



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Escuela Profesional de Administración**

## **El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020**

### **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias  
Administrativas

### **AUTOR**

Cristhian Luis AMAYA YUPANQUI  
Gumer Alejandro SALVATIERRA CASTILLO

### **ASESOR**

Dr. Juan PUELL PALACIOS

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Amaya, C. & Salvatierra, G. (2021). *El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020*. [Trabajo de Investigación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

Código ORCID del autor	<a href="https://orcid.org/0000-0003-3408-7506">https://orcid.org/0000-0003-3408-7506</a> <a href="https://orcid.org/0000-0002-7812-1617">https://orcid.org/0000-0002-7812-1617</a>
DNI o pasaporte del autor	75131775 72710775
Código ORCID del asesor	0000-0001-9751-0397
DNI o pasaporte del asesor	06068877
Grupo de investigación	El fin del empleo
Agencia financiadora	Sin financiamiento
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Ate Coordenadas geográficas: Latitud: - 12.0551718 Longitud: -76.9483527
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2020
Disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>



Acta de Sustentación de Trabajo de Investigación  
N° 0006/V-FCA-EPA/2023  
Modalidad de Sustentación de Trabajo de Investigación

Lima, 09 de agosto de 2023

Que, mediante Informe N° 086-2022-SUNEDU-03-06 del 4 de febrero de 2022, la Oficina de Asesoría Jurídica de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria en sus conclusiones señala: «5.1. Conforme a lo señalado por la Digrat, el numeral 45.1 del artículo 45 de la Ley Universitaria, establece como única modalidad para la obtención del grado académico de bachiller, la aprobación de un trabajo de investigación. Asimismo, precisa que el Reglamento RENATI establece un concepto general a fin de dar las pautas respecto del desarrollo de los trabajos de investigación; y, 5.2. De otro lado, conforme a lo señalado en el numeral 18 del Anexo N° 1 del Reglamento RENATI, la Universidad - en el marco de su autonomía - puede establecer que el trabajo de investigación para obtener el grado académico de bachiller se realice en los formatos descritos líneas arriba; lo cual no implica añadir una nueva modalidad de obtención del grado académico distinta al trabajo de investigación, sino una forma de presentar esta última».

Que, mediante el Acta de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación N.º 001/V-FCA-EPA/2021 de fecha 3 de febrero de 2021, se otorgó el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas a los egresados: Cristhian Luis Amaya Yupanqui y Gumer Alejandro Salvatierra Castillo, mediante la modalidad de Sustentación de Trabajo de Investigación, pero erróneamente se consignó en la citada acta de sustentación: Acta de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación y Modalidad de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación, cuando debe decir: Acta de Sustentación de Trabajo de Investigación y Modalidad de Sustentación de Trabajo de Investigación.

Que, de conformidad con el numeral 212.1 del artículo 212 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, «Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión».

Teniendo en cuenta el Informe N° 086-2022-SUNEDU-03-06 es necesario rectificar el Acta de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación N.º 001/V-FCA-EPA/2021 de fecha 3 de febrero de 2022, a fin de consignar correctamente, en la parte pertinente del título y cuerpo de la citada acta, el nombre de la modalidad para la obtención del grado académico de bachiller de acuerdo con las normas vigentes:

**Dice:**

“[...] Acta de Sustentación Proyecto de Tesis de Investigación [...]”  
“[...] Modalidad de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación [...]”  
“[...] Proyecto de Tesis de Investigación [...]”

**Debe decir:**

“[...] Acta de Sustentación de Trabajo de Investigación [...]”  
“[...] Modalidad de Trabajo de Investigación [...]”  
“[...] Trabajo de Investigación [...]”

Quedando vigente todo lo demás que contiene dicha acta de sustentación, conforme a las disposiciones legales vigentes.

Dr. Juan Victoriano Castillo Maza  
Director



## INFORME DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

1. Facultad: Ciencias Administrativas
2. Escuela Profesional: Administración
3. Autoridad Académica que emite el informe de originalidad: Director de la Escuela Profesional de Administración
4. Apellidos y Nombres de la autoridad académica: Dr. Castillo Maza, Juan Victoriano
5. Operador del programa informático de similitudes: Turnitin
6. Documento evaluado: Trabajo de Investigación para Bachiller (pregrado)
7. Autores del documento: Cristhian Luis Amaya Yupanqui y Gumer Alejandro Salvatierra Castillo
8. Fecha de recepción de documento en la Escuela Profesional de Administración 22/12/2020
9. Fecha de aplicación del programa informático de similitudes 22/12/2020
10. Software utilizado
  - Turnitin (X)
  - Ithenticate
  - Otro (especificar)
11. Configuración del programa detector de similitudes
  - Excluye textos entrecomillados (X)
  - Excluye bibliografía (X)
  - Excluye cadenas menores a 40 palabras (X)
  - Otro criterio (especificar)
12. Porcentaje de similitudes según programa detector de similitudes: nueve por ciento (9%)
13. Fuentes originales de las similitudes encontrada:
  - repositorio.unjfsc.edu.pe (fuentes de internet) 2%
  - repositorio.unh.edu.pe (fuente de internet) 1%
  - Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola (trabajo del estudiante) 1%
  - www.repositorioacademico.usmp.edu.pe (fuente de internet) 1%
  - repositorio.ucv.edu.pe (fuente de internet) 1%
  - repositorio.untrm.edu.pe (fuente de internet) 1%
  - repositorio.une.edu.pe (fuente de internet) 1%
  - www.buenastareas.com (fuente de internet) 1%
  - www.scielo.edu.uy (fuente de internet) <1%
  - www.scribd.com (fuente de internet) <1%
  - dspace.unitru.edu.pe (fuente de internet) <1%
  - Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru (trabajo del estudiante) <1%
  - repositorio.uwiener.edu.pe (fuente de internet) <1%
  - repositorio.unsaac.edu.pe (fuente de internet) <1%
14. Observaciones: Ninguna
15. Calificación de originalidad
  - Documento cumple criterios de originalidad, sin observaciones (X)
  - Documento cumple criterios de originalidad, con observaciones
  - Documento no cumple criterios de originalidad

//////.....



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

Universidad del Perú. Decana de América

**Facultad de Ciencias Administrativas**

Escuela Profesional de Administración

...../////

REF.: INFORME DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

16. Fecha del Informe: 21 de agosto del 2023

Atentamente,

Firma del Evaluador  
Dr. Edgar Vicente Armas



Firmado digitalmente por CASTILLO  
MAZA Juan Victoriano FAU  
20148092282 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 21.08.2023 19:26:34 -05:00

Director  
Dr. Juan Victoriano Castillo Maza

## Resumen

Las responsabilidades laborales y exigencia de resultados son cada vez mayores en las organizaciones. Y es este aumento de actividades lo que usualmente viene acompañado de cansancio, ansiedad y dolores musculares que con el tiempo se convierte en estrés. Los factores que determinan el estrés pueden variar en cada persona debido a que cada individuo tiene una personalidad distinta y diferentes formas de sobrellevar momentos de tensión.

Las instituciones financieras no son ajenas a esta situación, pues debido a la complejidad del sector y el contexto actual de pandemia a causa del Covid-19, se han visto en la necesidad de aperturar mayores facilidades y alternativas de conseguir créditos a la población, lo que ocasiona un incremento en el volumen de trabajo. Esta situación ha generado que muchos trabajadores se vean afectados física y psicológicamente, impactando de manera negativa en el desempeño laboral, e incluso, incrementando el índice de riesgo de la organización.

Ante ello, surge la necesidad de formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020?

La hipótesis planteada es la siguiente: existe una relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020.

Respecto a la metodología, esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional descriptivo y de corte transversal.

Asimismo, se desarrollará mediante la aplicación de 2 cuestionarios a la muestra no probabilística conformado por 92 personas dentro de la institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020.

El fin de la presente investigación es determinar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la institución financiera en estudio. Además, busca contribuir a nivel teórico y práctico al desarrollo de las instituciones financieras a través de una mejor gestión del talento humano.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, institución financiera, muestra no probabilística

## Abstrac

Labor responsibilities and demands for results are increasing in organizations. And it is this increased activity that is usually accompanied by fatigue, anxiety and muscle aches that over time turns into stress. The factors that determine stress can vary in each person because each individual has a different personality and different ways of coping with moments of tension.

Financial institutions are not immune to this situation, because due to the complexity of the sector and the current context of a pandemic caused by Covid-19, they have seen the need to open up greater facilities and alternatives to obtain loans to the population, which that causes an increase in the volume of work. This situation has caused many workers to be physically and psychologically affected, negatively impacting job performance, even increasing the risk index of the organization.

Given this, the need arises to formulate the following research question: What is the relationship between stress and job performance in workers of a financial institution in the district of Ate in the period 2020?

The hypothesis raised is the following: there is an inverse and significant relationship between stress and job performance in workers of a financial institution in the Ate district in the 2020 period.

Regarding the methodology, this research will have a quantitative approach, with a non-experimental, descriptive correlational and cross-sectional design.

Likewise, it will be developed by applying 2 questionnaires to the non-probabilistic sample made up of 92 people within the financial institution in the district of Ate in the 2020 period.

The purpose of this research is to determine the relationship between stress and job performance in workers at the financial institution under study. In addition, it seeks to contribute at a theoretical and practical level to the development of financial institutions through better management of human talent.

Keywords: Stress, job performance, financial institution, non-probabilistic sample

## Índice

<b>CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema .....</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción de la situación problemática .....	1
1.2 Formulación del problema .....	2
1.2.1 Problema General .....	2
1.2.2 Problemas Específicos .....	2
1.3 Objetivos de la investigación .....	2
1.3.1 Objetivo General .....	2
1.3.2 Objetivos Específicos .....	2
1.4 Justificación de la investigación .....	3
1.4.1 Importancia .....	4
1.4.2 Viabilidad de la investigación .....	4
1.5 Limitaciones del estudio .....	5
<b>CAPÍTULO II: Marco Teórico.....</b>	<b>5</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	5
2.1.1 Antecedentes nacionales .....	5
2.1.2 Antecedentes internacionales .....	9
2.2 Bases Teóricas.....	13
2.2.1 Estrés .....	13
2.2.2 Desempeño laboral .....	21
2.3 Definición de términos básicos .....	26
<b>CAPÍTULO III: Hipótesis y Variables .....</b>	<b>29</b>
3.1 Hipótesis General .....	29
3.2 Hipótesis Específicas .....	29
3.3 Identificación de Variables .....	29
3.3.1 Variables y definición operacional.....	29
3.3.2 Variable 1 .....	30
3.3.3 Variable 2 .....	30
3.4 Operacionalización de variables.....	31
<b>CAPÍTULO IV: Metodología .....</b>	<b>33</b>
4.1 Diseño metodológico .....	33
4.1.1 Tipo de investigación .....	33

4.1.2 Diseño de investigación .....	33
4.2 Población y muestra .....	34
4.2.1 Población.....	34
4.2.2 Muestra.....	34
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
4.3.1 Descripción de los instrumentos .....	35
4.3.2 Comprobación de confiabilidad de los instrumentos .....	36
4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	41
4.5 Aspectos éticos.....	42
4.6 Validación de los instrumentos .....	42
Cronograma.....	47
Referencias bibliográficas.....	48
<b>ANEXOS.....</b>	<b>53</b>
1. Matriz de Consistencia.....	53
2. Matriz de operacionalización de variables.....	54
3. Instrumentos de recolección de datos .....	56

## Lista de figuras

Figura 1 Fuentes de estresores relacionados con el trabajo y estrés experimentado.....	15
Figura 2 Consecuencias del estrés.....	17
Figura 3 Relación típica entre el desempeño y la condición del estrés.....	18
Figura 4 Fuentes potenciales y consecuencias del estrés.....	20
Figura 5 Ventajas de la evaluación del desempeño.....	23

# **CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema**

## **1.1 Descripción de la situación problemática**

En la actualidad, los cambios constantes a nivel económico, político, social y tecnológico dentro de las organizaciones han generado mayores exigencias hacia el factor humano. Esto se ve reflejado en la mayor cantidad de tareas asignadas, el incremento en las horas dedicadas al trabajo, la necesidad de tener que adquirir nuevos conocimientos y habilidades, incluso la misma forma de laborar; pues hoy en día muchas empresas vienen desarrollando sus actividades a través del trabajo remoto ocasionado por el contexto actual de pandemia a causa del nuevo coronavirus (Covid-19). En ese sentido, estos diversos factores han dado pie al desarrollo del estrés laboral, el cual influye de forma negativa en el desempeño que cada trabajador pueda ejercer.

Al respecto, La Organización Internacional del Trabajo - OIT (2016) menciona que “el estrés es una respuesta física y emocional generada por una alteración en las exigencias demandadas y recursos percibidos para poder afrontarlas de manera exitosa.” (p. 2)

El Perú no es ajeno a este problema, pues como país somos parte de esta sociedad globalizada que cada vez genera mayores exigencias, en tal sentido es necesario adaptarse rápidamente al cambio para poder cumplir con los lineamientos y metas. Al respecto, Ugarte (2019) quien desempeña como Coach y Terapeuta en el Centro de Transformación Familiar menciona que el 70% de los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral. (Citado en El Peruano).

En el caso de las instituciones financieras, Asbanc – Asociación de Bancos del Perú (2020) menciona que, a pesar de la llegada de la pandemia, el sistema financiero peruano cuenta con los recursos suficientes para poder afrontar esta situación, en comparación con crisis dadas en otros años (2008-2009), por ejemplo, menor riesgo cambiario, limitada dependencia del fondeo exterior y disponibilidad de liquidez. Sin embargo, estos recursos no son ilimitados y de continuar esta situación, ocasionará que las entidades financieras vean apeliado su giro de negocio y empiecen a tomar decisiones que podrían afectar a los trabajadores, por ejemplo, el despido. Esto podría ocasionar incertidumbre y problemas en el estado psicológico de los trabajadores, volviéndolos más propensos a estresarse y con ello, afectar negativamente su desempeño laboral, poniendo en riesgo el futuro de la empresa. Una persona estresada dentro de la empresa suele ser más enfermiza, estar menos motivada en las labores que desempeña, ser menos productiva y en corto plazo llegar a ser un problema para la organización.

Los trabajadores de la institución financiera en estudio también se han visto perjudicados por el estrés, estas han sido originadas por el incremento en la carga laboral, el ambiente físico de trabajo, es decir; el trabajo presencial y remoto que muchas veces no cuenta con las condiciones necesarias para poder laborar correctamente, entre otros. En ese sentido, se ha visto que el desempeño laboral podría verse afectado debido a estos factores que aquejan a la organización y de continuar así, también podría generar la desmotivación en el desarrollo de las actividades, un ambiente laboral desfavorable, apertura a quejas y reclamos, incluso la renuncia por parte de algunos trabajadores.

Ante ello, la presente investigación busca determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en la institución financiera en estudio.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

- ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera de Ate en el periodo 2020?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Qué relación existe entre los factores del entorno y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera de Ate en el periodo 2020?
- ¿Qué relación existe entre los factores de la organización y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera de Ate en el periodo 2020?
- ¿Qué relación existe entre los factores individuales y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera de Ate en el periodo 2020?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

- Determinar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la relación existente entre los factores del entorno y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020

- Determinar la relación existente entre los factores de la organización y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020
- Determinar la relación existente entre los factores individuales y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La justificación presenta los cinco criterios postulados por Hernández, Fernández y Baptista (2014).

- **Justificación teórica**

Esta investigación se encuentra justificada porque se identificó la existencia del estrés (variable 1) y su incidencia en el desempeño laboral (variable 2) de los trabajadores de la institución financiera en estudio. Ante ello, se revisaron diversas teorías que relacionan ambas variables e identifican la relación que pueda existir entre ellas. Por otro lado, mediante esta investigación también se busca aportar al conocimiento en la literatura científica y servir de información para las próximas investigaciones que relacionan ambas variables.

- **Justificación Práctica**

Esta investigación se encuentra justificada y sirve de utilidad pues contribuye a la solución de un problema real existente dentro de la institución financiera ubicada en el distrito de Ate. El desarrollo del estrés dentro de la organización puede perjudicar significativamente el desempeño de los trabajadores alterando los objetivos planteados por la organización. Finalmente, el trabajo brinda propuestas orientadas a disminuir los niveles de estrés y mejorar el desempeño de los trabajadores.

- **Justificación metodológica**

Esta investigación se encuentra justificada puesto que contribuye a la metodología de la investigación relacionada a la gestión del talento humano mediante la adaptación de instrumentos para medir las variables estrés y desempeño laboral. Asimismo, estos instrumentos fueron elaborados a partir de las teorías desarrolladas por Chiavenato (2009) y Robbins y Judge (2013).

- **Conveniencia**

Esta investigación sirve como fuente de información para próximas investigaciones que buscan relacionar el estrés y el desempeño laboral de una institución financiera. Asimismo, abre paso a la organización a ver los problemas que genera el estrés en sus colaboradores, quienes por diversos estresores disminuyen su desempeño y no logran alcanzar las metas planteadas.

- **Relevancia social**

Esta investigación es de gran importancia para la sociedad. Por un lado, en el ámbito del trabajo decente permite una adecuada gestión del talento humano, puesto que, al identificar problemas de estrés, se tomarán las medidas necesarias para disminuirlas. Además, sirve de ejemplo para aplicar medidas de prevención en otras organizaciones que presentan el mismo problema. Por otro lado, contribuye al crecimiento financiero de la organización, puesto que, al prevenir el estrés en los colaboradores, estos no disminuyen su desempeño, al contrario, pueden mejorarlo, así la organización tiene mayor probabilidad de poder alcanzar sus objetivos planteados y garantizar su permanencia en el mercado

#### **1.4.1 Importancia**

La investigación es importante porque se enfoca en un sector específico, el cual está compuesto principalmente por entidades financieras y bancarias, con ello se busca contribuir a nivel teórico y práctico al desarrollo de estas organizaciones, sus directivos y trabajadores. Asimismo, se cumple en brindar aportes a la ciencia de la Administración en la rama de Recursos Humanos con un estudio teórico y práctico sobre la relación entre el estrés y el desempeño laboral. Esto contribuye a que los empresarios puedan identificar las ventajas de trabajar con un nivel bajo de estrés y potenciar el desempeño de los trabajadores dentro de la organización.

#### **1.4.2 Viabilidad de la investigación**

Este trabajo de investigación fue viable ya que contó con la información necesaria para su elaboración, se hizo una revisión exhaustiva de la literatura y se seleccionaron aquellas investigaciones que generaban un gran aporte en este proyecto, además se tuvo la participación activa de los trabajadores, quienes tenían la predisposición para responder los instrumentos de la investigación. Por otro lado, se contó con los recursos financieros y tecnológicos necesarios para poder concluir con el proyecto.

## **1.5 Limitaciones del estudio**

La presente investigación tiene como objeto de estudio una institución financiera, la cual cuenta con estrictos criterios de confidencialidad sobre el uso de su nombre y cuyos directivos nos manifiestan que por razones éticas se deben mantener la nominación e información con cierto grado de discreción por tratarse de variables muy sensibles para dicha entidad. Asimismo, la recopilación de información de fuente primaria estuvo limitada a causa del contexto actual de pandemia provocada por el virus del Covid-19.

## **CAPÍTULO II: Marco Teórico**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Después de haber realizado una exhaustiva revisión de estudios en relación a las variables estrés y desempeño laboral se hizo una minuciosa selección de aquellos, cuyo contenido pudiesen contribuir al logro de los objetivos de este proyecto. De esta forma, las investigaciones elegidas se muestran a continuación, separadas en nacionales e internacionales.

#### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

Rojas (2019) en su investigación titulada: *“La relación del estrés con el desempeño laboral del personal de Agro Rural”* para la revista Gestión del Tercer Milenio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de esta investigación fue analizar la relación del estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Central Lima de Agro Rural. La metodología utilizada en esta investigación fue de tipo observacional, con diseño descriptivo correlacional, con corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta, y se utilizó el cuestionario como instrumento.

El autor concluyó que el volumen de trabajo y el ritmo de este, son las principales causas de estrés en los colaboradores de la empresa Agro Rural. Además, que dentro de su jornada de trabajo existen factores que afectan el desempeño positivo de los colaboradores, tales como; la fatiga, la ansiedad, tensión y la presión del trabajo. Sin embargo, hay aspectos positivos que sí benefician a los colaboradores para mejorar su desempeño, tal es el caso de la motivación que sí les da. Con respecto a los niveles de estrés y desempeño laboral, que se han identificado en esta organización, se ha concluido que los niveles son bajo y medio, respectivamente.

Ruiz y Vega (2016) en su tesis titulada: *“Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”* llevada a cabo para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión Empresarial en la facultad de Gestión y Alta Dirección en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Buscó principalmente conocer el impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio dentro de la organización.

La metodología empleada tiene un alcance descriptivo y correlacional con un diseño no experimental, se hizo uso de las encuestas y la observación directa para poder recaudar información, el instrumento utilizado fue el cuestionario. La conclusión con mayor relevancia para esta investigación menciona que el estrés genera un impacto negativo en el desempeño del trabajador. Asimismo, ambas variables guardan una relación inversa, pues por cada unidad de incremento en el puntaje de la variable estrés, la calificación a la variable desempeño disminuirá en 0.08 puntos. Sin embargo, este modelo no está totalmente ajustado, por lo cual la relación entre ambas variables se limita a una correlación efecto-causa de forma parcial.

Ochoa, Daga, y Morán (2019) en su investigación titulada: *“Estrés laboral y desempeño profesional en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete”* para la revista Innova Shinambo. El objetivo de esta investigación fue determinar la correlación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la unidad de gestión educativa local N° 08 de Cañete. La metodología utilizada es de diseño descriptivo correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Los autores concluyeron que existe una correlación indirecta y significativa entre el estrés y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete en el periodo 2017. Además, que el agotamiento emocional no tiene correlación con el desempeño laboral dentro de esta Unidad de Gestión Educativa. Sin embargo, se determinó que la despersonalización tiene una correlación negativa con el desempeño laboral. Por otro lado, la baja realización personal si tiene correlación significativa con el desempeño laboral.

Medina (2018), en su investigación titulada *"Factores relacionados al estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. 2017"*. Trabajó de investigación para optar el título de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres. El objetivo de esta investigación fue identificar el nivel de estrés dentro de esta organización, y los factores que afectan a las enfermeras que trabajan en ese centro de salud.

La metodología utilizada es de tipo cuantitativo descriptivo, de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento fue el Maslach Bournout Inventory (MBA). Finalmente, el autor concluyó que los factores psicológicos aumentan los niveles de estrés, ya que afectan la estabilidad emocional de los colaboradores.

Palma y Pedraglio (2018), en su investigación titulada *“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”*. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración Hotelera, en la Facultad de Administración Hotelera, Turismo y Gastronomía, de la universidad san Ignacio de Loyola. El objetivo de esta investigación fue establecer el grado de incidencia del estrés en el desempeño laboral de las 2 organizaciones mencionadas en el periodo 2018. La metodología utilizada fue de tipo correlacional, con un enfoque mixto, además de tener un diseño no experimental transversal. Las técnicas de investigación utilizadas fueron la encuesta y la entrevista, y el instrumento fue el cuestionario.

Los autores llegan a la conclusión que el estrés tiene relación significativa e inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de ambos hoteles en estudio. Además, los niveles altos de estrés generan un rendimiento bajo en sus obligaciones y una efectividad negativa que produce pérdidas a la organización.

Maura y Hermoza (2019) en su tesis titulada: *“Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank en la sede de Arequipa - 2019”*, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Trabajo Social en la Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades, de la Universidad Católica de Santa Maria. El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del representante financiero del banco Interbank sede Arequipa en el periodo 2019. La metodología utilizada fue una investigación correlacional, no experimental -transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y se utilizó como instrumento un test de estrés y desempeño laboral.

Los resultados a los que llegan los autores es que la incertidumbre respecto al cumplimiento y logro de metas son los factores que entorpecen un eficiente desempeño laboral. Otros factores que producen estrés son los problemas económicos, el cansancio, debilidad o sueño, dolores de cabeza y fatiga emocional.

Molina y Vilchez (2018) en su investigación titulada: “*Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la superintendencia nacional de administración tributaria - Ayacucho*”. Investigación elaborada para optar al grado de Licenciado en Administración en la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores, lo cual puede traer consecuencias dentro de la organización.

La metodología que se utilizó fue de tipo básica a nivel descriptivo, con un enfoque inductivo el cual se apoyó en un estudio de campo con un diseño no experimental, las técnicas de recolección de información fueron las encuestas y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Finalmente, se concluyó que el estrés laboral influye de forma negativa en el desempeño de los trabajadores dentro de la organización.

Salazar (2016) en su investigación titulada “*El estrés laboral y desempeño en teleoperadores de cobranza, Caja Sullana, agencia administrativa Sullana*”. Tesis desarrollada para optar el grado de licenciado en Administración en la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad San Pedro. Esta investigación buscó determinar la influencia del estrés en el desempeño de los teleoperadores dentro de la organización.

La metodología utilizada corresponde a una investigación básica, tipo descriptivo, con un diseño no experimental, se utilizó el método de las encuestas para poder obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado como instrumento de medición. Finalmente, el autor concluyó que existe un nivel de estrés positivo dentro de la empresa, el cual puede generar resultados positivos respecto al logro de los objetivos. Por otro lado, menciona la existencia de un estrés negativo, el cual afecta la relación entre los trabajadores y sus familiares.

Dancourt (2018) en su tesis titulada: “*Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli S.A.C., San Miguel, 2018*”, tesis presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad César Vallejo. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa CASOLI S.A.C. La metodología utilizada en esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional, cuyo diseño fue no experimental - transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y se usó como instrumento; un cuestionario de 25 preguntas.

El autor concluyó que el exceso de trabajo, el trabajo monótono y la falta de preparación afectan significativamente el desempeño laboral de los colaboradores de esta organización.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Galarza (2016), en su investigación titulada: *“El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa carrocerías “CEPSAN” en la ciudad de Ambato, Tungurahua”*; previo al logro del Título de Psicólogo Industrial en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación en la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador. Este estudio tuvo por finalidad investigar cuál es el impacto del estrés laboral en el desempeño profesional de los colaboradores y su incidencia en el logro de los objetivos de la organización.

La metodología utilizada en el desarrollo de esta tesis fue de tipo básico apoyado con el estudio de campo, tiene un alcance de tipo descriptivo y las técnicas utilizadas para la obtención de datos son las encuestas y la observación directa, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Finalmente, se concluyó que la existencia del estrés en los trabajadores afecta negativamente su desempeño y con ello el nivel de su productividad. Además, esto conlleva a pérdidas y gastos para la organización y genera el bajo compromiso de los trabajadores en sus labores encomendadas.

Álvarez (2015), en la investigación titulada: *“El Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público”* para la obtención del título de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo en Venezuela. El objetivo de la investigación fue establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo para mejorar la productividad dentro de la organización.

La metodología utilizada fue de tipo fundamental, mantuvo un enfoque deductivo reforzado con un estudio de campo. Asimismo, tuvo un diseño no experimental de corte transversal y las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron las encuestas a través del cuestionario. Por otro lado, como conclusión final se obtuvo que la presencia del estrés en los trabajadores puede inducir a un deterioro negativo en el ambiente laboral, lo cual puede influir en el rendimiento, productividad, relaciones interpersonales e incluso afectar la tranquilidad y calidad de vida del colaborador.

Aguirre, Vauro y Labarthe (2015), en su investigación titulada: “*Estresores laborales y bienestar en el trabajo en el personal aeronáutico de Cabina*” para el Departamento de Psicología Social y Organizacional de la Facultad de Psicología de la Universidad Católica del Uruguay. Buscó identificar los factores desencadenantes del estrés laboral y su relación con la calidad de vida laboral de personal aeronáutico de cabina. La metodología utilizada fue de tipo exploratorio descriptivo, con diseño correlacional no experimental - transversal. La técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se utilizó 2 cuestionarios.

Los autores llegaron a la conclusión que los factores desencadenantes del estrés, ya sean de tipo organizacional, extra organizacional y los del ambiente físico, afectan significativamente la calidad de vida laboral, y con esto se ve afectado el desempeño de los colaboradores; quienes, al no estar comprometidos ni satisfechos con su trabajo, no realizarán esfuerzos para lograr un buen desempeño laboral. Asimismo, los niveles de estrés se relacionan significativamente o se ven afectados con variables sociodemográficas como el sexo, la edad y el número de hijos.

Osorio y Niño (2016), en su artículo de investigación titulado: “*Estrés laboral: Estudio de revisión / Work stress: A review study*”. Presentado en la Universidad de San Buenaventura, Medellín, Colombia. El principal objetivo fue analizar el concepto del estrés laboral, los modelos explicativos y variables asociadas, considerando las investigaciones realizadas en los últimos cinco años.

Esta investigación corresponde a un estudio de revisión y considera principalmente información secundaria. Asimismo, se utilizaron instrumentos de lectura crítica para los estudios de revisión y controles. Finalmente, se concluyó que el estrés es un estado del organismo generado por la interacción de las demandas externas y el nivel de control del trabajador. Además, se asocia significativamente a variables como la satisfacción laboral, inteligencia emocional, desempeño laboral y problemas de salud.

Bermejo, Campos & Sánchez (2017), en su artículo de investigación titulado: “*Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación*”. Presentada para la Revista Latina de Comunicación Social en España. Esta investigación tiene como objetivo analizar los niveles de estrés en los organizadores de eventos, en la hora pico de trabajo. Asimismo, ver si sufren más estrés que otros profesionales de la comunicación y cuál es su nivel de tolerancia ante ello.

Esta investigación corresponde a un estudio científico y de interés académico, apoyado en instrumentos cuantitativos para la recolección de datos, los cuales son sometidos a análisis estadísticos posteriormente. Finalmente, se concluyó que no existe una diferencia significativa entre el nivel de estrés de los profesionales de eventos y los comunicadores del sector, esto debido a que el estrés es una condición propia del mundo globalizado. Asimismo, tampoco se encontraron diferencias significativas entre la tolerancia al estrés en ambos grupos, pues esto está condicionado al tipo de personalidad de cada individuo.

Abarca, Peñafiel, Santillán, Buenaño y Abarca (2018), en su investigación titulada: *“Las causas del estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral”* para la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo sustentar conceptos y fundamentos que logren actualizar y fortalecer conocimientos existentes sobre el Estrés Laboral. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, de tipo explicativa descriptiva, con un nivel de investigación transversal. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la observación, y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

Los autores concluyeron que no se aplican mecanismos adecuados para prevenir problemas de salud de los colaboradores, entre ellos se encuentra el estrés. Estos problemas pueden ser originados por cuestiones de índole personal, tales como motivos psicosociales o afectivos, así como también en el ámbito laboral como la intensificación o sobrecarga de trabajo, incremento en las tensiones familiares y la poca estabilidad en el empleo. Todo esto conlleva a tener niveles bajos de desempeño, ya que la organización no tomó medidas para cuidar la salud física y mental de sus colaboradores.

Altamirano (2018), en su tesis titulada: *“Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la función judicial”*, trabajo de Titulación para alcanzar el grado de Maestría en Gestión del Talento Humano en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. La finalidad de esta investigación fue determinar la fuente de generación del estrés en los trabajadores públicos de la Función Judicial y cuál fue la relevancia que se tiene en el desempeño de sus labores. Asimismo, identificar riesgos psicosociales que generan presión y tensión en los colaboradores que afectan el desempeño laboral. La metodología utilizada en esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo no experimental, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado, el cuestionario.

El autor concluyó que existe una sobrecarga de trabajo dentro la organización que generó niveles altos de estrés, en consecuencia; el desempeño de los colaboradores disminuyó pues no se contaban con estrategias para manejar tales problemas. Además, los factores psicosociales como el mal clima organizacional, la falta de liderazgo o deficientes modelos de gestión de la organización agravan este problema.

Guzman (2017), en su tesis titulada: *“El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad”*, trabajo de investigación para obtener el título de Psicólogo Industrial, en la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central de Ecuador. Esta investigación buscó identificar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Libertad. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva correlacional con diseño no experimental; se utilizó la encuesta y la observación como técnicas de investigación. Además, se utilizó el cuestionario como instrumento de medición.

El autor concluyó que la relación entre el estrés y el desempeño laboral dentro de la organización es inversa. Se identificó que los niveles de estrés son bajos y el desempeño laboral es alto, ya que se cuenta con factores como un buen clima organizacional, un buen líder y trabajos en equipo positivos que han permitido mantener buenos resultados en el desempeño de los colaboradores. El buen desempeño se refleja en el grado de facilidad para trabajar en equipo, el esfuerzo que ponen a sus labores y el grado de responsabilidad que le dan al trabajo.

Amagua (2017), en su investigación titulada: *“Factores que causan estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final, en el personal de farmacia del hospital pediátrico Baca Ortiz, D.M.Q. período 2017”*, trabajo de investigación presentado para obtener el grado de Tecnóloga en Administración de Boticas y Farmacias. El objetivo de esta investigación fue identificar cuáles son las causas del estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. La metodología contó con un diseño de tipo explicativa, utilizando la encuesta y la observación como técnicas de investigación y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

El autor concluyó que todos los trabajadores están expuestos al estrés debido a las exigencias propias del mundo globalizado el cual genera resultados negativos. Sin embargo, hay personas que asimilan esta condición mejor que otras, y en vez de tomarla de manera negativa, lo toman como oportunidades de mejora.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Estrés**

Las bases teóricas de la variable estrés se desarrollaron principalmente en función a las teorías realizadas por Chiavenato y contextualizadas en un centro laboral. Consideramos a este autor debido al gran dominio que presenta respecto a esta variable y como lo ha ido desarrollando en todo su repertorio literario. Asimismo, es uno de los autores que desarrolla de forma más completa la teoría sobre la variable estrés y contribuye de forma significativa al estudio de la Gestión de talento humano.

#### **2.2.1.1 Concepto**

El estrés es un estado de desequilibrio en una persona el cual se manifiesta en alteraciones propias de sí misma, por ejemplo; insomnio, elevada transpiración, nerviosismo e irritabilidad. Las personas tienen diferentes reacciones ante un mismo evento que esté produciendo estrés. Algunos reaccionan de forma positiva y alcanzan un nivel de motivación y compromiso más elevados para culminar con el trabajo. Otras personas reaccionan de otra forma menos deseable, y recurren al alcoholismo y la drogadicción para poder soportarlo. (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006)

El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés. En las organizaciones, el estrés persigue a las personas, algunas consiguen manejarlo adecuadamente y evitan sus consecuencias. Otras sucumben a sus efectos, y esto se observa claramente en sus comportamientos. (Chiavenato, 2009, p. 378)

Asimismo, el estrés laboral forma parte de la experiencia de una persona, la cual es generada por la sensación de que se está generando situaciones complicadas de controlar y que podrían afectar negativamente al individuo. Al respecto, el Organismo Mundial de la Salud - OMS (2004) define al estrés laboral como una reacción del ser humano ante exigencias del entorno laboral que superan a los recursos en términos de capacidades y conocimientos con los que se disponga. Asimismo, esta condición se agrava cuando el empleado no siente apoyo por parte del empleador y sus compañeros, y cuando dispone de un control limitado en las actividades que desempeña o los recursos no son suficientes para lograr los objetivos.

Al respecto, Peiro y Rodriguez (2008) mencionan que “las consecuencias negativas generadas en la persona se denomina tensión (strain), y las fuentes de las experiencias negativas que se puedan generar, se llaman estresores.” (p. 69) Un estresor proviene desde afuera del entorno, por ejemplo; una recesión económica y un aviso de despido laboral, también puede ser algo interno, como el temor al fracaso. Frecuentemente, existen diversos eventos que instigan al desarrollo del estrés, por ejemplo; la pérdida del empleo o una mala inversión. Estos eventos son impredecibles y complicados de poder evitar. Ante ello, es importante notar que lo que para alguien puede ser estresante, para otra no. Esto depende de la interpretación del individuo. (Davis & Mantler, 2004)

Por su lado, Selye (1974) citado en Franklin y Krieger (2012), menciona que el estrés se clasifica de dos maneras; el Distrés y Eutrés. El Distrés hace referencia al sufrimiento destructivo relacionado con la ira y la agresión. Y el Eutrés se refiere a las emociones positivas resultantes del trabajo en beneficio de todos; no afecta negativamente a la salud, sino que incluso aporta beneficios. (p. 247)

### **2.2.1.2 Factores**

Hellriegel y Slocum (2009), mencionan que existen diversos factores que son fuentes estresores en el trabajo (ver figura 1). Estos están sujetos a influencias individuales y colectivas que se puedan desarrollar.

- **Carga de trabajo.** Hace referencia a la sobrecarga de rol generado cuando las exigencias sobrepasan los recursos disponibles.
- **Condiciones laborales.** Se refiere a aquellas malas condiciones laborales como temperaturas extremas, demasiado ruido, contaminación del aire, entre otros. Incluso considera las fallas tecnológicas como factor principal del estrés.
- **Ambigüedad de roles.** Se refiere a cuando un empleado no tiene la total certeza de cuales son todas sus funciones que tiene que desempeñar.
- **Desarrollo de carrera.** Hace referencia a las oportunidades de ascenso, promociones y desarrollo profesional dentro de la organización como factor de estrés cuando no se incentiva esta práctica.
- **Relaciones interpersonales.** Son las relaciones que se dan en los equipos de trabajo. Cuando existe una mala relación, lamentablemente afecta el estado de ánimo de los trabajadores y contribuye al desarrollo del estrés.

- **Agresión en el lugar de trabajo.** Las agresiones dentro del lugar de trabajo se ven expresados en agresiones físicas y psicológicas, bullying y acoso sexual.
- **Conflicto entre roles de vida familiar y laboral.** Hace referencia al nivel de importancia que el trabajador le da a las actividades que practica diariamente, pues cuando existe una sobreposición de las actividades laborales sobre algunas personales como el cuidado de los hijos, se genera una fuente de estrés.

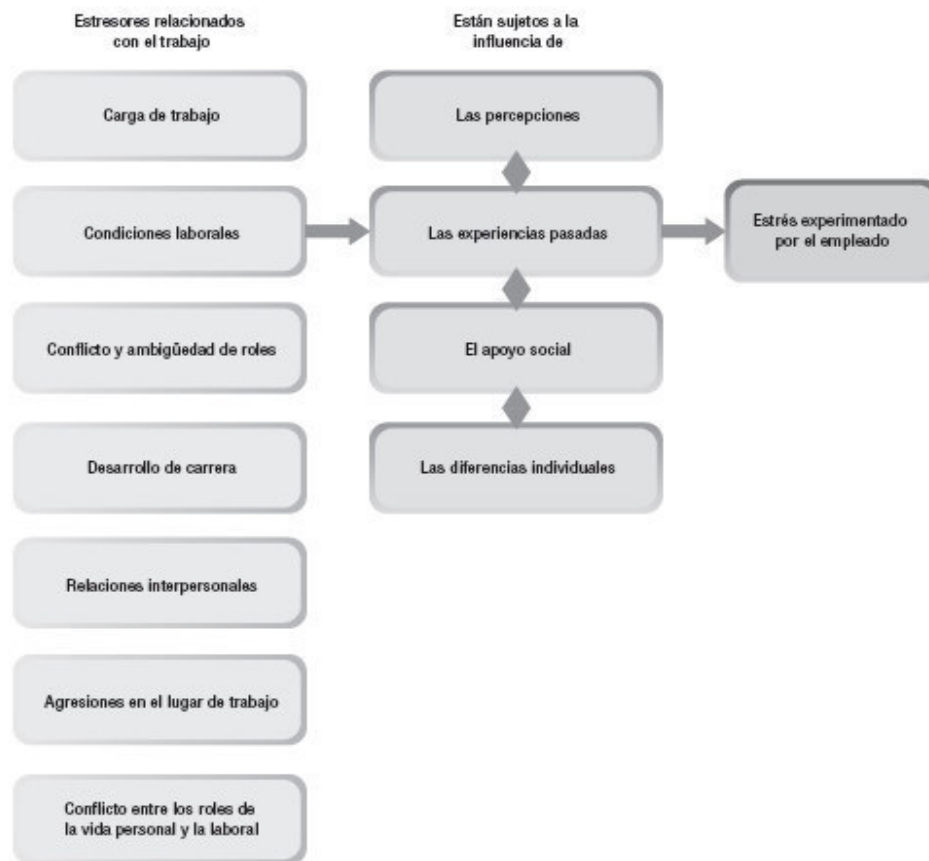


Figura 1. Fuentes de estresores relacionados con el trabajo y estrés experimentado. Tomado de “Comportamiento Organizacional”, por D. Hellriegel y J. Slocum, 2009, p. 196, México. Copyright 2009 por Cengage Learning Editores.

Por su lado, Franklin y Krieger (2012), mencionan algunos factores que generan estrés:

- Liderazgo ineficaz: cuando el trabajador no percibe apoyo por parte de sus empleadores
- Clima de trabajo hostil: genera baja autoestima, inseguridad y desgano
- Exceso de trabajo: este factor desencadena inseguridad en los trabajadores respecto al cumplimiento de sus tareas, lo cual genera nerviosismo y agresividad
- Sentimiento de frustración o desilusión con las actividades a desempeñar: esto genera falta de interés en el desarrollo de las tareas asignadas.
- Cualquier cambio organizacional: esto genera incertidumbre, caos e inseguridad en los trabajadores. (p. 489)

### **2.2.1.3 Tipos**

Vosloo, Fouche y Barnard (2014), manifiestan la existencia del estrés financiero el cual se presenta en la actualidad debido a factores como los altos niveles de endeudamiento de las personas, la falta de cultura de ahorro y la recesión económica en diversos países. Ante ello, expone que los empresarios deberían brindar mayor importancia a esta situación y otorgar facilidades a los trabajadores para que puedan alcanzar el bienestar financiero, pues de no hacerlo, afectaría negativamente el desempeño y la productividad de los trabajadores.

Por otro lado, Merin, Cano y Miguel (1995), mencionan el estrés de tipo ocupacional o también llamado Síndrome de “Burnout”, el cual hace referencia al cansancio emocional, ligado a la falta de recursos emocionales para poder proporcionar a otras personas y la despersonalización del individuo, manifestado en ver a otras personas como objetos impersonales y sentimientos de baja autoestima.

El síndrome de burnout es una condición permanente de desgaste físico y psicológico ocasionado por el estrés laboral crónico. Además, genera en la persona sentimientos de malestar relacionados a la baja realización laboral y la práctica de un tratamiento despersonalizado, el cual hace referencia a la pérdida de compromiso del trabajador con la organización. (Blanch et al., 2011, p. 67)

### 2.2.1.4 Consecuencias

Según las investigaciones realizadas por Wagner y Hollenbeck (2000), citado en Chiavenato (2009) menciona que el estrés genera costos dentro de las organizaciones, por ejemplo, los costos de asistencia médica, la rotación de personal, el poco compromiso con la organización, la violencia en el centro de trabajo y el bajo rendimiento.

Del mismo modo, Franklin y Krieger (2012), mencionan que las consecuencias del estrés (véase figura 2) se ven reflejados con los años, y en ocasiones puede generar enfermedades físicas (dolores de cabeza, la hipertensión y falta de sueño) y psicológicas (angustia, mal humor y depresión). Del mismo modo, esto afecta de manera negativa a la conducta del trabajador y genera un desequilibrio en su vida.

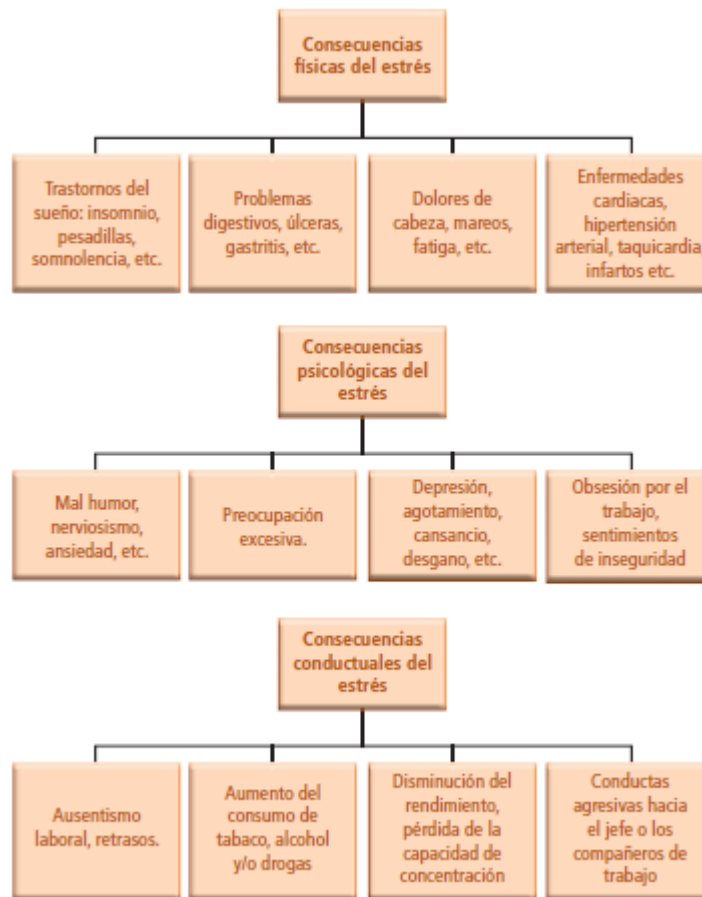


Figura 2. Consecuencias del estrés. Tomado de “Comportamiento Organizacional”, por E. Franklin y M.

Krieger, 2012, p. 491, México. Copyright 2012 por Pearson Educación.

Las consecuencias negativas, se manifiestan en aspectos psicológicos como físicos para el colaborador. Entre los aspectos psicológicos mencionan los trastornos depresivos: ansiedad, irritabilidad, baja autoestima, e insomnio y respecto a los aspectos físicos, menciona a la obesidad, úlceras, asma, entre otros. (Merin, Cano, & Miguel, 1995)

Por su lado, Hellriegel y Slocum (2009), mencionan que los niveles altos de estrés en la organización afectan directamente al desempeño laboral. Como indica la figura 3, el incremento de los niveles de estrés puede generar efectos positivos para el trabajador como el aumento de la motivación, siempre y cuando este incremento no sea desmedido. Es probable que exista un nivel óptimo de estrés para el desarrollo de las tareas. Sin embargo, su cálculo es complicado por la complejidad que se da entre una persona y otra.

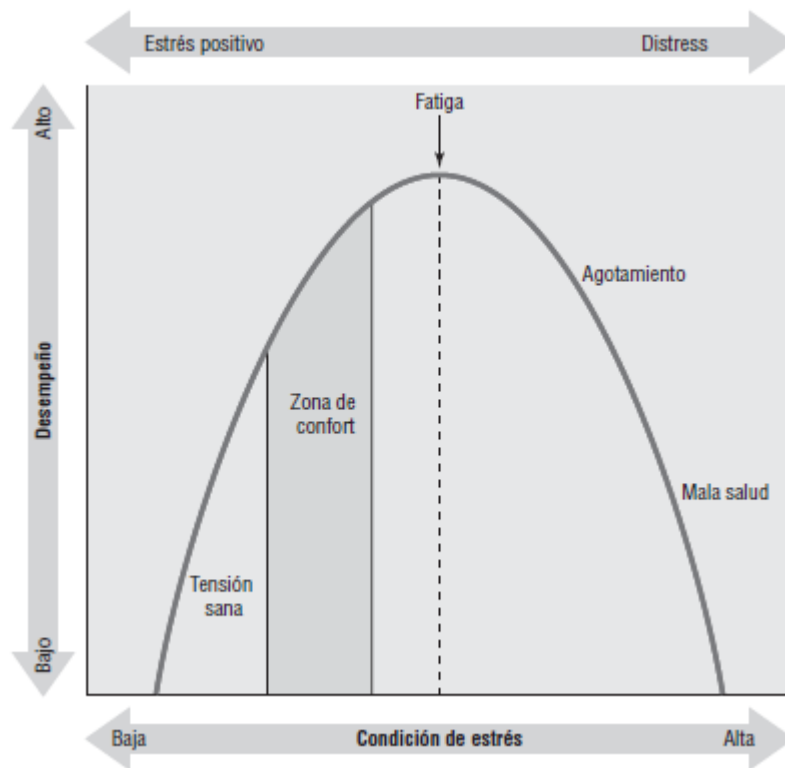


Figura 3. Relación típica entre el desempeño y la condición del estrés. Tomado de “*Comportamiento Organizacional*”, por D. Hellriegel y J. Slocum, 2009, p. 202, México. Copyright 2009 por Cengage Learning Editores.

### 2.2.1.5 Dimensiones e indicadores

En esta investigación, para medir el nivel de estrés y adaptar el instrumento de otro estudio realizado anteriormente, se tomaron como referencia las dimensiones e indicadores (véase la figura 4) desarrolladas por Chiavenato (2009), las cuales son:

#### **Factores del entorno.**

Hace referencia a los elementos externos a la organización las cuales, dependiendo de su comportamiento, van a generar un impacto positivo o negativo a la organización. Para facilitar la medición de esta dimensión se constituyeron los siguientes indicadores:

- **Incertidumbre Económica.** Se refiere a la falta de seguridad respecto a las medidas económicas establecidas dentro y fuera de un país
- **Incertidumbre Política.** Se refiere a la aleatoriedad en la toma de decisiones sobre la forma de organización de un país y su entorno. Además de las consecuencias que generará en las organizaciones.
- **Incertidumbre Tecnológica.** Hace referencia al temor sobre el avance tecnológico y la apertura a nuevas formas de realizar las actividades cada vez más sencillas.

#### **Factores de la organización**

Se refiere a las fuerzas relacionadas entre los trabajadores y la organización. Como las políticas internas, las normas, el avance tecnológico, despido de personal, la retribución económica., entre otros. Estos factores generadores de estrés, se medirán con ayuda de los siguientes indicadores:

- **Demanda de las funciones.** Se refiere al incremento en las labores asignadas muy aparte de las que ya se tienen. Esto generalmente conlleva a mayor responsabilidad que si no se maneja adecuadamente, será una fuente de estrés.
- **Estructura Organizacional.** Es la forma de organización de una institución en términos de diseño, orden y delegación de funciones con el fin de garantizar una mejor funcionalidad en todas las áreas que la conforman.
- **Demandas Interpersonales.** Hace referencia a las presiones creadas por los mismos trabajadores. Cuando un grupo rechaza a alguien por el diseño de sus tareas o porque tiene distintas actividades que cumplir a diferencia de los demás, puede generarse mucho estrés. Estas prácticas se originan por la falta de cohesión grupal y apoyo social.

## Factores individuales

Las diferentes personalidades que existen entre las personas pueden provocar estrés, pues muchas veces al haber diferencias en las opiniones de cada individuo se generan momentos tensos que muchas veces conllevan a una enemistad y alteración en el clima laboral. Para facilitar la medición de esta dimensión se constituyeron los siguientes indicadores:

- **Problemas familiares.** Se refiere a aquellas dificultades que se da en la vida diaria del trabajador, generalmente ligado a la familia.
- **Problemas económicos.** Hace referencia a aquellas dificultades del trabajador en poder cubrir sus gastos personales.
- **Personalidad.** Se refiere a las diferencias en los rasgos que determinan la forma de ser de una persona, por ejemplo: el autoritarismo, emotividad, tolerancia, entre otros.

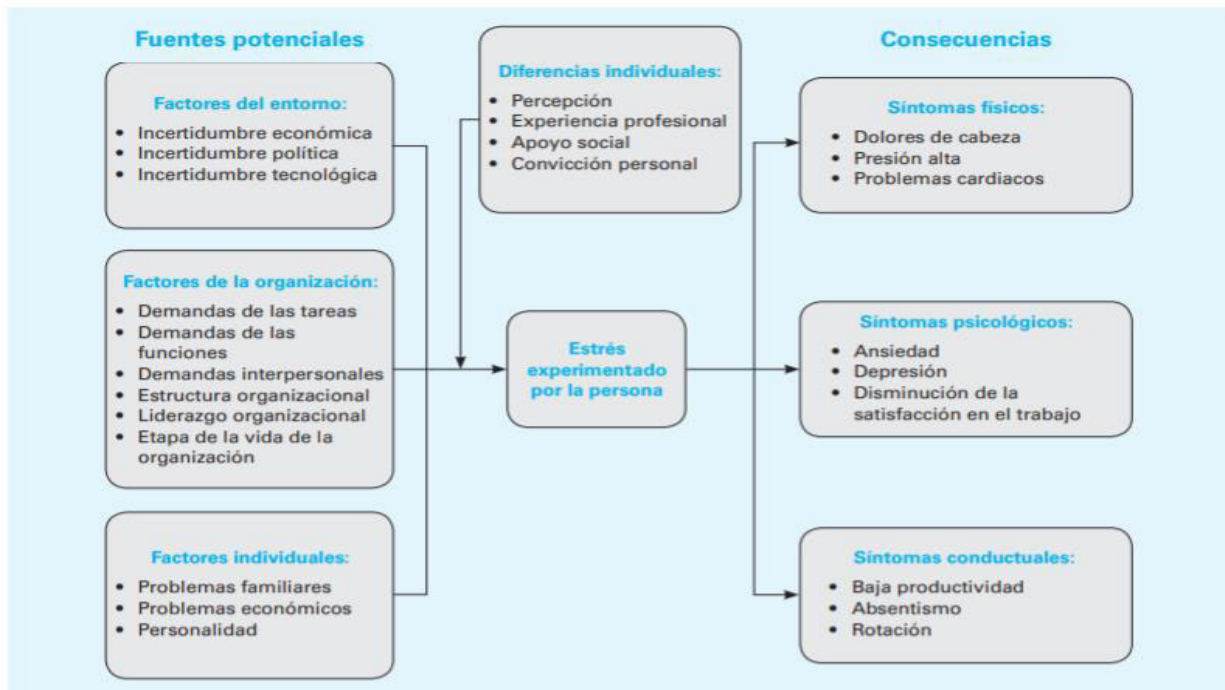


Figura 4. Fuentes potenciales y consecuencias del estrés. Tomado de “*Comportamiento organizacional - La dinámica del éxito en las organizaciones*”, por I. Chiavenato, 2009, p. 382, México. Copyright 2009 por McGraw-Hill Interamericana.

## **2.2.2 Desempeño laboral**

Las bases teóricas de la variable desempeño laboral se desarrollaron principalmente en función a las teorías realizadas por Robbins y Judge. Nos acogimos a la teoría de este autor debido al gran dominio que presenta respecto a esta variable y como lo ha ido investigando en todo su repertorio literario. Asimismo, es uno de los autores que desarrolla de forma más completa la teoría sobre la variable desempeño laboral y genera un gran aporte al estudio de la Gestión de talento humano.

### **2.2.2.1 Concepto**

Vanegas y Delgado (2013), nos indica que el desempeño laboral es el conjunto de conductas de las personas que son importantes para cumplir las metas a las que quiere llegar la organización donde trabaja. Esta conducta puede ser de uno o varios individuos, e implica mejorar la eficacia de la empresa.

El desempeño laboral es el comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos trazados por la organización, y este establece la estrategia personal para lograr estos objetivos. Además, hace referencia al conocimiento otorgado al trabajador por parte de la organización, enfocándose en aspectos como la eficiencia, eficacia y productividad en el cumplimiento de las tareas asignadas. Por otro lado, menciona que el desempeño se modifica o cambia de acuerdo al tipo de persona y la situación en la que se encuentra. (Chiavenato, 2007, p. 243)

### **2.2.2.2 Factores**

De acuerdo a Rodríguez, Zarco y Gonzáles (2013), consideran a la motivación como factor del desempeño laboral desde dos posiciones. La primera considera que un nivel de satisfacción alto contribuye de manera positiva en el desempeño laboral y genera que los trabajadores se esfuercen más. Por otro lado, la segunda posición establece al desempeño como causa de la satisfacción, pues si un trabajador se esfuerza más, puede obtener más beneficios y con ello, incrementar su satisfacción.

Según Palací (2005), citado por Pedraza, Amaya y Conde (2010), existen algunos factores que repercuten en el desempeño laboral de manera positiva o negativa. Estos factores son los siguientes:

- Recompensa monetaria y no monetaria
- Satisfacción

- Habilidades, competencias e iniciativas para efectuar el trabajo
- Capacitación constante
- Motivación
- Clima organizacional
- Expectativas del empleado. (p. 497)

### **2.2.2.3 Evaluación de desempeño**

Según Louffat (2013), define a la evaluación de desempeño como el proceso mediante el cual se hace una medición de las competencias (actitudes, habilidades y conocimientos) y la productividad a nivel individual y grupal dentro de la organización. Asimismo, para poder desarrollarlo de forma efectiva, es importante seguir una serie de pasos detallados a continuación:

- a) Establecer estándares de evaluación
- b) Hacer una evaluación real del desempeño a nivel individual o grupal
- c) Realizar una comparación entre la evaluación real y el estándar establecido con el fin de hallar las diferencias
- d) Finalmente, realizar mejoras en el equipo con el fin de reducir las brechas identificadas.

De la misma manera, Dessler y Varela (2011), mencionan que en la actualidad existen muchas organizaciones que realizan las evaluaciones de desempeño a través de las herramientas digitales (páginas web) considerando determinadas dimensiones de evaluación como la iniciativa, liderazgo, confiabilidad, comunicación, planeación y productividad. (p. 237)

Muchas veces esta herramienta determina el futuro de las organizaciones, por ello “las empresas exitosas implementan programas formales de evaluación de desempeño, capacitación y recompensas”. (Gadow, 2010, p. 159).

Al respecto, Robbins (2004), menciona que, para tener una evaluación de desempeño positiva o bastante favorable por parte del empleador hacia sus colaboradores, debe existir una percepción de roles positiva, donde el colaborador alcance o supere las expectativas de su jefe.

La evaluación de desempeño sirve como un instrumento de evaluación y desarrollo, y tiene como propósito mejorar el desempeño del trabajador. El empleador ayuda a los trabajadores que presentan deficiencias en su labor a través de la motivación y la retroalimentación constante. El objetivo de la evaluación de desempeño es incrementar la motivación en los trabajadores para poder superar sus deficiencias y no generar una actitud defensiva y de rechazo por parte de ellos. (Robbins y DeCenzo, 2008)

#### 2.2.2.4 Ventajas de la evaluación del desempeño

Werther (2008), menciona una serie de ventajas que genera la implementación de una evaluación de desempeño dentro de la organización. Las ventajas se manifiestan a nivel individual y a nivel organizacional (véase la figura 5).

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Mejora el desempeño.</i> Mediante la realimentación sobre el trabajo que se realiza, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Políticas de compensación.</i> Las evaluaciones del desempeño ayudan a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir qué tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, que se determina por medio de evaluaciones del desempeño.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Decisiones de ubicación.</i> Las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Necesidades de capacitación y desarrollo.</i> El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar al empleado. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial latente, que todavía no se ha aprovechado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Planificación y desarrollo de la carrera profesional.</i> La realimentación del desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Imprecisión de la información.</i> El desempeño insuficiente puede indicar que existen errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos, o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de recursos humanos. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Errores en el diseño del puesto.</i> El desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar éstos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>Desafíos externos.</i> En ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.</li> </ul>

Figura 5. Ventajas de la evaluación del desempeño. Tomado de “Administración de los recursos humanos - El capital humano de las empresas”, por W. Werther y K. Davis, 2008, p. 303, México. Copyright 2008 por McGraw-Hill Interamericana.

### 2.2.2.6 Dimensiones

De acuerdo a Robbins y Judge (2013), para fines de medición y construcción del instrumento, la variable desempeño laboral será dividido en tres dimensiones, presentadas a continuación:

#### **Conocimiento**

Los niveles elevados de conocimiento del puesto de trabajo en las personas mejoran notablemente el desempeño de cada una dentro de la organización. Además, el autor relaciona a la meticulosidad con el desempeño pues mientras más meticuloso sea el individuo; el nivel de conocimiento desarrollado será mayor. Esto debido a que las personas meticulosas se caracterizan por ser más responsables, organizadas, confiables y persistentes, además siempre están en la búsqueda constante de querer aprender nuevas cosas.

- **Eficiencia.** Hace mención a lograr los objetivos propuestos, haciendo uso de la menor cantidad de recursos con los que se disponga para lograr la diferenciación entre los trabajadores.
- **Eficacia.** De la misma forma, se refiere a culminar con las tareas asignadas de manera individual y grupal. Muchas veces, alcanzar los objetivos depende del nivel de conocimiento de los trabajadores de la organización.

#### **Motivación**

La motivación es el proceso que influye en el esfuerzo y persistencia de una persona en alcanzar un objetivo dentro de la organización. Asimismo, la motivación está ligado a un buen estado de ánimo, el cual influye de manera positiva en el desempeño de la persona. En ese sentido, el autor menciona acerca de un estudio que se realizó a dos grupos de personas el cual consistía en armar un crucigrama. Para ello, se establecieron ciertas diferencias; al primer grupo se les mostró un video divertido con el fin de ponerlos de buen humor antes de iniciar la prueba, mientras que al segundo grupo no. Las diferencias se vieron notablemente en los resultados, pues el primer grupo resolvió el crucigrama con mejores expectativas y mayor esfuerzo, mientras que en el segundo grupo no fueron resaltantes estos aspectos. Esto demuestra que una adecuada motivación influye en un mejor desempeño, generando una mayor productividad y mejores logros en el trabajo. Para facilitar la medición de esta dimensión se constituyeron los siguientes indicadores:

- **Logro en el trabajo.** Se refiere al logro de objetivos y metas dentro de la organización por parte del trabajador y si estos, son reconocidos por los líderes a través de incentivos o menciones en grupo.
- **Productividad.** Hace referencia al rendimiento que cada trabajador tenga dentro de la organización respecto a las actividades que realiza diariamente. Esto muchas veces genera diferenciación entre los trabajadores en términos de producción y es fuente de información en la toma de decisiones de los líderes ante posibilidades de ascenso o despido.
- **Crecimiento profesional.** Está relacionado a la satisfacción y comodidad del trabajador respecto a su crecimiento dentro de la organización y como esto puede determinar su visión futura en seguir perteneciendo a la empresa y sobre todo, identificarse con esta a pesar de los años.

### **Iniciativa**

Dentro de las organizaciones siempre van a existir personas con mayor iniciativa que otros. En ese sentido, la iniciativa se relaciona con la personalidad proactiva del individuo el cual se caracteriza por la capacidad de identificar a tiempo las oportunidades y la resiliencia ante algún cambio significativo en comparación de otras personas que actúan de forma pasiva. Menciona que los individuos proactivos actúan como agentes de cambio, pues crean un entorno positivo en la organización a pesar de las restricciones y obstáculos que se presenten. Asimismo, se relacionan más con sus compañeros y ayudan a que estos puedan tener un mejor desempeño en el trabajo.

- **Liderazgo y cooperación en el trabajo.** Se refiere a la capacidad de la persona en poder motivar e incentivar al equipo en continuar desarrollando sus actividades de forma eficiente. Las personas con capacidad de liderazgo transmiten sensaciones de competencia, optimismo y alegría, lo cual contribuye a un mejor clima entre los trabajadores.
- **Cumplimiento de las metas del trabajador.** Hace referencia a lograr las tareas asignadas a corto plazo, generalmente estas se relacionan a la producción diaria de la empresa.
- **Nivel de producción del personal.** Se refiere al nivel de producción de cada trabajador sobre las tareas encomendadas. Y, sobre todo si se llega a superar las exigencias establecidas por el empleador.

### 2.3 Definición de términos básicos

**Conocimiento.** Para autores como Muñoz y Riverola (2003) definen al conocimiento como aquella capacidad del ser humano para poder afrontar situaciones adversas. Asimismo, Hernández (2016), define al conocimiento como aquella información necesaria, organizada y subjetiva que permite a las personas darle sentido al mundo en función a sus experiencias y percepciones.

**Crecimiento profesional.** Se refiere a la comodidad del trabajador frente a su desarrollo profesional dentro de la organización y como esto puede influir en su decisión de seguir perteneciendo a la entidad y continuar identificándose con esta (Robbins & Judge, 2013).

**Demanda de funciones.** Son aquellas presiones labores que realiza la organización, donde los colaboradores tienen a su carga funciones que no les corresponden, sin embargo, la organización se lo asigna buscando la cohesión grupal. (Chiavenato, 2009)

**Demandas interpersonales.** Se refiere a los conflictos que se generan dentro de la organización debido a diferencias entre los trabajadores. Un claro ejemplo es la exclusión a un trabajador por parte de todo el grupo, esto puede darse por envidia, falta de comunicación, personalidades distintas y diferencias culturales.

**Desempeño laboral.** Según Chiavenato (2009), es una herramienta que se utiliza para determinar la percepción que se tiene de un colaborador en el ámbito laboral, midiendo sus capacidades. Esta herramienta ofrece conocimiento sobre el desempeño del trabajador y aquellas habilidades individuales, con el propósito de localizar áreas de mejora continua que profundicen su cooperación al cumplimiento de los objetivos de la organización. (p.138)

**Eficacia.** Se refiere al logro de los objetivos individuales y grupales en el plazo indicado (Robbins & Judge, 2013).

**Eficiencia.** Se entiende por eficiencia al logro de los objetivos de la organización a través de la optimización de los recursos disponibles (Robbins & Judge, 2013).

**Estrés.** Según el Organismo Mundial de la Salud - OMS (2004) define al estrés como una reacción del ser humano frente a exigencias del trabajo que puedan superar a los recursos con los que se disponga (capacidades y conocimiento). Asimismo, según la Real Academia Española (RAE) menciona que el estrés es originado por situaciones agobiantes los cuales generan reacciones psicósomáticas y trastornos psicológicos graves si el tiempo de duración es prolongado.

**Estructura Organizacional.** Es la forma de organización de la empresa en términos de diseño, orden y delegación de responsabilidades con el fin de mejorar la funcionalidad en todas las áreas que la conforman. (Chiavenato, 2009)

**Factores de la organización.** Son como aquellas fuerzas relacionadas entre sí; las cuales originan el estrés por intermedio de ciertas dimensiones como las políticas, estrategias, estructura, procesos y condiciones de trabajo dentro de la organización. Existen variantes que pertenecen a la organización y son fuentes de estrés como la estructura, el liderazgo y la etapa de vida de la organización (Robbins, 2004)

**Factores del entorno.** De acuerdo con la Real Academia Española (RAE) define al entorno como el conjunto de características propias de un lugar la cual van a influenciar en el comportamiento de los individuos que lo conforman de manera positiva o negativa. Al respecto, Robbins (2004) menciona que los factores del entorno o ambiente influyen al desarrollo del estrés en las personas, por ejemplo, los cambios bruscos en el ciclo económico de un país, las incertidumbres políticas en el gobierno y el desarrollo tecnológico como las innovaciones que pueden volver obsoleto el conocimiento de los trabajadores y a su vez, reemplazarlos por máquinas o sistema robóticos automatizados.

**Factores individuales.** Son aquellas situaciones que intervienen dentro de la vida privada de los colaboradores, tales como temas relacionados con la familia, problemas personales de índole económico y lo relacionado a la personalidad (Robbins, 2004). Asimismo, Lopez y Campos (2002) indican que estos factores están referidos a circunstancias de la vida diaria de un colaborador, que comúnmente se ven afectados por un conjunto de condiciones que deben enfrentar, ya sean positivos o negativos, tales como el fallecimiento de un familiar, pérdida del trabajo, tener algún accidente laboral, y otros similares. (p.160)

**Incertidumbre Económica.** Hace referencia a aquellos sistemas que inciden en el crecimiento o contracción económica, y que no pueden ser pronosticadas, y estas a la vez influyen en las organizaciones, sea para beneficio o perjuicio de esta. (Chiavenato, 2009)

**Incertidumbre Política.** Esta referido a aquellas decisiones que provienen de las instituciones del estado, ya sean los gobiernos locales, regionales o el gobierno nacional. Estas decisiones intervienen en todas las organizaciones, ya que contribuyen a determinar sus políticas económicas y legales. (Chiavenato, 2009)

**Incertidumbre Tecnológica.** Son aquellas innovaciones tecnológicas que influyen profundamente en las organizaciones y en la manera en que estas se van a desarrollar en el mercado. Estas innovaciones deben ser competitivas ya que están inmersos en un ambiente complejo y cambiante. (Chiavenato, 2009)

**Iniciativa.** La iniciativa es el comportamiento constante de anticipar a los demás en las acciones que realiza. Además, es la voluntad a trabajar de manera proactiva pensando en el futuro, esto implica fijar la dirección a través de acciones concretas, que se puedan hacer realidad, y no sólo mantenerlas en palabras (Alles, 2009).

**Liderazgo.** Es la facultad que poseen algunas personas en poder influir en los demás al logro de objetivos. Generalmente los líderes generan sensaciones de competencia, optimismo y alegría en los demás (Robbins & Judge, 2013).

**Logro en el trabajo.** Hace referencia al logro de las tareas asignadas y el reconocimiento por parte del empleador frente al desempeño de los trabajadores (Robbins & Judge, 2013).

**Motivación.** La motivación es como aquel estímulo que incentiva a otra persona a querer lograr un objetivo. (Maristany, 2007)

**Personalidad.** Hace referencia a las características propias de la persona, como el autoritarismo, la extroversión, la tolerancia y la ansiedad, que son factores generadores de tensión y estrés. (Chiavenato, 2009)

**Problemas económicos.** Son aquellas necesidades monetarias que causan preocupación en los colaboradores. Estas necesidades aumentan la ansiedad, generan estrés y reducen el desempeño. (Chiavenato, 2009)

**Problemas Familiares.** Son aquellas necesidades que no pueden ser cubiertas dentro del hogar del colaborador, ya sea en la alimentación, vivienda, vestimenta, o por falta de comunicación intrafamiliar. Estas necesidades no pueden ser cubiertas generalmente por falta de recursos monetarios. (Chiavenato, 2009)

**Producción.** Hace referencia al logro de las tareas asignadas e incluso a la superación de las expectativas de los empleadores sobre determinadas actividades que generen valor en la organización.

**Productividad.** Es el rendimiento que cada trabajador desempeña diariamente en las actividades asignadas. Esto suele servir de información para la toma de decisiones por parte de los líderes, en posibilidades de ascenso o despido (Robbins & Judge, 2013).

## CAPÍTULO III: Hipótesis y Variables

En este capítulo se va a plantear la hipótesis general e hipótesis específicas, las cuales serán validadas en los posteriores capítulos.

### 3.1 Hipótesis General

- Existe una relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020

### 3.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación inversa y significativa entre los factores del entorno y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020
- Existe una relación inversa y significativa entre los factores de la organización y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020
- Existe una relación inversa y significativa entre los factores individuales y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020

### 3.3 Identificación de Variables

#### 3.3.1 Variables y definición operacional

Tomando en consideración lo mencionado por Hernández - Fernández y Baptista (2014), referente a la forma en la que un investigador debe abordar la definición operacional, a continuación, se presentan las variables en estudio de este proyecto con sus respectivas definiciones operacionales (Ver Tabla 1).

Tabla 1.

*Variables y definición operacional.*

<b>Variables</b>	<b>Definición operacional</b>
<b>Estrés</b>	Se mide por medio de un cuestionario de 16 ítems con una escala de Likert de cinco niveles.

---

**Desempeño Laboral**

Se mide por medio de un cuestionario de 18 ítems con una escala de Likert de cinco niveles.

---

**3.3.2 Variable 1****X: Estrés**

Definición: El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés. (Chiavenato, 2009, p. 378)

**Dimensiones:**

X1 Factores del entorno

X2 Factores de la organización

X3 Factores Individuales

**3.3.3 Variable 2****Y: Desempeño laboral**

Definición: El desempeño laboral es la conducta del trabajador dentro de la organización enfocado al logro de objetivos. Esta conducta se constituye por el cumplimiento de las tareas asignadas y el conjunto de acciones que contribuyen a un ambiente adecuado de la organización. Asimismo, es vital que se eviten ciertas conductas que puedan afectar a la productividad del trabajador como el robo, daños a la propiedad de la compañía y el ausentismo. (Robbins & Judge, 2013, p. 555)

**Dimensiones:**

Y1: Conocimiento

Y2 Motivación

Y3 Iniciativa

### 3.4 Operacionalización de variables

"El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020"								
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONA	DIMENSIONES		INDICADORES	ÍTEMS		
X	Estrés	El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés. (Chiavenato, 2009, p. 378)	X1	Factores del entorno	Incertidumbre económica	¿Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas?		
						¿Su remuneración mensual se da en el plazo acordado?		
					Incertidumbre política	¿La forma en que trabaja la empresa es clara?		
						Cree que, ¿Las políticas generales de la gerencia impidan el buen desempeño del trabajo?		
						Incertidumbre tecnológica	¿El no contar con la tecnología adecuada disminuye la calidad del trabajo?	
					¿Se dispone de tecnología necesaria para facilitar el trabajo en la organización?			
					X2	Factores de la organización	Demanda de las funciones	¿En la organización las funciones están claramente definidas?
								¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?
							Estructura Organizacional	¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?
			¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
			X3	Factores individuales	Demandas Interpersonales	¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?		
						¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?		
					Problemas familiares	¿La fatiga y el cansancio del trabajo influyen en las relaciones familiares?		
			Problemas económicos	¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?				
				¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?				
Personalidad	¿Cree que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo?							

Y	<b>Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral es la conducta del trabajador dentro de la organización enfocado al logro de objetivos. Esta conducta se constituye por el cumplimiento de las tareas asignadas y el conjunto de acciones que contribuyen a un ambiente adecuado de la organización. Asimismo, es vital que se eviten ciertas conductas que puedan afectar a la productividad del trabajador como el robo, daños a la propiedad de la compañía y el ausentismo. (Robbins & Judge, 2013, p. 555)	La técnica utilizada para medir la variable desempeño laboral fue la encuesta con su respectivo instrumento; el cual está conformado por 18 ítems con alternativas múltiples de respuesta de tipo likert en escala del 1 al 5. Siendo las siguientes alternativas: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo.	<b>Y1</b>	<b>Conocimiento</b>	Eficiencia	Logra eficientemente las tareas asignadas
							Buscar estar en un buen ranking del puesto
						Eficacia	Logra eficazmente las tareas asignadas
							Ud. Conoce las funciones que desarrolla su puesto de trabajo
							Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional
				<b>Y2</b>	<b>Motivación</b>	Logro en el trabajo	Has sido reconocida(o) por tu desempeño en el trabajo
						Productividad	Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo
							Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo
						Crecimiento profesional	Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad.
							En el área que trabaja se siente cómodo.
							Estas interesado en tener muchos años laborando para la empresa.
				<b>Y3</b>	<b>Iniciativa</b>	Liderazgo y cooperación en el trabajo	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.
							Crees que eres una persona con la capacidad de trabajar en equipo.
							Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.
Cumplimiento de las metas del trabajador	Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.						
	Superas las exigencias dadas por tu empleador						
Nivel de producción del personal	Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.						
	Crees que la evaluación de desempeño dada por el entidad es la mejor.						

## CAPÍTULO IV: Metodología

### 4.1 Diseño metodológico

El diseño metodológico de esta investigación se desarrolló principalmente en función a la metodología presentada por Hernández, Fernández y Baptista (2014). Asimismo, se hizo una recopilación de definiciones conceptuales, rangos del nivel de confiabilidad y cálculo de muestra de otros autores con el fin de reforzar el marco metodológico de este proyecto.

#### 4.1.1 Tipo de investigación

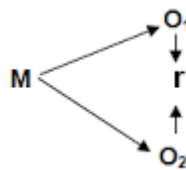
De acuerdo a las consideraciones mencionadas por Kerlinger (2002), la investigación se desarrolló con un estudio de campo, pues busca determinar las relaciones entre variables dentro de un entorno social. Asimismo, es de tipo cuantitativo porque se buscó medir variables para su posterior validación de la hipótesis.

#### 4.1.2 Diseño de investigación

El diseño corresponde al planteamiento de las actividades de manera sucesiva y ordenada adaptables al tipo de investigación. Asimismo, busca encontrar resultados confiables y la relación que pueda existir entre las variables de estudio. (Tamayo, 2004, p. 108)

Esta investigación tuvo un diseño no experimental, correlacional descriptivo y de corte transversal. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que la investigación no experimental se caracteriza por observar los fenómenos en su contexto natural, sin necesidad de querer manipularlos. Asimismo, tiene como objetivo indagar la relación entre ambas variables en un determinado periodo de tiempo.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1

O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2

r = correlación entre dichas variables

## 4.2 Población y muestra

### 4.2.1 Población

La población está compuesta por 121 trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate (Departamento de Lima).

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.174).

### 4.2.2 Muestra

Respecto a la muestra, López y Fachelli (2015) definen a la muestra como un subconjunto representativo de la población la cual se somete a estudios científicos y genera resultados que representan a todo el universo. Para determinar la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N - 1)E^2}$$

Dónde:

Z = Es el número de unidades de desviación que indica el nivel de confianza adoptado, elevado al cuadrado. (En este caso se ha considerado 1.96 para una probabilidad de 90%)

N = Tamaño de la población (Para este estudio se considerará 121 trabajadores)

P = Proporción aproximada de individuos pertenecientes a la población de referencia. (Se consideró 0.5 debido a que no se conoce dicha proporción)

Q = Proporción aproximada de individuos que no pertenecen a la población de referencia. (Para determinar este dato se utilizó el “1-p” y el resultado fue 0.5)

E = Representa el error muestral elevado al cuadrado (En este caso se ha considerado 0.05 para un nivel de confianza de 95%)

De esta manera, la muestra está compuesta por 92 trabajadores de la institución financiera en estudio. Esta cifra obtenida sirvió como dato principal para la aplicación de los instrumentos de medición (cuestionario de la encuesta).

### **4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según los estudios realizados por Niño (2011), las técnicas de recolección de datos son procedimientos específicos que se aplican en el desarrollo de la investigación para recolectar información.

En esta investigación, la recolección de datos se hizo por medio de un muestreo aleatorio simple. Al respecto, Kerlinger (2002), menciona que las muestras probabilísticas utilizan el muestreo aleatorio en una o más de sus etapas. Asimismo, en este tipo de muestreo todos los elementos que conforman la población deben tener las mismas probabilidades de ser elegidos pues el énfasis radica en el método y la teoría que lo respalda.

#### **4.3.1 Descripción de los instrumentos**

La técnica utilizada fue la encuesta con su instrumento correspondiente; el cuestionario de encuesta. Se aplicó un instrumento distinto por cada variable.

En el caso del instrumento aplicado a la variable “Estrés” fue adaptado de la investigación realizada por Muguruza Vicente, Julisa Yesenia en su tesis desarrollada para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración, titulada: “El Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC-MALLAY 2017”.

Por otro lado, para la variable “Desempeño laboral” se adaptó el instrumento realizado por Chavez Aybar, Edith Astrip, en su tesis desarrollada para la obtención del grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulada: “Calidad de Servicio y Desempeño laboral en la Empresa Banco de Crédito del Perú V.M.T. 2018”. Es preciso mencionar que este instrumento tiene como fin medir el desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores y no desde la posición de los supervisores que conforman dicha institución.

Ambos instrumentos ya contaban con un estudio de validez y confiabilidad. Sin embargo, para obtener mayor exactitud en el desarrollo de esta investigación, se realizaron nuevamente ambos estudios. En consecuencia, eliminamos algunos ítems que tenían mayor similitud a otras para obtener una versión más corta y consistente del cuestionario.

Ambos cuestionarios, presentaron alternativas múltiples de tipo Likert:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo

## 5. Totalmente de acuerdo

La distribución de los ítems por variable fue de la siguiente manera:

- Estrés: 16 ítems
- Desempeño laboral: 18 ítems

### 4.3.2 Comprobación de confiabilidad de los instrumentos

Según Kerlinger (2002), la confiabilidad es la falta de precisión de un instrumento de medición, mientras mayor sea el error, la confiabilidad será menor; y a menor error, mayor confiabilidad.

El criterio de confiabilidad del instrumento fue determinado mediante el Alpha de Cronbach. Al respecto, Herrera (1998), menciona que la confiabilidad en el rango de 0.72 y 0.99 posee una excelente confiabilidad, lo que significa que si tenemos un valor de medición dentro de este rango estamos aptos para continuar con el desarrollo de la investigación.

A continuación, se presenta el análisis de confiabilidad realizado en una muestra piloto compuesto por 28 trabajadores. El tamaño de la muestra piloto representa el 30% de la muestra total.

El análisis de confiabilidad se hizo en ambos instrumentos por separado, el primer módulo conformado por 16 ítems que mide la variable “estrés” y el segundo módulo para la variable “desempeño laboral”, conformado por 18 ítems.

### Módulo 1: Cuestionario de encuesta para medir la variable “estrés”

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	28	96,6
	Excluido <sup>a</sup>	1	3,4
	Total	29	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	16

Del total de 16 ítems aplicado a la muestra piloto de 28 trabajadores de la institución financiera en estudio, el coeficiente del alfa de Cronbach obtenido es de 0.826, lo cual, según el autor citado anteriormente, estamos en el rango de una excelente confiabilidad para continuar con el proceso de investigación.

### Estadísticas total elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas?	59,57	48,550	,543	,812
¿Su remuneración mensual se da en el plazo acordado?	58,96	49,813	,428	,817
¿La forma en que trabaja la empresa es clara?	59,64	47,127	,481	,813
Cree que ¿Las políticas generales de la gerencia impidan el buen desempeño del trabajo?	60,07	52,143	,102	,838
¿El no contar con la tecnología adecuada disminuye la calidad del trabajo?	59,11	48,396	,540	,811
¿Se dispone de tecnología necesaria para facilitar el trabajo en la organización?	60,00	46,593	,482	,814
¿En la organización las funciones están claramente definidas?	59,71	47,915	,427	,817

¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?	59,71	47,101	,585	,808
¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?	59,50	46,778	,591	,807
¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?	59,61	46,692	,668	,804
¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?	59,68	49,411	,334	,823
¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?	59,71	50,360	,270	,826
¿La fatiga y el cansancio del trabajo influyen en las relaciones familiares?	59,11	47,877	,408	,819
¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?	59,32	50,152	,293	,825
¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?	59,36	48,090	,453	,815
¿Cree que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo?	59,43	48,032	,481	,814

De acuerdo a la participación de los ítems dentro de la consistencia del instrumento, las cifras indican que el instrumento posee consistencia interna, lo cual no se modifica considerablemente ante la ausencia de alguno de los ítems.

### **Módulo 2: Cuestionario de encuesta para medir la variable “desempeño laboral”.**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	28	96,6
	Excluido <sup>a</sup>	1	3,4
	Total	29	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	18

Del total de 18 ítems, y aplicado el cuestionario del desempeño laboral a la muestra piloto de 28 trabajadores de la institución financiera, el coeficiente del alfa de Cronbach obtenido es de 0.932, lo cual indica que el cuestionario posee una excelente confiabilidad para continuar con el proceso de investigación

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Logra eficientemente las tareas asignadas.	68,29	78,508	,734	,927
Buscar estar en un buen ranking del puesto	68,14	75,979	,824	,924

Logra eficazmente las tareas asignadas	68,43	80,550	,533	,931
Ud. Conoce las funciones que desarrolla su puesto de trabajo	68,21	76,767	,688	,927
Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional.	68,32	81,485	,446	,932
Has sido reconocida(o) por tu desempeño en el trabajo.	68,61	79,581	,557	,930
Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo.	68,36	80,238	,624	,929
Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.	68,39	76,544	,735	,926
Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad.	68,46	78,628	,803	,926
En el área que trabaja se siente cómodo.	68,64	75,868	,696	,927
Estas interesado en tener muchos años laborando para la empresa.	68,71	78,878	,508	,932
Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.	68,39	76,914	,666	,928
Creer que eres una persona con la capacidad de trabajar en equipo.	68,21	79,212	,699	,928
Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.	68,32	76,967	,824	,925

Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.	68,46	80,036	,552	,930
Superas a la exigencia dada por tu empleador	68,46	80,332	,576	,930
Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.	68,71	77,249	,558	,931
Crees que la evaluación de desempeño dada por el banco es la mejor.	68,75	79,380	,567	,930

En el análisis realizado en ambos instrumentos de forma separada, se puede observar que poseen un nivel de excelente confiabilidad, por lo tanto, se encuentran aptos para su aplicación en la muestra de estudio.

#### **4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Para el procesamiento de la información obtenida se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial. Estos resultados fueron presentados a través de figuras y tablas de frecuencias. Asimismo, para comprobar la hipótesis se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

Para contrastar la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación “r” de Pearson con un nivel de confianza del 95%. Este coeficiente es aceptable debido a la escala de medición de las variables que es de intervalo y las alternativas de respuesta de tipo Likert.

Posteriormente, para el análisis de los resultados se hizo la interpretación de los estadísticos descriptivos (tablas y figuras) y se determinó los niveles de relación entre ambas variables. Esto, se desarrolló mediante el análisis de regresión lineal, a partir del cálculo del coeficiente de determinación R<sup>2</sup>, también conocido como varianza de factores comunes. Finalmente, después de formular la ecuación de regresión lineal se determinó la relación del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la institución financiera en estudio en el distrito de Ate-Lima.

#### 4.5 Aspectos éticos

De acuerdo a lo mencionado por Niño (2011), el involucramiento con diversas personas conlleva a desarrollar la investigación con altos estándares de ética, ya que al relacionarnos grupalmente tocamos aspectos personales que de alguna u otra forma pueden verse afectados por conductas de los propios investigadores.

En el caso de esta investigación, las personas pertenecientes a la muestra de estudio fueron debidamente informadas acerca de los fines de la investigación. Asimismo, a pedido de los responsables de la dirección de la institución en estudio, se guardó total discreción en el uso del nombre de la institución financiera por posibles malas prácticas que puedan utilizarse posteriormente por personas que puedan tener acceso a esta investigación.

La información recolectada en esta investigación fue utilizada para fines netamente académicos. De no ser el caso, se hace responsable en su totalidad a los autores de este proyecto.

#### 4.6 Validación de los instrumentos

Para el análisis de validez de los instrumentos se utilizó el coeficiente KMO y la Prueba de esfericidad de Bartlett. Los módulos analizados fueron, por un lado, el estrés, y por otro el desempeño laboral.

##### **KMO y prueba de esfericidad de Bartlett**

La prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) se utiliza para relacionar las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial y los coeficientes de correlación parciales de Pearson. Esta relación es inversa, puesto que, si el valor del coeficiente de correlación es pequeño, el coeficiente de correlación de Pearson será de mayor valor.

El valor del KMO debe ser alto para poder emplear adecuadamente el análisis factorial. Al respecto, Herrera (1998) nos indica que el KMO en el rango 0.66 a 0.71 posea una validez muy buena, y estar dentro del rango de 0.72 a 0.99 determina una excelente validez.

#### **Módulo 1: Cuestionario para mediar el estrés**

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,731
Aprox. Chi-cuadrado	197,339

Prueba de esfericidad de	gl	120
Bartlett	Sig.	,000

La medida obtenida después de aplicar el KMO del cuestionario de la variable estrés, nos da como resultado un valor de 0.731, lo cual significa que posee una buena validez. Por lo tanto, procedemos con la investigación. La prueba de esfericidad de Bartlett mide la vinculación de los ítems entre sí, cuya significancia debe ser menos a 0.05. En la presente investigación, la prueba de esfericidad de Bartlett es de 0.000, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula

### Varianza total explicada

El Análisis de Componentes Principales forma una combinación lineal de las variables observadas. Para el análisis de la varianza total explicada se deben considerar los valores superiores al 20% en el primer componente, ya que representan el grado de unicidad, a mayor valor mayor unicidad.

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
	1	4,899	30,617	30,617	4,899	30,617	30,617	2,009	12,557
2	2,443	15,272	45,889	2,443	15,272	45,889	1,135	7,091	19,648
3	2,055	12,841	58,730	2,055	12,841	58,730	1,079	6,746	26,395
4	1,733	10,834	69,564	1,733	10,834	69,564	1,057	6,609	33,003
5	,901	5,633	75,196	,901	5,633	75,196	1,057	6,607	39,610
6	,776	4,851	80,047	,776	4,851	80,047	1,035	6,469	46,079
7	,675	4,219	84,266	,675	4,219	84,266	1,026	6,416	52,494
8	,503	3,146	87,412	,503	3,146	87,412	1,019	6,370	58,864
9	,456	2,851	90,263	,456	2,851	90,263	1,012	6,322	65,187
10	,371	2,321	92,585	,371	2,321	92,585	1,011	6,317	71,504
11	,330	2,065	94,650	,330	2,065	94,650	1,008	6,302	77,806
12	,202	1,260	95,910	,202	1,260	95,910	1,006	6,290	84,096
13	,191	1,195	97,105	,191	1,195	97,105	,866	5,415	89,510
14	,180	1,126	98,231	,180	1,126	98,231	,809	5,057	94,567
15	,164	1,024	99,255	,164	1,024	99,255	,704	4,401	98,968

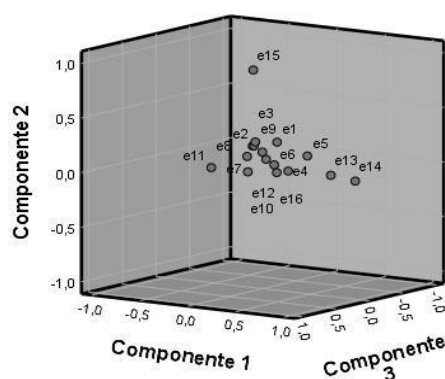
16	,119	,745	100,000	,119	,745	100,000	,165	1,032	100,000
----	------	------	---------	------	------	---------	------	-------	---------

Método de extracción: análisis de componentes principales.

El resultado del análisis concluye que sólo un componente es capaz de explicar el 30,617% del total de la varianza del estrés. El valor principal de la varianza es igual a 4,889. Este resultado nos indica que si existe unicidad del instrumento.

### Análisis de componentes rotados

Gráfico de componente en espacio rotado



En el análisis de componentes rotados puede apreciarse que los ítems que componen el instrumento de la variable estrés convergen hacia el centro de las tres dimensiones, lo que implica la pertenencia a dimensiones similares. De todo este análisis se concluye que todos los componentes del cuestionario de la variable estrés poseen una buena validez, es decir, se encuentran vinculados, por lo tanto, es factible su aplicación.

### Módulo 2: Encuesta para medir la variable desempeño laboral

#### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,713
---	------

Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	356,513
	gl	153
	Sig.	,000

Aplicando el análisis del KMO en el cuestionario del desempeño laboral nos da como resultado un coeficiente de 0.713, por lo tanto, el valor resultante posee una buena validez. La prueba de esfericidad de Bartlett tiene una significancia de 0,000 por lo que se concluye que la correlación de la matriz no es una correlación de identidad.

### Varianza total explicada

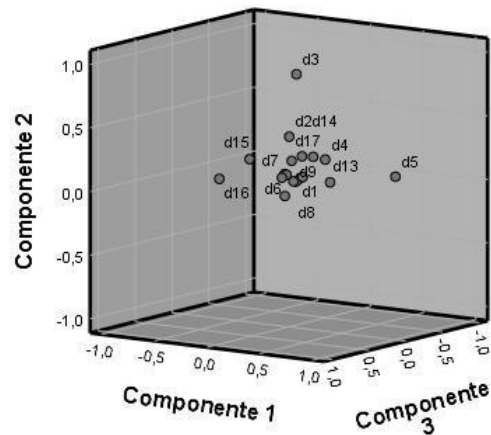
Componente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,751	48,619	48,619	8,751	48,619	48,619	1,851	10,283	10,283
2	1,908	10,598	59,217	1,908	10,598	59,217	1,529	8,496	18,779
3	1,244	6,909	66,126	1,244	6,909	66,126	1,509	8,382	27,161
4	1,021	5,674	71,800	1,021	5,674	71,800	1,496	8,311	35,472
5	,903	5,014	76,814	,903	5,014	76,814	1,352	7,513	42,985
6	,791	4,397	81,211	,791	4,397	81,211	1,334	7,410	50,396
7	,721	4,007	85,218	,721	4,007	85,218	1,272	7,069	57,464
8	,655	3,639	88,857	,655	3,639	88,857	1,248	6,932	64,397
9	,546	3,036	91,892	,546	3,036	91,892	1,197	6,652	71,049
10	,425	2,360	94,252	,425	2,360	94,252	1,196	6,644	77,693
11	,270	1,499	95,751	,270	1,499	95,751	1,175	6,526	84,220
12	,210	1,167	96,918	,210	1,167	96,918	,903	5,015	89,234
13	,181	1,005	97,923	,181	1,005	97,923	,671	3,727	92,961
14	,113	,626	98,549	,113	,626	98,549	,405	2,248	95,209
15	,104	,579	99,128	,104	,579	99,128	,272	1,512	96,722
16	,079	,440	99,568	,079	,440	99,568	,224	1,246	97,968
17	,052	,291	99,859	,052	,291	99,859	,200	1,113	99,081
18	,025	,141	100,000	,025	,141	100,000	,165	,919	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

El resultado del análisis concluye que sólo un componente es capaz de explicar el 40,619% del total de la varianza del estrés. El valor principal de la varianza es igual a 8,751. Este resultado nos indica que si existe unicidad del instrumento.

### **Análisis de componentes rotados**

**Gráfico de componente en espacio rotado**



En el análisis de componentes rotados puede apreciarse que los ítems que componen el instrumento de la variable desempeño laboral convergen hacia el centro de las tres dimensiones, lo que implica la pertenencia a dimensiones similares. De todo este análisis se concluye que todos los componentes del cuestionario de la variable desempeño laboral poseen una buena validez, es decir, se encuentran vinculados, por lo tanto, es factible su aplicación.

## Cronograma

N°	Actividades	Periodo											
		2020											
		Octubre			Noviembre				Diciembre				
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Planteamiento del problema, objetivos y justificación	■	■										
2	Construcción del marco teórico			■	■	■							
3	Formulación de hipótesis y marco metodológico						■						
4	Elaboración y prueba piloto de instrumentos						■	■					
5	Recolección de datos							■					
6	Tratamiento de los datos								■				
7	Análisis de resultados									■			
8	Redacción del informe										■		
9	Presentación del informe											■	

## Referencias bibliográficas

- Abarca, R. G., Peñafiel, M. P., Santillàn, M. E., Buenaño, C. F. y Abarca, V. K. (2018). Las causas del estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral. Revista Caribeña de Ciencias Sociales. Recuperado de [www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/estres-desempeno-laboral.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/estres-desempeno-laboral.html)
- Aguirre, C., Vauro, M. R. y Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. Revista del Departamento de Psicología Social y Organizacional, 9 (2). Recuperado de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212015000300007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000300007&lng=es&tlng=es)
- Alles, M. (2009). Diccionario de competencias: La trilogía. Argentina - Buenos Aires: Granica. Recuperado de [https://www.academia.edu/31490767/Martha\\_Alles\\_Diccionario\\_de\\_Competicencias](https://www.academia.edu/31490767/Martha_Alles_Diccionario_de_Competicencias)
- Altamirano, L. (2018). Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la Función Judicial. Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión de Talento Humano, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Alvares, H. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración del trabajo y relaciones laborales, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela.
- Amagua, M. (2017). Factores que causan estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final, en el personal de farmacia del hospital pediátrico Baca Ortiz, D.M.Q. período 2017. Proyecto de investigación para obtener el título de Tecnóloga en Administración de Boticas y Farmacias, Instituto Tecnológico Superior Cordillera.
- Asociación de Bancos del Perú. (2020). El sistema financiero peruano se encuentra mejor posicionado para enfrentar esta pandemia. (1). Recuperado de: <https://www.eleconomistaamerica.pe/economia-eAm-peru/noticias/10541702/05/20/Asbanc-El-sistema-financiero-peruano-se-encuentra-mejor-posicionado-para-enfrentar-esta-pandemia.html>

- Bermejo, I., Campos G. & Sánchez, A. (2017). Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. *Revista Latina De Comunicación Social*, (72), 1394-1417. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4185/RLCS-2017-1225>
- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., Martin, A., Martínez. M. & Pallarés, S. (2011). *Psicología social del trabajo y las relaciones laborales*. Barcelona, España: Eureka Media
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw - Hill Interamericana
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw - Hill Interamericana
- Dancourt, M. (2018). *Estrés y desempeño laboral en la empresa CASOLI SAC*, San Miguel, 2018. Tesis de Licenciatura en Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Davis, C. G., & Mantler, J. (2004). *The Consequences of Financial Stress for Individuals, Families, and Society*. Recuperado de [https://ettrics.cdn.prismic.io/ettrics%2Fdf489816-b354-4b48-b3de-fa2aebd5c70c\\_carleton+report+-+financial+distress.pdf](https://ettrics.cdn.prismic.io/ettrics%2Fdf489816-b354-4b48-b3de-fa2aebd5c70c_carleton+report+-+financial+distress.pdf)
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación.
- Franklin, E. B., & Krieger, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación
- Gadow, F. (2010). *Dilemas: La gestión del talento en tiempos de cambio*. Argentina: Granica
- Galarza, D. A. (2016). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa carrocías "CEPSAN" en la ciudad de Ambato, Tungurahua*. Tesis para obtener el título de Psicólogo Industrial, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Guzman, A. (2017). *El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad*. Tesis para obtener el título de Psicólogo Industrial, Facultad de Ciencias Psicológicas, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning
- Hernández, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill

- Hernández, V. (2016). La gestión del conocimiento en las organizaciones. Argentina - Buenos Aires: Alfaomega
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2006). Comportamiento Organizacional. México: McGraw - Hill Interamericana
- Kerlinger, F. (2002). Investigación del comportamiento. México: McGraw - Hill Interamericana
- Leyva, Y. & Soto K. (2018). Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - Ayacucho. Tesis de Licenciatura en Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.
- López, L., & Campos, J. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. Revista de Psicología, 11 (1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/264/26411111.pdf>
- Louffat, E. (2013). Administración de equipos humanos. Argentina: Cengage learning
- Maristany, J. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación
- Maura, B. M. & Hermoza, H. M. (2020). Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en la sede de Arequipa - 2019. Tesis de Licenciatura en Trabajo Social, Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades, Arequipa, Perú.
- Medina, M. M. (2018). Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. 2017. Trabajo de Especialización en Enfermería en Emergencias y Desastres, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7839/Medina\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7839/Medina_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Merin, J., Cano, A., & Miguel, J. J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. Revista de la Universidad Complutense de Madrid, 1 (2-3), 113-130. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Antonio\\_Cano-Vindel/publication/230577109\\_El\\_estres\\_laboral\\_bases\\_teoricas\\_y\\_marco\\_de\\_intervencion\\_Occupational\\_stress\\_theoretical\\_background\\_and\\_intervention\\_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-background-and-intervention-framework.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-background-and-intervention-framework.pdf)

- Muñoz, B. & Riverola, J. (2003). Del buen pensar y mejor hacer: Mejora permanente y gestión del conocimiento. España - Madrid: Mac Graw-Hill
- Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U
- Ochoa, H., Daga, M., & Morán, H. (2019). Estrés laboral y desempeño profesional en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete. Revista Innova Shinambo, 1(1). Recuperado de <http://revista.unia.edu.pe/index.php/EDUCACION/article/view/24>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo (1). Recuperado de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés (3). Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Osorio, J., & Niño, L. (2017). Estrés laboral: Estudio de revisión \*/Work stress: A review study. 13(1), 81-90. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.07>
- Palma, C. R. y Pedraglio V. M. (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. Tesis de Licenciatura Administración Hotelera, Facultad de Administración Hotelera, Turismo y Gastronomía, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/10518>
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 16(3). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Peiro, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo, 29(1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Real Academia Española. (2019). Estrés. En Diccionario de la lengua española. Recuperado de <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y DeCenzo, D. (2008). Supervisión. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, A., Zarco, V. y González, J.M. (2013). Psicología del trabajo. España: Pirámide

- Rojas, K. (2019). La Relación del Estrés con el Desempeño Laboral del Personal de Agro Rural. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44). Recuperado de <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17318>
- Ruiz, I. & Vega, K. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Tesis de Licenciatura en Gestión, con mención en Gestión Empresarial, Facultad de Gestión y Alta Dirección, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Salazar, N. V. (2016). El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de cobranza, Caja Sullana, agencia administrativa Sullana. Tesis de Licenciatura en Administración, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad San Pedro, Sullana, Perú.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa
- Vanegas, M. y Delgado, L. E. (2013). *Psicología organizacional: Perspectivas y avances*. Recuperado de [https://www.academia.edu/43445623/LIBRO\\_Psicolog%C3%ADa\\_organizacional\\_perspectivas\\_y\\_avances](https://www.academia.edu/43445623/LIBRO_Psicolog%C3%ADa_organizacional_perspectivas_y_avances)
- Vosloo, W., Fouche, J. y Barnard, J. (2014). Relación entre eficacia financiera, satisfacción con la remuneración y bienestar financiero personal. *Revista de Investigación en Economía y Negocios Internacionales (IBER)*, 13 (6), 1455-1470. Recuperado de <https://doi.org/10.19030/iber.v13i6.8934>
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas*. México: McGraw - Hill Interamericana

## ANEXOS

### 1. Matriz de Consistencia

<b>"El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020"</b>							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES		METODOLOGIA		
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1	VARIABLE 2	Enfoque:		
¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020?	Determinar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020	Existe una relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020	X	Estrés	Y	Desempeño laboral	Cuantitativo
			<b>Dimensiones de la variable 1</b>		<b>Dimensiones de la variable 2</b>		<b>Diseño:</b>
			X1	Factores del entorno	Y1	Conocimiento	No experimental
			X2	Factores de la organización	Y2	Motivación	<b>Tipo de investigación:</b>
			X3	Factores Individuales	Y3	Iniciativa	Transversal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	Indicadores de la variable 1	Indicadores de la variable 2	Nivel de investigación:		
¿Qué relación existe entre los factores del entorno y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020?	Determinar la relación existente entre los factores del entorno y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020	Existe una relación inversa y significativa entre los factores del entorno y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020	X1	Incertidumbre económica	Y1	Eficiencia	Correlacional
				Incertidumbre política		Eficacia	<b>Modelo de Método científico para la investigación:</b>
				Incertidumbre tecnológica			
¿Qué relación existe entre los factores de la organización y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020?	Determinar la relación existente entre los factores de la organización y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020	Existe una relación inversa y significativa entre los factores de la organización y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020	X2	Demandas de las funciones	Y2	Logro en el trabajo	Método general de Hernández, Fernández y Baptista
				Estructura Organizacional		Productividad	<b>Técnica:</b> Encuesta
				Demandas interpersonales		Crecimiento profesional	<b>Instrumento:</b>
¿Qué relación existe entre los factores individuales y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020?	Determinar la relación existente entre los factores individuales y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020	Existe una relación inversa y significativa entre los factores individuales y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020	X3	Problemas familiares	Y3	Liderazgo y cooperación en el trabajo	Cuestionario
				Problemas económicos		Cumplimiento de las metas del trabajador	<b>Población:</b> 121
				Personalidad		Nivel de producción del personal	<b>Muestra:</b> 92

## 2. Matriz de operacionalización de variables

"El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020"								
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONA	DIMENSIONES		INDICADORES	ÍTEMS		
X	Estrés	El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés. (Chiavenato, 2009, p. 378)	X1	Factores del entorno	Incertidumbre económica	¿Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas?		
						¿Su remuneración mensual se da en el plazo acordado?		
					Incertidumbre política	¿La forma en que trabaja la empresa es clara?		
						Cree que, ¿Las políticas generales de la gerencia impidan el buen desempeño del trabajo?		
						Incertidumbre tecnológica	¿El no contar con la tecnología adecuada disminuye la calidad del trabajo?	
					¿Se dispone de tecnología necesaria para facilitar el trabajo en la organización?			
					X2	Factores de la organización	Demanda de las funciones	¿En la organización las funciones están claramente definidas?
								¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?
							Estructura Organizacional	¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?
			¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
			Demandas Interpersonales	¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?				
				¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?				
			X3	Factores individuales	Problemas familiares	¿La fatiga y el cansancio del trabajo influyen en las relaciones familiares?		
					Problemas económicos	¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?		
						¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?		
Personalidad	¿Cree que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo?							

Y	<b>Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral es la conducta del trabajador dentro de la organización enfocada al logro de objetivos. Esta conducta se constituye por el cumplimiento de las tareas asignadas y el conjunto de acciones que contribuyen a un ambiente adecuado de la organización. Asimismo, es vital que se eviten ciertas conductas que puedan afectar a la productividad del trabajador como el robo, daños a la propiedad de la compañía y el ausentismo. (Robbins & Judge, 2013, p. 555)	La técnica utilizada para medir la variable desempeño laboral fue la encuesta con su respectivo instrumento; el cual está conformado por 18 ítems con alternativas múltiples de respuesta de tipo likert en escala del 1 al 5. Siendo las siguientes alternativas: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo.	Y1	<b>Conocimiento</b>	Eficiencia	Logra eficientemente las tareas asignadas		
							Buscar estar en un buen ranking del puesto		
						Eficacia	Logra eficazmente las tareas asignadas		
							Ud. Conoce las funciones que desarrolla su puesto de trabajo		
							Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional		
				Y2	<b>Motivación</b>	Logro en el trabajo	Has sido reconocida(o) por tu desempeño en el trabajo		
						Productividad	Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo		
							Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo		
						Crecimiento profesional	Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad.		
							En el área que trabaja se siente cómodo.		
							Estas interesado en tener muchos años laborando para la empresa.		
						Y3	<b>Iniciativa</b>	Liderazgo y cooperación en el trabajo	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.
									Crees que eres una persona con la capacidad de trabajar en equipo.
Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.									
Cumplimiento de las metas del trabajador	Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.								
	Superas las exigencias dadas por tu empleador								
Nivel de producción del personal	Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.								
Crees que la evaluación de desempeño dada por el entidad es la mejor.									

### 3. Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO 1

##### Variable 1: El Estrés

Instrucciones:

**Estimado(a),**

La presente encuesta tiene como propósito recopilar información sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño laboral dentro de su organización, para lo cual le agradezco su apoyo. Esta encuesta es de carácter anónima y su procesamiento será reservado con fines de investigación por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas. Asimismo, recuerde que no existe respuesta correcta o incorrecta.

Marca la opción con una “X”, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indeciso

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. <b>¿Es buena la remuneración que percibe (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otras empresas?</b>					
2. <b>¿Su remuneración mensual se da en el plazo acordado?</b>					
3. <b>¿La forma en que trabaja la empresa es clara?</b>					
4. <b>Cree que, ¿Las políticas generales de la gerencia impidan el buen desempeño del trabajo?</b>					

5. ¿El no contar con la tecnología adecuada disminuye la calidad del trabajo?					
6. ¿Se dispone de tecnología necesaria para facilitar el trabajo en la organización?					
7. ¿En la organización las funciones están claramente definidas?					
8. ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
9. ¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?					
10. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
11. ¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?					
12. ¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?					
13. ¿La fatiga y el cansancio del trabajo influyen en las relaciones familiares?					
14. ¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc.)?					
15. ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					

16. ¿Cree que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo?					
--	--	--	--	--	--

## CUESTIONARIO 2

### Variable 2: El desempeño laboral

#### Instrucciones:

Estimado(a),

La presente encuesta tiene como propósito recopilar información sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño laboral dentro de su organización, para lo cual le agradezco su apoyo.

Esta encuesta es de carácter anónima y su procesamiento será reservado con fines de investigación por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas. Asimismo, recuerde que no existe respuesta correcta o incorrecta.

Marca la opción con una “X”, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indeciso

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Logra eficientemente las tareas asignadas					
2. Buscar estar en un buen ranking del puesto					
3. Logra eficazmente las tareas asignadas					

4. Ud. Conoce las funciones que desarrolla su puesto de trabajo					
5. Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional					
6. Has sido reconocida(o) por tu desempeño en el trabajo					
7. Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo					
8. Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo					
9. Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad.					
10. En el área que trabaja se siente cómodo.					
11. Estas interesado en tener muchos años laborando para la empresa.					
12. Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.					
13. Crees que eres una persona con la capacidad de trabajar en equipo.					
14. Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.					
15. Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.					

16. Superas a la exigencia dada por tu empleador					
17. Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.					
18. Crees que la evaluación de desempeño dada por el banco es la mejor.					