de los recursos que son entregados para la ejecución de sus tareas delegadas? | | | | | |
| | Toma de decisión | | | | | |
| | 4.-¿Considera usted que asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar? | | | | | |
| | 5.-¿Usted mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que se presentan? | | | | | |
| | Condiciones de entorno laboral | | | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | 1.-¿Considera que en su centro laboral se tiene en cuenta sus sugerencias de mejora de las condiciones de trabajo en equipo? | | | | | |
| | 2.- ¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo? | | | | | |
| | 3.-¿Se siente discriminado en su entorno laboral? | | | | | |
| | Correcta relación de Áreas | | | | | |
| | 4.- ¿Las relaciones entre compañeros y/o jefes que se dan en las distintas áreas son insatisfactorias? | | | | | |
| | 5.-En conflictos de trabajo ¿Usted opta por una actitud conciliadora? | | | | | |
| | | | | | | |

Anexo 3. Validación de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia Tacna, 2021

Investigador (a) (es):

Bach. Nedit Milenka Flores Pérez

Bach. Lizbeth Yaquelin Huanca Chipana

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | 90 |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | 90 |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | 90 |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | | 90 |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | 90 |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategia | | | | | 90 |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | 90 |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | | 90 |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | 90 |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | 90 |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo:

UCV Formación profesional: Lic. Administración



Firma:

Fecha: 03 de octubre de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de laprovincia Tacna, 2021

Investigador (a) (es):

Bach. Nedit Milenka Flores Pérez

Bach. Lizbeth Yaquelin Huanca Chipana

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | 90 |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | 90 |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | 90 |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | | 90 |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | 90 |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategia | | | | | 90 |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | 90 |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | | 90 |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | 90 |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | 90 |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV Formación profesional: Lic. Administración



Fecha: 03 de octubre de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE ESTRÉS**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia Tacna, 2021

Investigador (a) (es):

Bach. Nedit Milenka Flores Pérez
Bach. Lizbeth Yaquelin Huanca Chipana

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | X | |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | X | |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | X | |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | | X |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | X | |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | X | |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | X | | |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | X | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto d estudio.


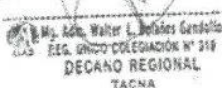
4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: WALTER LUCIO BOLAÑOS GANDOLFO
DNI: 00419486

Grado académico: Magister en Administración

Centro de Trabajo: Decano Regional del Colegio de Licenciados en Administración Tacna.

Formación académica: Ingeniero en Administración


 Firma

 M. Sc. Adm. Walter L. Bolaños Gandolfo
 REG. ÚNICO COLEGIACIÓN N° 318
 DECANO REGIONAL
 TACNA

Firma:

Fecha 03 de Octubre del 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

1. DATOS GENERALES:

Título Del Trabajo De Investigación:

Estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia Tacna, 2021

Investigador (a) (es):

Bach. Nedit Milenka Flores Pérez
 Bach. Lizbeth Yaquelin Huanca Chipana

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | X | |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | X | |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | X | |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | | X |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | X | |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | X | |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | X | | |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | X | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto d estudio.

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: WALTER LUCIO BOLAÑOS GANDOLFO

DNI: 00419486

Grado académico: Magister en Administración

Centro de Trabajo: Decano Regional del Colegio de Licenciados en Administración Tacna.

Formación académica: Ingeniero en Administración


 FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
 REG. ÚNICO COLEGIACIÓN N° 218
 DECANO REGIONAL
 TACNA

Firma:

Fecha 03 de Octubre del 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia Tacna, 2021

Investigador (a) (es):

Bach. Nedit Milenka Flores Pérez
 Bach. Lizbeth Yaquelin Huanca Chipana

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | X | |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | X | |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | X |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | X | |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | X | |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | X |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | X | |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | X | |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | X | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables y de acuerdo al objeto de estudio propuesto por las Bachilleres: Nedit Milenka Flores Pérez y Lizbeth Yaquelin Huanca Chipana.

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: **JAVIER FERNANDO MENDOZA QUISPE**
 DNI: 00790890
 Grado académico: Magister en Administración
 Centro de Trabajo: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
 Formación académica: Licenciado en Administración



Firma:

Mag. JAVIER MENDOZA QUISPE
 Colegio de Licenciados en Administración
 Colegiatura N° 00938

Fecha: 20 de noviembre 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE ESTRÉS

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia Tacna, 2021

Investigador (a) (es):

Bach. Nedit Milenka Flores Pérez

Bach. Lizbeth Yaquelin Huanca Chipana

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | X | |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | X | |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | X |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | X | |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | X | |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | X |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | X | |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | X | | |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | X | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables y de acuerdo al objeto de estudio propuesto por las Bachilleres: **Nedit Milenka Flores Pérez y Lizbeth Yaquelin Huanca Chipana.**

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y apellidos: **JAVIER FERNANDO MENDOZA QUISPE**

DNI: 00790890

Grado académico: Magister en Administración

Centro de Trabajo: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

Formación académica: Licenciado en Administración



Fecha: 20 de noviembre 2021

Firma:

Mag. JAVIER MENDOZA QUISPE
Colegio de Licenciados en Administración
Colegiatura N° 00938

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tabla 7 *Fiabilidad de la variable de Estrés*

| Fiabilidad - Estrés | | |
|---------------------|----|-------|
| | N | % |
| Válidos | 26 | 100,0 |
| Casos Excluidos | 0 | ,0 |
| Total | 26 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,773 | 14 |

Tabla 8 *Fiabilidad de la variable de Desempeño laboral*

| Fiabilidad desempeño laboral | | |
|------------------------------|----|-------|
| | N | % |
| Válidos | 26 | 100,0 |
| Casos Excluidos | 0 | ,0 |
| Total | 26 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,629 | 15 |

Prueba de normalidad

Tabla 9. *Hipótesis estadística*

| Hipótesis | Valor | Distribución |
|-------------|---------------|---|
| Nula | $p > 0.05$ | Los datos siguen una distribución normal |
| Alternativa | $p \leq 0.05$ | Los datos no siguen una distribución normal |

Según la regla de decisión para definir si los datos tienen una distribución normal, su p o valor de significancia debe ser mayor a 0.05, en el presente caso se espera que los datos tengan una distribución no normal, el valor de significancia debe ser menor o igual a 0.05, por lo que se realizara una prueba no paramétrica.

Tabla 10 Resumen de procesamiento de datos

Escala: Estrés

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 26 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 26 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Escala: Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 26 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 26 | 100,0 |

Se observa que no se excluyó ningún valor para la realización de la prueba. Se tomo el 100 % que es el total de la cantidad de respuestas emitidas

Tabla 11 Prueba de normalidad para la variable estrés y desempeño laboral

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| VARIABLE ESTRES | ,144 | 26 | ,173 | ,921 | 26 | ,046 |
| VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL | ,203 | 26 | ,007 | ,854 | 26 | ,002 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 5. Prueba de hipótesis/ Análisis inferencial binario

Tabla 12. Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Rho Spearman

| Rango | Relación |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fiabilidad

Escala: Estrés

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,942 | 14 |

Escala: Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,911 | 15 |

Anexo 6. Autorización de la empresa

CARGO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia".

Tacna, 13 de octubre de 2021



SEÑOR:

Fernando Alonso Bahamondes Cortez
Gerente de tienda Interbank

ASUNTO: Solicito autorización para realizar mi proyecto de tesis.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo, esperando que se encuentre bien, le auguro éxitos en la institución la cual usted representa.

La Universidad César Vallejo viene desarrollando un programa para obtener la titulación profesional, el cual está dirigido a bachilleres en la Especialidad de Administración. Uno de los requisitos académicos es realizar un trabajo de investigación en un centro laboral, por lo que tomé la decisión de realizar el estudio en la institución bancaria que usted gerencia, por ser de reconocido prestigio en nuestra localidad.

Agradeciéndole de antemano la atención a la presente, le hago llegar mis datos personales y detalles de estudio a realizar, los cuales describo a continuación:

- 1) Apellidos y nombre de estudiante: Flores Pérez Nedit Milenka
- 2) Título de la investigación: Estrés y desempeño laboral en tiempos de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia Tacna 2021.

Me despido respetuosamente de usted, esperando que acceda a mi pedido.

Atentamente,

Bach.Adm. Nedit Milenka Flores Pérez
DNI: 48018615

Cel: 958586521

Au torizado

Interbank
FERNANDO BAHAMONDES CORTEZ
GERENTE DE TIENDA

Anexo 7. Matriz de Consistencia

Tabla Matriz de consistencia de Estrés y Desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | Dimensiones | Indicadores | Métodos |
|---|---|--|---------------------------------|--|--|--|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021; No Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021</p> | <p>Estrés</p> | <ul style="list-style-type: none"> Cognitiva Motora Fisiológica | <ul style="list-style-type: none"> Sensación de inseguridad, bajo nivel de concentración. Intranquilidad, conducta impulsiva, reacciones impulsivas. Cansancio, tensión muscular, cefalea | <p>Tipo de Inv. Aplicada</p> <p>Diseño de Inv. No experimental correlacional</p> <p>Población: 26</p> <p>Técnicas:</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> |
| <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la dimensión cognitiva y los conocimientos en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la relación de la dimensión cognitiva y los conocimientos en tiempo de</p> | <p>Hipótesis específica</p> <p>H1: Existe una relación entre la dimensión cognitiva y los conocimientos en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021; H0: No existe una relación entre la</p> | <p>Desempeño Laboral</p> | <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos/habilidades Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Aportación de ideas innovadoras, objetividad, criterio en solución de problemas. Toma de decisiones, | |

| | | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|--|
| <p>provincia de Tacna, 2021?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la dimensión motora y la responsabilidad en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona la dimensión fisiológica y el trabajo en equipo en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021?</p> | <p>pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021</p> <p>b) Determinar la relación de la dimensión motora y la responsabilidad en tiempo de pandemia de una entidad bancaria de la provincia de Tacna, 2021</p> <p>c) Determinar la relación de la dimensión fisiológica y el trabajo en equipo en tiempo de pandemia de una entidad bancaria de la provincia de Tacna, 2021</p> | <p>dimensión cognitiva y los conocimientos en tiempo de pandemia en la entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021</p> <p>Existe una relación entre la dimensión motora y la responsabilidad en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021; No existe una relación entre la dimensión motora y la responsabilidad en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021</p> <p>Existe una relación entre la dimensión fisiológica y el trabajo en equipo en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021; No existe una relación la dimensión fisiológica y el trabajo en equipo en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia de Tacna, 2021</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo | <p>puntualidad, cumplimiento de normas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones del entorno laboral, logro de metas en equipo | |
|---|--|---|--|---|---|--|