



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés laboral y comunicación interpersonal de los
trabajadores del Banco Pichincha, Huaraz – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Atoc Garay, Marcelita Consuela (ORCID: 0000-0002-4146-8334)

Chávez Carrillo, Beatriz Karina (ORCID: 0000-0001-5533-3011)

ASESOR:

Mg. Castañeda Sanchez, Willy Alex (ORCID: 0000-0002-4421-4778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi familia por ser un gran apoyo,
principalmente a mis hijas por ser
una fuente de inspiración para seguir
esforzándome y seguir adelante.

Beatriz

A mis padres por su constante
apoyo en mi carrera profesional
y ayudarme a cumplir mis metas
trazadas.

Mercelita

Agradecimiento

Queremos expresar un profundo agradecimiento a los trabajadores del banco Pichincha, en especial al gerente por autorizar el desarrollo en la institución que dirige.

Las Autoras

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	6
III.METODOLOGÍA.....	16
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2.Variables y operacionalización.....	17
3.3.Población, muestra y muestreo.....	18
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5.Procedimiento	20
3.6.Método de análisis de datos.....	20
3.7.Aspectos éticos.....	21
IV.RESULTADOS.....	22
V.DISCUSIÓN	30
VI.CONCLUSIONES	36
VII.RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.....	22
Tabla 2. Correlación entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.....	23
Tabla 3. Relación que presenta el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.	24
Tabla 4. Correlación que presenta el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.	25
Tabla 5. Relación entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.....	26
Tabla 6. correlación entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.....	27
Tabla 7. Relación que presenta entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.	28
Tabla 8. Correlación que presenta entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.	29

Índice de figuras

Figura 1. Relación entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.....	22
Figura 2. Relación entre el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.....	24
Figura 3. Relación entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.....	26
Figura 4. Relación entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.	28

Resumen

El objetivo es: Determinar la relación entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020, bajo este aspecto se considera como tipo de estudio aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental – Correlacional y obteniendo datos en un solo momento, por lo que se considera transversal. Para el desarrollo del trabajo se seleccionó una población integrada por 35 trabajadores, seleccionados mediante el muestreo no probabilístico. Utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que tuvo que pasar por el proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación, llegando a concluir: Se encontró relación positiva media y significativa ($Rho = 0.625$; $sig. = 0.000$), entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha Huaraz, 2020, sumado a ello los puntos más altos de 62.9 %, se presentaron para el nivel a veces seguido del nivel casi nunca con 8.6 %; finalmente se tuvo el valor de 2.9 % para el nivel casi siempre. Los datos mostrados son los que se interceptan y más resaltantes para la investigación y comprueban la relación que presenta ambas variables, demostrando la hipótesis.

Palabras clave: estrés laboral, comunicación interpersonal, banco

Abstract

The objective is: To determine the relationship between work stress and interpersonal communication of Banco Pichincha employees, headquarters in Huaraz, 2020, under this aspect it is considered as a type of applied study, with a quantitative approach, non-experimental design - Correlational and obtaining data in a single moment, for what is considered transversal. For the development of the work, a population of 35 workers was selected, selected through non-probability sampling. Using the survey technique and as an instrument the questionnaire, which had to go through the process of validity and reliability before its application, reaching the conclusion: A positive and medium positive relationship was found ($Rho = 0.625$; $sig. = 0.000$), between work stress and interpersonal communication of the workers of Banco Pichincha headquarters Huaraz, 2020, added to this, the highest points of 62.9%, were presented for the level, sometimes followed by the level, almost never with 8.6%; finally there was a value of 2.9% for the level almost always. The data shown is the one that is intercepted and most outstanding for the investigation and verifies the relationship between both variables, demonstrating the hypothesis.

Keyword: work stress, interpersonal communication, bank

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un problema que afrontan todas las empresas en la actualidad, causando por el mismo ambiente laboral que se torna en muchas ocasiones pesado por la sobrecarga laboral que presentan los integrantes de las empresas, uno de los casos tomados a nivel internacional es lo realizado por Sánchez (2011), en la ciudad de Rosario del país de Argentina quien analizó sobre el estrés laboral y cómo afecta a la comunicación de los empleados de las entidades privadas, registrando al estrés laboral como un fenómeno que inquieta a un alto porcentaje de empleados en todo el mundo industrializado, y que sobrelleva una inversión personal, psicosocial y económico muy relevante.

El estrés laboral se asocia con el placer laboral que atribuye una actitud, o como alternativa, actitudes bajo una tendencia de honorarios de las personas y las empresas dentro del contexto de las pinturas en un esfuerzo por tener un impacto significativo en los comportamientos y la forma de comunicarse. También se puede considerar porque la correspondencia entre las necesidades de las personas (expresadas en deseos y motivos) y lo que entienden que la empresa comercial fomenta y presenta de una manera u otra.

Guerra (2015), investigó en Quito - Ecuador sobre la comunicación interpersonal en empresas de servicios, mostrando que las relaciones entre los trabajadores no es adecuada, presentando problemas de falta de comunicación, causando problemas en los procesos administrativos de las áreas, otro punto es que el ambiente laboral es muy tenso lo que genera que el personal se encuentre siempre a la defensiva y se presenten enfrentamientos entre el personal por la falta de comunicación del personal, también se registra que gran parte del personal utiliza de manera exagerada el chat corporativo lo que ocasiona que descuiden sus funciones y les genere estrés cuando les solicitan los reportes e informes que deben realizar de manera periódica.

Otro caso citado a nivel internacional es lo realizado por Maquín, Aguirre y Cabrera (2015), quien desarrolló un estudio asociado al estrés laboral en el entorno de trabajo en la ciudad de Córdoba y cómo afecta las comunicación intrapersonal, registrando que los nuevos aspirantes ingresan, en su mayoría con los ánimos de

realizar su trabajo lo mejor posible para poder ascender en el trabajo, debido a que sus expectativas se asocia con la finalidad de ser contratados por la empresa; para una mejor remuneración y respeto por los derechos laborales, además mayor estabilidad en el puesto laboral, sin embargo estas expectativas se afronta con una realidad diferentes a la esperada.

Se encuentra que la contratación de personal está compuesta por humanos más jóvenes sin experiencia o con especialidad, sin embargo, no dentro de la singularidad requerida, a pesar de que se gradúan de la universidad de formación con una alta historia de experiencia teórica, no son más educados para hablar con sus compañeros de trabajo, lo que los hace tener relaciones negativas de intercambio verbal. La compañía y la administración del proveedor del grupo no tienen un dispositivo de ayuda y orientación para los nuevos colegas, lo que dificulta la conformidad, lo que significa una sobrecarga de trabajo y un trabajo prolongado. Situación que dificulta la manera de socializar con el resto del equipo de trabajo, desarrollando ansiedad en las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajadores eterno y el nuevo participante, hacia un mayor diploma con personas mayores, en comparación con los de menor antigüedad.

Dentro del Perú, el estudio realizado por Pelayza y Saavedra (2015), se asocia a como el estrés afecta al ámbito laboral y personal de los trabajadores, el estudio se relacionó con casos ocurridos en la ciudad de Lima, sin embargo, al registrar que la presión del trabajo es uno de los problemas más comunes que ocurren hoy en día, muchos expertos examinan, clasifican y, además, proponen movimientos o respuestas para evitar un nivel excesivo de presión; Esto no se puede prevenir porque el comienzo y los efectos de esta cepa varían sustancialmente de un personaje a otro, este riesgo ocupacional también se presenta a través de los conductores del empleador, al pensar en los estresores que enfrentan en cada día de carrera, además destacan el importancia de los talleres de integración que permiten el desarrollo y control del estrés.

El autor Cuno (2017), se enfocó en analizar la comunicación interpersonal en instituciones de Huancayo, registrando que el clima laboral de las institución se ve influencia por la comunicación interpersonal, debido a que la forma de comunicarse

o relacionarse con las demás personas de manera verbal o por otro medio de comunicación, es un medio que logra confianza o lealtad entre sus integrantes, por lo que se registraron que gran parte del personal utiliza el chat corporativo para conversar temas que no tiene que ver nada con los objetivos institucionales, y solo se basan en comentarios inadecuados del resto del personal

También es esencial rescatarlos con la ayuda de Choquejahuá (2017), avanzado en Puno que está relacionado con la presión y la forma en que afecta el intercambio verbal de la fuerza laboral, encontrando estadísticas que incluyen en Perú en un porcentaje masivo, las instituciones tienen Estructuras inflexibles para realizar el desarrollo de la fabricación de los colaboradores dejando de lado las emociones y las emociones de los colaboradores que pueden y pueden verse afectadas. En la actualidad, hablar aproximadamente de la presión laboral en nuestro entorno social surge como una gran controversia debido a su preservación a lo largo de los años, a pesar de que se ha reducido en los años actuales, sin embargo, hay tasas muy excesivas que están bajo presión en nuestro país. Como en el resto del mundo, la presión laboral en Perú tiene un par de elementos.

Dentro del contexto regional y local no escapa a la realidad de los distintos contextos, en donde el estrés es uno de los factores que se encuentra presente en toda empresa, por lo que se requiere que se implementen mecanismos que ayuden a reducir el estrés, porque causa incomodidad en los trabajadores hasta enfermedades psicológicas y físicas, además de ello se suma que la comunicación entre el personal se pone tensa.

Dentro de este contexto se encuentra en la ciudad de Huaraz el Banco Pichincha, el cual por la misma carga laboral de los trabajadores y las metas que les establecen se genera un ambiente de tensión, perjudicando el trabajo que realizan y alcanzado a afectar la comunicación entre los mismos trabajadores, que en ocasiones llegan a discutir entre trabajadores por problemas sencillos que coordinando se pueden solucionar, por estas razones se seleccionó el estudio por la necesidad de la gerencia por contar con mecanismos que ayuden a controlar el estrés y en qué nivel de estrés se encuentran los trabajadores y cómo afecta a las relaciones entre ellos.

También mencionar que los problemas de comunicación interpersonal que se presenta, tiene mucho que ver la comunicación formal entre los trabajadores, enfocado a falta la difusión de objetivos institucionales por parte de la gerencia, sumado a esto la falta de transmisión de la cultura organizacional, así es importante mencionar a la comunicación informal, evidenciando la falta de comunicación entre los compañeros, esto se debe a la presión del trabajo y no les da tiempo para socializar, por último los trabajadores se han mecanizados con los canales de comunicación como vía telefónica y chat corporativo, dejando de lado la parte amical y generando un ambiente de tensión labora.

Como problema general se tiene: ¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020? Los problemas específicos son: Primer ¿Cuál es la relación que presenta el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020? Segundo ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020? Tercero ¿Cuál es la relación que presenta entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020?

La justificación responde al porque y para que se realiza el estudio en diferentes escenarios, para ellos en una primera instancia se resalta la importancia del desarrollo del estudio para la gerencia porque les interesa mucho como se percibe el estrés y como se relaciona con el entorno laboral, partiendo de un diagnostico a través de la aplicación de cuestionarios y culminando con resultados estadísticos para determinar el nivel de percepción, estos resultados estadísticos son de gran importancia para la gerencia para que puedan tomar medidas correctivas referente al manejo del estrés y como este factor afecta a la comunicación interpersonal de cada miembro del banco.

Dentro del contexto metodológico se menciona que el estudio diseña dos instrumentos, que se relacionan a las variables y pueden ser llevadas a otras realidades para profundizar aún más sobre esta problemática. Además de lo mencionado, el estudio se desarrolla porque existe la necesidad de conocer cómo

se percibe el estrés, a partir de la opinión de los trabajadores, porque en toda la trayectoria del banco no se realizó un estudio para conocer el estrés y cómo afecta a la comunicación interpersonal, también el estudio analiza cómo se presenta las relaciones de los trabajadores, con los cuales a futuro se pueden plantear estrategias que favorezcan y mejoren la percepción de los trabajadores.

Como objetivo general se tiene: Determinar la relación entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020. A partir de esto se tiene como objetivos específicos tenemos: (a) Establecer la relación que presenta el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020. (b) Estudiar la relación entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020. (c) Describir la relación que presenta entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

La hipótesis general es: (H_i), Existe relación significativa entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020. La hipótesis nula (H₀), No existe relación significativa entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020. Al mencionar las hipótesis específicas: (H_i): Existe relación significativa entre el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020. (H₀): No existe relación significativa entre el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020. (H_i): Existe relación significativa entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020. (H₀): no existe relación significativa entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020. (H_i): Existe relación significativa entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020. (H₀): No existe relación significativa entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos son estudios similares al que se seleccionó y sirven de fundamento para el estudio, detallado en las siguientes líneas: Dentro del entorno internacional, Camacho, Gregorio y Wong (2015), en su estudio titulado “Estrés, satisfacción laboral y vinculaciones sociales en empleados de diversas organizaciones”, llegando a determinar: una relación de $Rho = 0.741$, resultado que muestra que las relaciones sociales no son prácticas para mitigar la presión, además colaboran en la satisfacción del proceso, dado que está muy positivamente relacionado con todas las diferencias, como se encuentra en esta fase de estudiantes y en la fase de personas industriales; En este último, se proporciona el mejor nivel de asociación entre el deleite de la actividad y los miembros sociales de la familia. Por lo tanto, el entorno del trabajo es un área para establecer vinculaciones sociales que favorecen la satisfacción laboral; donde se recomienda claramente incentivar la delicia de la actividad a través de los canales sociales.

Guerra (2015), en su tesis denominada “El estrés laboral y su influencia en la comunicación interpersonal de los colaboradores de la empresa TECNOMEGA C.A.”, llegando a concluir: Existe la presencia de tensión de actividad en el equipo asesor técnico e industrial de trabajadores de la agencia Tecnomega C.A. Y esto a la vez impacta las relaciones interpersonales. Relaciones interpersonales, podemos resumir que el máximo de los colaboradores evaluados implica mantener malas relaciones interpersonales, es decir, 43.90%, siendo un efecto de la tensión a la que pueden estar sometidos día a día.

Dentro del contexto nacional se tiene el estudio de Benites, Chacaliza y Huancahuari (2017), con su tesis denominada “Factores y niveles de estrés laboral en el personal del hospital regional de Ica – 2016”, llegando a concluir: Se puede concluir que el nivel de tensión registrado a través de los trabajadores es el máximo de la fuerza laboral de la organización estudiada tiene un nivel de estrés medio, que puede tener serios efectos sobre la carga física y mental de ese grupo de trabajadores, que puede tener un impacto en el deterioro inminente en su condición física e influyendo en la atención de primer nivel que se brinda al paciente, la familia y la red.

Chávez (2016), con el tema de investigación “El estrés laboral y su efecto en la comunicación de los trabajadores administrativos”, llegando a concluir: Instituyó el impacto del estrés laboral en el rendimiento, al semejante tiempo al calcular el Chi cuadrado de Pearson se montó que el estrés laboral perturba ampliamente el rendimiento de los trabajadores administrativos dentro de la zona comercial de ELS y eso se debe a la determinación de varios factores de estrés laboral y su comprobación en el desempeño.

Por último se tiene a Rojas, Tejada y Valladares (2017), en su estudio denominado “Influencia del estrés laboral en la relación enfermera – paciente en centro quirúrgico”, se llegó a concluir: El estrés laboral es un problema, de manera similar a otras cargas, incluida la escasez de personal, la alta carga de trabajo y la escasa reputación de expertos que pueden medirse en la etapa de satisfacción del proceso, motivación y fabricación del trabajo; Además de afectar corporal y emocionalmente, mostrar cansancio, agotamiento físico, fatiga mental, problemas de sueño, problemas somáticos, relación negativa con diferentes cuerpos de trabajadores, entre otros.

Por otro lado, la investigación describe las diferentes teorías que respalden a las variables de estudio, detallada en las siguientes líneas: El Estrés laboral, Según Chiavenato (2015), es una etapa emocional desagradable que se registra cuando los seres humanos no están seguros de su capacidad para asumir un desafío vinculado con algo que piensan importante o valioso.

Otro aporte es lo brindado por Pintado (2011), quien lo conceptualiza: es una respuesta alerta del organismo, en condiciones que contienen un peligro corporal o un estímulo sorprendente. Parece debido a una inestabilidad entre las demandas percibidas de los alrededores y los activos que el gobierno cree que tiene que enfrentar (situaciones difíciles). Estas manifestaciones de presión pueden ser: trabajo, cambios tecnológicos, círculo de familiares, dolencias, incertidumbre, el clima, frustraciones, competitividad, deberes y diferentes persuasiones internos o externos al hombre.

Dentro del contexto Robbins (2010), lo conceptualiza como la reacción desfavorable de los seres humanos a la tensión excesiva debido a las

sorprendentes demandas, regulaciones u oportunidades. El estrés no siempre es horrible. Aunque con frecuencia se plantea en un contexto laboral, puede estar bien, en particular después de que constituyan una ventaja de habilidad. Por ejemplo, la tensión intencional facilita que un atleta, creador o tal vez un empleado se desempeñe en su etapa más alta en momentos importantes.

Además, Maslach y Jackson (1981), conceptualiza al estrés como quejarse por el Trabajo bajo la presencia de tres síntomas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Los autores mencionan que el estrés a pesar que es pasajero y se encuentra sometida a la carga laboral, cuando una persona se encuentra expuesta a mucha tensión, el estrés se convierte en un síndrome que se adquiere por el ritmo de trabajo que se tiene.

El estrés laboral, consistente con Cano (2002), sugiere que "Comentamos de estrés cuando puede haber una disconformidad entre las instancias del entorno y los activos de la persona para abordarlas". El estrés es una reacción adaptativa a través del personaje, que al principio nos ayuda a responder de manera más rápida y efectiva a las condiciones que lo requieren. Desde este punto de vista, la tensión ocupacional puede tenerse en cuenta porque es lo que desencadena o libera cada resultado corporal (resultados corporales) y psicológicos (resultados psicosociales) en las personas. Además, produce ajustes en: creencias, contestaciones emocionales y afectivas (Peiró, 1992).

Según Martínez (2004), se origina de un desequilibrio entre las capacidades del individuo y las necesidades de sus trabajos, que pueden ser crónicas, mientras que el hombre o la mujer no pueden mejorar por completo durante el período de trabajo, o jornada laboral, haciendo frente a corto a largo plazo. Sin embargo, a menudo es difícil distinguirlos, ya que sus resultados (psicofisiológicos y / o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró y Salvador, 1992).

El modelo de control de la demanda se ha desarrollado para explicar las condiciones de trabajo con estresores continuos y propone dos elementos que generan presión en el trabajo. Por un lado, las inquietantes demandas que se imponen al empleado, tanto psicológicas como físicas, y por otro lado, la manipulación limitada que el hombre o la mujer pueden ejercer sobre ellas,

entendido como libertad que un trabajador tiene para tomar decisiones sobre su empresa. Y usar sus competencias (Tsutsumi y Kawakami, 2004).

El modelo de esfuerzo y recompensa destaca la relevancia del trabajo para ofrecer alternativas que favorezcan al aumento de la autoeficacia en humanos a través de distinciones de tela, psicológicas y sociales. La versión postula que la escasez de reciprocidad o percepción de injusticia entre los fondos que el trabajador considera haber hecho para la empresa comercial en la que trabaja y los beneficios que obtiene (efectivo, vanidad acelerada o mejora profesional), generan las derivaciones del estrés.

Calnan, Wainwright y Almond (2000), respaldan que este modelo se basa totalmente en la idea de que a pesar de que la reputación ocupacional ofrece la posibilidad de aumentar el auto-control y la autoeficacia a través del rendimiento general de la función efectiva, las ventajas psicológicas relacionadas con los trabajos en las que confían en un cortejo recíproco en el que la financiación del intento se asocia con recompensas adecuadas. Esta versión es ampliamente conocida entre los especialistas, ya que coinciden en que la mezcla de elementos situacionales o extrínsecos (que hacen que los trabajos sean más preocupantes) y factores intrínsecos (como la motivación) proporciona un mayor indicador sensible del estrés que, por ejemplo, la demanda. versión de control que solo considera las particularidades del objetivo.

En la selección de las dimensiones se basa a lo mencionado por Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual compone 3 factores elementales que son: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal. La primera dimensión es agotamiento emocional, se conceptualiza como fatiga física e intelectual y fatiga o como un agregado de cada uno. Es la sensación de no ser capaz de entregar lo mejor de ti mismo a los demás. El agotamiento emocional se refiere a la pérdida de recursos emocionales y la sensación de que no se puede proporcionar nada a otro personaje. Es una cosa esencial de "agotamiento" que podría tener manifestaciones corporales y psíquicas. La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles más cercanas a los receptores de los servicios prestados (Buendía, 1993).

La segunda dimensión es despersonalización, comprende como la mejora de los sentimientos, las actitudes y las contestaciones negativas, distantes y sin sangre más cercanas a diferentes personas, particularmente hacia clientes, pacientes, clientes y muchos otros. Se acompaña de un aumento de la irritación y una pérdida de motivación. El problema intenta separarse ahora no solo de los trabajadores objetivo de su organización sino también de los integrantes del grupo con el que labora, mostrándose cínico, irritable, irónico y, a veces, incluso el uso de etiquetas despectivas para referirse a clientes o usuarios que intentan hacerlos responsables de sus frustraciones y disminución del rendimiento general del trabajo (Apiquian, 2007).

La tercera es realización personal, se origina cuando se confirma que las instancias que se le hacen que sobrepase su capacidad para atenderlas de manera competente. Implica opiniones negativas hacia uno mismo y hacia su labor o actividad, evitar vinculaciones de manera personal y profesional, bajo rendimiento laboral, incapacidad para sobrellevar la presión y baja autoestima. La ausencia de logro personal en el centro de labores se particulariza por una desilusión dolorosa y la falta de sentido de la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, esfuerzo o conocimiento), falta de expectativas y horizontes en el trabajo e insatisfacción general. Como consecuencia, la tardanza, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión son síntomas comunes y típicos de esta patología en el trabajo (Apiquian, 2007).

Los elementos no públicos que impactan el estrés, las influencias de la persona y la influencia de los elementos del entorno juegan una función determinante en el tipo de respuestas que ofrece un tema a un escenario que él percibe como estresante. Un individuo puede experimentar estimulación en un estado de cosas agresivo, mientras que otro, en la misma situación, se sentirá muy aplastado.

El estrés ocurre mientras los talentos de la persona son inconsistentes con las necesidades del entorno de su trabajo y la tarea asignada, o cuando existen fuertes impedimentos para que la tarea reúna sus deseos más poderosos. Por lo tanto, en

una situación de sobrecarga de labores, un personaje puede reorganizar eficazmente su estilo de trabajo, buscar y obtener ayuda de otros humanos, o aprovechar una nueva comprensión, mientras que cualquier otro, incapaz de triunfar y aplazar esa presión, también podría eventualmente responder a través de algunos tipos de enfermedades (Rotger, 1994).

Rodríguez y Rivas (2011), las técnicas de persona destinadas a lidiar con la tensión o aprender técnicas de relajación pueden ayudar a controlar situaciones de estrés y el agotamiento intelectual que generan las situaciones de tensión aguda y tensión continua, a pesar de que esos tipos de paquetes son bastante inútiles en el lugar de negocios, porque el hombre o la mujer tienen mucho menos manipulación sobre los activos de la presión. Del mismo modo, el ejercicio físico reduce notablemente los niveles de tensión, pero ya no impide el desarrollo del agotamiento experto.

Osorio y Cárdenas (2016), la presión de la actividad en estos días se ha asociado especialmente con variables que incluyen el placer de la tarea, la inteligencia emocional y los problemas físicos, y las variables que conforman las formas explicativas de la presión, como el control de la demanda de la tarea, el esfuerzo de alabanza y el carácter. modos de afrontamiento.

Chiang, Riquelme y Rivas (2018), el estrés es un fenómeno relacionado con un par de factores y aunque no puede atribuirse totalmente a condiciones de trabajo únicas, esa es una de las áreas esenciales de actividad de las personas y una de los principales contextos para investigar mientras se estudia la presión psicosocial y su relación con el estado físico. Arias (2012) describe que la presión laboral, por ejemplo, está asociada con los rasgos del trabajo, el clima organizacional y la motivación del trabajo, se manifiesta a través de signos y síntomas psicósomáticos que afectan la aptitud física y mental del empleado.

Valenzuela y Gayoso (2017), la mayoría de las sociedades actuales sufren el efecto de una serie de amenazas sociales, como factores laborales, elementos del círculo de familiares y elementos culturales; y la incapacidad del organismo humano para controlar los estresores sociales y psicológicos que pueden causar la

presencia de trastornos cardiovasculares, presión arterial alta, dispepsia, alergias, melancolía y diferentes problemas de salud.

Por último Salazar (2015), el estrés y el burnout han sido históricamente dos construcciones conceptuales confusas. En cuanto al primer término, abundan estudios hechos en distintas disciplinas y hay un entendimiento generalizado del mismo, lo que ha sido incuestionable. Es una de las variables más investigadas en el campo de la psicología, aunque aún está lejos la consolidación de su definición y el consenso de qué modelo teórico es el más apropiado para su abordaje, si bien es cierto que los postulados de la teoría transaccional han ganado terreno en los años más recientes.

Respecto a la teoría de la comunicación interpersonal es aquella en la que se enfatiza la conexión con la alternativa, se privilegia la comprensión con la que se habla, el conocimiento de lo que se dice. Es imposible concebir una relación de este tipo sin personalización, intimidad, empatía y confianza; Por lo tanto, la conversación interpersonal se lleva a cabo y esto no siempre debe ser a través de la proximidad física, sino como una alternativa como característica de una proximidad afectiva que se recrea a partir de un rol moral (Romeu, 2015). Los seres humanos establecen relaciones con otros a través de interacciones que pueden clasificarse como procedimientos sociales. "La comunicación es, en consecuencia, un procedimiento fundamental y de desciframiento de cualquier cortejo social, es lejos el mecanismo que regula y, en última instancia, hace viable la interacción entre los seres humanos" (García, 2013, p. 53).

Zayas (2011), sugiere que "la comunicación interpersonal es la más simple, entre todas las relaciones humanas, porque es muy importante aquí que las sociedades se produzcan de manera fluida y con la mayor profundidad. Además, este tipo de conversación es un indicador para saber cómo las relaciones interpersonales" (p.60). Vander (1986), define la comunicación de la siguiente manera: "El intercambio verbal interpersonal se puede definir como un contacto verbal o no verbal que se conecta a seres humanos mayores o más grandes donde hay un cambio humano de registros, ideas, actitudes y sentimientos".

Interiano (2003), en la comunicación interpersonal, los factores psicosociales posteriores interfieren: Las fuerzas de uso: estos son los motivos que hacen que las personas se transporten de una región a otra. Estas razones pueden ser terribles o de alta calidad. También pueden conocerse como fuerzas trascendentes y pueden manifestarse mediante el uso de movimientos de los humanos en preferencia o en oposición a los demás. La simpatía mostrada por una persona en la dirección de los demás es una fuerza fina, el interés es también una fuerza positiva.

La animadversión, el egoísmo son malas fuerzas. Hay tantas fuerzas impulsoras como actividades realizadas por personas, a favor o en contra de sus semejantes. Fuerzas inducidas: son fuerzas ejercidas por otros seres humanos hacia un personaje en particular. También pueden ser conocidos como fuerzas inmanentes. La colaboración, el aprecio, la amistad, la simpatía de un perceptor hacia un emisor serán fuerzas impulsadas. Balances: es la concentración de propulsión o de fuerzas provocadas. En otras palabras, las valencias pueden ser bidireccionales y también pueden ser finas o negativas. Por ejemplo, si son ventajosos usando fuerzas, la valencia podría ser ventajosa, si las fuerzas de conducción son pobres, la valencia podría ser terrible.

También se menciona que un sujeto que continuamente indica odio, ira, disgusto, desinterés, puede estar promoviendo malas valencias. Las valencias de alta calidad satisfacen los deseos y las malas son intentos hacia nuestro espacio vital y nuestra estabilidad emocional. Empatía: es la capacidad de reconocer y aprehender a otros en su propio contexto. Asimismo, es una manera bidireccional y difiere de la simpatía en que esta última es un sentido de atracción, incluso cuando la anterior es una forma de movimiento para la ventaja de otras personas. Se pregunta y se comporta de manera coherente con las actividades de los demás y ya no es la suya propia (pp. 50 -51).

En el estudio se consideró como dimensiones descritas por Zayas (2011), quien expresa que para analizar la comunicación interpersonal se basa en los aspectos de comunicación formal, comunicación informal, además de ello es importante considerar al canal de comunicación, detallado en las siguientes líneas:

Comunicación formal, este tipo de canal de comunicación formal se basa, delibera y establece por medio de la agencia. Sus contenidos consisten en componentes de trabajo duro y la escritura se usa típicamente como en comunicaciones y memorandos. La organización se las arregla con esta forma de intercambio verbal, por eso es muy lento debido a los trámites burocráticos.

El siguiente es comunicación informal, Este tipo de canal de comunicación se caracteriza por el uso no planificado y se ponen de pie obviamente, cuando se ejecutan interacciones sociales, entre los individuos de una empresa. El contenido informal fluye en esta forma de intercambio verbal, ya que hace uso de canales no oficiales junto con reuniones celebradas dentro de los pasillos. Se caracteriza por ser más rápido que el intercambio verbal formal, se trata de elementos sentimentales y emocionales. Kreps indica que estas modas de conversación casuales están creando redes de comunicación con los participantes de la organización que deciden interactuar de manera modelada.

El tercero es canal de comunicación, los mensajes consisten en la información transmitida y los símbolos codificados (verbales y no verbales) que proporcionan significados específicos a los hechos. La compañía confía en que los mensajes podrían interpretarse como se pretendía. Los canales son la forma en que los mensajes viajan del remitente al destinatario. Ejemplos de canales pueden ser "aire", en conversaciones cara a cara, correo electrónico a través de Internet y el teléfono inteligente (pp.78 - 82).

Flores, García, Calsina y Yapuchura (2016), mencionan que el desempeño de cualquier rol profesional requiere conocer y dominar junto con las capacidades conceptuales, un conjunto de habilidades sociales que permiten al experto crear un cortejo efectivo y agradable con los demás; La buena comunicación interpersonal es importante para los increíbles miembros humanos de la competencia familiar. Jurado, Bravo y Avello (2017), el dominio del intercambio verbal interpersonal (verbal, no verbal, escrito, virtual) es un requisito notable en la formación de especialistas en estos tiempos, para que pueda enfrentar dinámicas multiculturales y comenzar la globalización. de experiencia, de la era moderna.

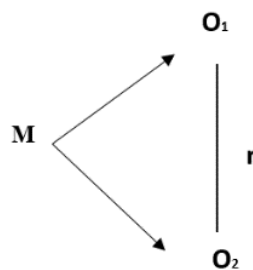
Vázquez y Núñez (2016), la comunicación interpersonal se tiene en cuenta cómo la técnica del mensaje tiene rasgos únicos; La más importante es que, como expertos en organizaciones, se enfrentan a distintos medios para comunicarse, además, son la manifestación de las relaciones entre colegas y los superiores de la empresa. Aladro (2009), en el intercambio verbal interpersonal, se crean sistemas de registros que, como organismos superiores al carácter o la manera que se interviene con la mente del trabajador y actúan en el tiempo y el espacio con una presión vinculante muy asertiva.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se considera de enfoque cuantitativo, al mismo tiempo se considera de diseño no experimental, dentro de ello se ubica el Correlacional, porque no se manipularon a las variables estrés y la comunicación interpersonal, además se observaron en un solo momento, por lo que se considera de alcance temporal transeccional (Sánchez y Reyes, 2015).

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M: muestra (Trabajadores del banco)

O1: Observación: Estrés laboral

O2: Observación: Comunicación interpersonal

R = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable x: Estrés laboral

Definición conceptual:

Maslach y Jackson (1981), síndrome de quejarse por el Trabajo bajo la presencia de tres síntomas relacionados a: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. También se tiene relación con el entorno de trabajo y los elementos que generen que el trabajador sienta fuera de su estado de confort (p. 48).

Definición operacional:

Es la acumulación de carga laboral evaluada mediante una escala ordinal, tras la aplicación de un instrumento y plasmada en resultados numéricos en el estudio.

Dimensiones e indicadores:

Cansancio emocional: sobre este aspecto se tiene en consideración a la sobrecarga laboral, capacidad de atención y repercusiones físicas.

Despersonalización: Bajo lo mencionado se tiene a las relaciones con los compañeros, aporte a la institución y empatía a los clientes.

Realización personal: En esta parte se tiene en consideración al cumplimiento de metas, presión de la gerencia y reconocimiento laboral.

Escala de medición:

Para el desarrollo del estudio se aplicó la escala ordinal y se presentó en resultados numéricos.

Variable y: Comunicación interpersonal

Definición conceptual:

Zayas (2011), es una manera de comunicación que se genera en el nivel de las relaciones humanas de forma directa y con mucha intensidad, se refiere a la forma en que las personas de una organización tienen un canal de comunicación para relacionarse con sus compañeros de trabajo (p. 55).

Definición operacional:

Es la comunicación que tiene el personal entre ellos, analizada mediante la comunicación formal, la comunicación informal y el canal de comunicación; se medirá a través de las dimensiones.

Dimensiones e indicadores:

Comunicación formal: Bajo este proceso se tiene los elementos de información de políticas de la empresa, difusión de comunicados y transmitir la cultura organizacional.

Comunicación informal: En esta fase se tiene en consideración a la comunicación con los compañeros, entorno de trabajo y reuniones de motivación.

Canal de comunicación: se refiere a la comunicación verbal, comunicación telefónica y comunicación por correo corporativo.

Escala de medición:

Para el desarrollo del estudio se aplicó la escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo**Población censal:**

Arias (2012), define la población o universo objetivo como: "Se considera a una agrupación finita o ilimitado de factores con características comunes para las cuales pueden ser enormes conclusiones que se relaciona con un estudio. Esto se decide con la ayuda del problema y los objetivos del estudio" (p. 81). Para desarrollar el estudio se consideró a todos los trabajadores del banco que hacen un total de 35 trabajadores.

Al mismo tiempo mencionar que la muestra del estudio estuvo integrada por todos los trabajadores que integran la población por ser pequeña y se puede aplicar los instrumentos a los 35 trabajadores. Para ello se tiene como criterio de inclusión, por ser una muestrán censal, se considera a todos los trabajadores del banco y no se cuenta con criterios de exclusión, debido a todos fueron parte del estudio.

Referente a Cuesta (2009), hace mención que el muestreo no probabilístico por conveniencia es una manera que se basa en la muestra que se recolectan mediante una secuencia que no proporciona a todos los sujetos de la población iguales conformidades de ser considerado seleccionado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta	Instrumento: Cuestionario
<p>Una encuesta, según Arias (2012), es “una situación problemática, anticipadamente dispuesta y analizada, basada en una serie de interrogantes que tiene que responder los sujetos que componen la muestra, esta acción se realiza mediante el manejo de su instrumento, para ello en el estudio se tiene como instrumento al cuestionario con las opciones que se consideren pertinentes para que los trabajadores puedan proporcionar sus opiniones (p. 23).</p> <p>La encuesta es una “Técnica de investigación capaz de dar soluciones a problemas tanto en frases descriptivas como con respecto a variables, después de recopilar estadísticas sistemáticas, en sintonía con un diseño previamente conectado que garantiza el rigor de las estadísticas obtenidas” (Buendía et. al, 1998, p.120). En el desarrollo del estudio</p>	<p>Pretende “Cuando se desarrolla un estudio cuantitativo se basa en opciones de respuestas múltiples de manera categóricas con la finalidad que puedan responder bajo el conocimiento que presentan sobre un tema relacionado” (Buendía y otros, 1998, p.124). Para el desarrollo del estudio se consideró un cuestionario de cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual compone 3 factores elementales que son: Cansancio emocional.</p>

se optó por la técnica de la encuesta cerrada, utilizada en estudios cuantitativos.	
---	--

Validez:

La validez de una investigación determina el análisis de cómo se presenta el contenido, el contraste de las opciones de respuestas con las preguntas que miden las variables aplicables. En ese sentido, se menciona a la validez como la realidad de que una prueba se concibe, se mejora e implementa de una manera y mide lo que se propone analizar. En el estudio la validez se realizó por 3 administradores a través de la matriz de validación con el formato de la Universidad.

Confiabilidad:

Es el proceso de aplicar el instrumento de aplicar repetidas veces y obtener el mismo resultado, para el desarrollo de la investigación la confiabilidad se midió mediante la aplicación de los cuestionarios a 10 trabajadores del banco de manera aleatoria y luego se someterá al alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad, considerándose confiable cuando el valor es superior a 0.80.

3.5. Procedimiento

Al realizar el análisis de datos se parte de la determinación de una problemática, luego de ella se selecciona las personas más adecuadas para que proporcionen información para el desarrollo del estudio, una vez que se tiene ese punto se procede a descomponer las variables y elaborar los instrumentos, realizando los procesos de validez y confiabilidad para posterior a ello aplicarlos y obtener los resultados que sirven para responder a los objetivos establecidos.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos inicia con la aplicación de los instrumentos a los trabajadores de la empresa, luego de ello se elabora la base de datos, separando a los ítems por dimensiones, realizando una sumatorio y luego por variable, finalmente se aplican técnicas estadísticas para el análisis de los resultados.

Partiendo De la estadística descriptiva, que consistió en organizar los datos en tablas de frecuencia y figuras de barra para presentar los resultados de cada variable (López, 2010).

Además, el análisis inferencial se inició con la prueba de normalidad para el análisis de los datos, si son paramétricos o no paramétricos, luego se selecciona el método referente a la estadística inferencial para determinar la correlación que presenten los objetivos y además para realizar la prueba de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En el desarrollo del estudio se consideraron los aspectos más relevantes, que contribuyan el desarrollo del estudio, iniciando con el consentimiento informado, que consiste en diseñar un formato que se les entregó a todos los trabajadores de la empresa, para que puedan tener conocimiento de la finalidad e importancia de desarrollar el estudio en el banco y que sus opiniones sean las más transparentes posibles. También se tiene a la originalidad que consiste es respetar los derechos de autoría de toda la información que se tome de los diferentes autores, citando cada uno de ellos que se incorporen al estudio, teniendo en cuenta las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados de los objetivos de Estudio

4.2 Resultados según Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

Tabla 1. Relación entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

		Comunicación interpersonal					Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre		
Estrés Laboral	Casi nunca	Recuento	1	3	0	0	4
		% del total	2,9%	8,6%	0,0%	0,0%	11,4%
	A veces	Recuento	0	5	22	0	27
		% del total	0,0%	14,3%	62,9%	0,0%	77,1%
	Casi siempre	Recuento	0	0	3	1	4
		% del total	0,0%	0,0%	8,6%	2,9%	11,4%
Total	Recuento	1	8	25	1	35	
	% del total	2,9%	22,9%	71,4%	2,9%	100,0%	

Fuente: Base de datos de las propias investigadoras, marzo – 2020

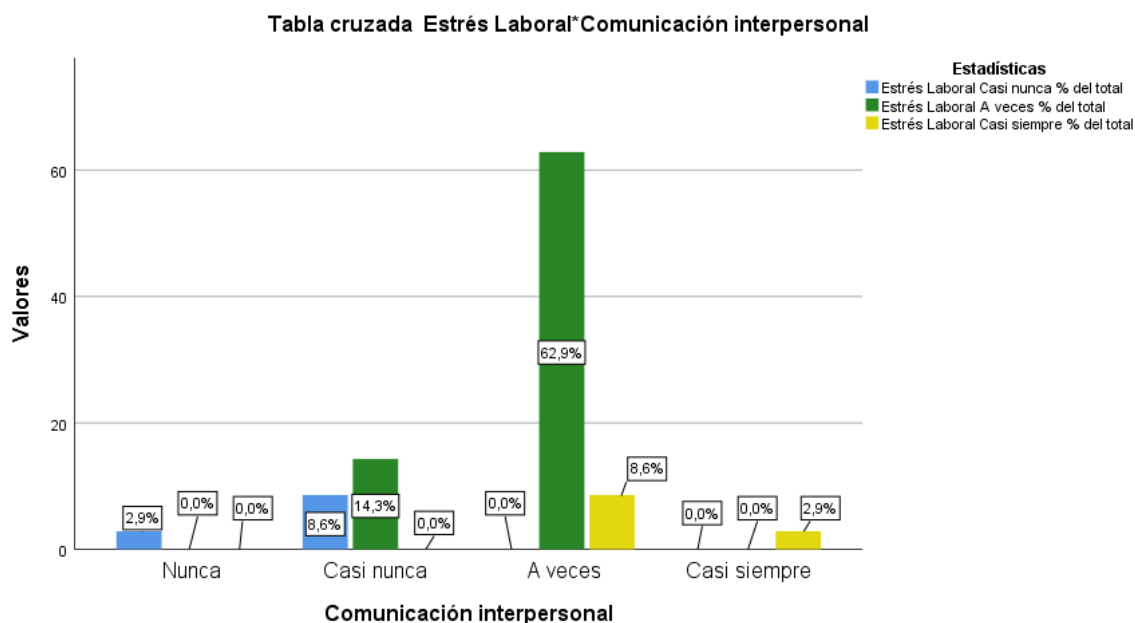


Figura 1. Relación entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

Interpretación:

Como se puede evidenciar en la tabla 1 y la figura 1 se tiene el cruce de las variables estrés laboral y la comunicación interpersonal, obteniendo los valores más altos para el nivel a veces con 62.9 %, seguido del nivel casi nunca con 8.6 %, finalmente se tiene el valor de 2.9 % para el nivel casi siempre, los datos mostrados son los que se interceptan y más resaltantes para la investigación, que comprueban la relación que presenta ambas variables.

Prueba de Correlación de Spearman

Tabla 2. Correlación entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

		Comunicación interpersonal	
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,625**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Fuente: Análisis con el programa SPSSV25

Interpretación:

La vinculación que presenta el estrés laboral y la comunicación interpersonal es de $r = 0.625$, interpretada como positiva media por el valor calculado de la significancia que fue de 0.000, muy por debajo del margen de error 0.01, con lo que se puede decir que el estrés es un factor que afecta a la comunicación interpersonal de los trabajadores del banco, además de lo mencionado el valor de la significancia sirve de sustento para comprobar el cumplimiento de la hipótesis y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

4.3 Resultados según Objetivos específicos

Establecer la relación que presenta el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

Tabla 3. Relación que presenta el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

		Comunicación formal				
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Total	
Cansancio emocional	Nunca	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%
	Casi nunca	Recuento	2	0	1	3
		% del total	5,7%	0,0%	2,9%	8,6%
	A veces	Recuento	0	23	3	26
		% del total	0,0%	65,7%	8,6%	74,3%
	Casi siempre	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	5,7%	5,7%	11,4%
	Siempre	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
	Total	Recuento	3	25	7	35
		% del total	8,6%	71,4%	20,0%	100,0%

Fuente: Base de datos de las propias investigadoras, marzo – 2020

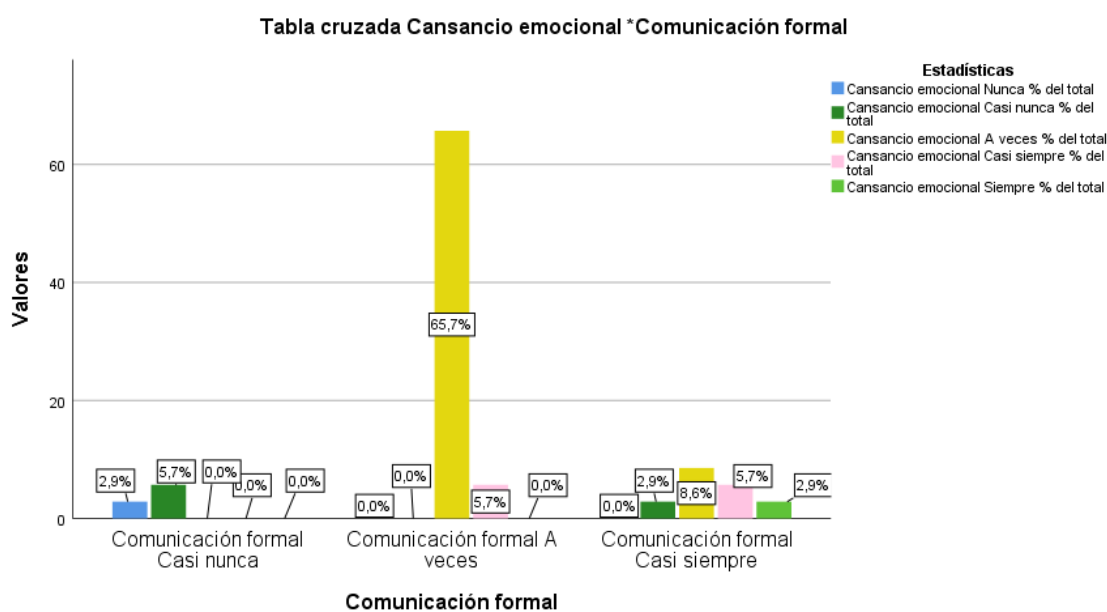


Figura 2. Relación entre el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

Interpretación:

Como se puede evidenciar en la tabla 3 y la figura 2 se tiene el cruce del cansancio emocional y la comunicación formal, obteniendo los valores más altos para el nivel a veces con 65.7 %, seguido del nivel casi nunca con 5.7 %, finalmente se tiene el valor de 5.7 % para el nivel casi siempre, los datos mostrados son los que se interceptan y más resaltantes para la investigación, que comprueban la relación que presenta el cansancio emocional y la comunicación formal.

Prueba de Correlación de Spearman

Tabla 4. Correlación que presenta el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

		Comunicación formal	
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	,521**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	35

Fuente: Análisis con el programa SPSSV25

Interpretación:

La asociación que presenta el cansancio emocional y la comunicación formal es de $r = 0.521$, interpretada como positiva media por el valor calculado de la significancia que fue de 0.001, muy por debajo del margen de error 0.01, con lo que se puede decir que el cansancio emocional es un factor que afecta a la comunicación formal de los trabajadores del banco y que lleva a malos hábitos de comunicación, además de lo mencionado el valor de la significancia sirve de sustento para comprobar el cumplimiento de la hipótesis de investigación y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Estudiar la relación entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

Tabla 5. Relación entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

		Comunicación informal				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Despersonalización	Casi nunca	Recuento	5	0	0	0	5
		% del total	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%
	A veces	Recuento	3	20	1	0	24
		% del total	8,6%	57,1%	2,9%	0,0%	68,6%
	Casi siempre	Recuento	0	5	0	1	6
		% del total	0,0%	14,3%	0,0%	2,9%	17,1%
Total	Recuento	8	25	1	1	35	
	% del total	22,9%	71,4%	2,9%	2,9%	100,0%	

Fuente: Base de datos de las propias investigadoras, marzo – 2020

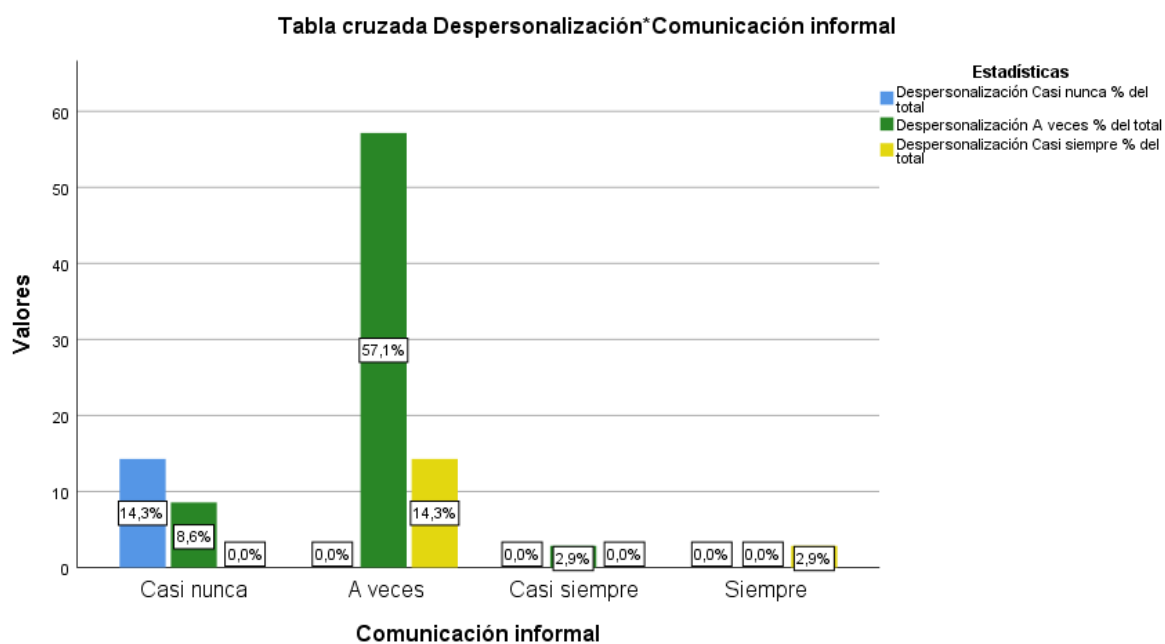


Figura 3. Relación entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

Interpretación:

Como se puede evidenciar en la tabla 5 y la figura 3 se tiene el cruce de la despersonalización y la comunicación informal, obteniendo los valores más altos para el nivel a veces con 57.1 %, seguido del nivel casi nunca con 14.3 %, finalmente se tiene el valor de 2.9 % para el nivel casi siempre, los datos mostrados son los que se interceptan y más resaltantes para la investigación, que comprueban la relación que presenta la despersonalización y la comunicación informal.

Prueba de Correlación de Spearman

Tabla 6. correlación entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

		Comunicación informal	
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	,632**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Fuente: Análisis con el programa SPSSV25

Interpretación:

La vinculación que presenta la despersonalización y la comunicación informal es de $r = 0.632$, considerada como positiva media por el valor calculado de la significancia que fue de 0.000, muy por debajo del margen de error 0.01, con lo que se puede decir que la personalidad de cada trabajador es un factor que afecta a la comunicación informal de los trabajadores del banco y que lleva a malos hábitos de comunicación, además de lo mencionado el valor de la significancia sirve de sustento para comprobar el cumplimiento de la hipótesis de investigación y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Describir la relación que presenta entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

Tabla 7. Relación que presenta entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

		Canal de comunicación					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Realización personal	Casi nunca	Recuento	1	2	1	0	0	4
		% del total	2,9%	5,7%	2,9%	0,0%	0,0%	11,4%
	A veces	Recuento	0	2	16	3	0	21
		% del total	0,0%	5,7%	45,7%	8,6%	0,0%	60,0%
	Casi siempre	Recuento	0	1	6	2	0	9
		% del total	0,0%	2,9%	17,1%	5,7%	0,0%	25,7%
	Siempre	Recuento	0	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
	Total	Recuento	1	5	23	5	1	35
		% del total	2,9%	14,3%	65,7%	14,3%	2,9%	100,0%

Fuente: Base de datos de las propias investigadoras, marzo – 2020

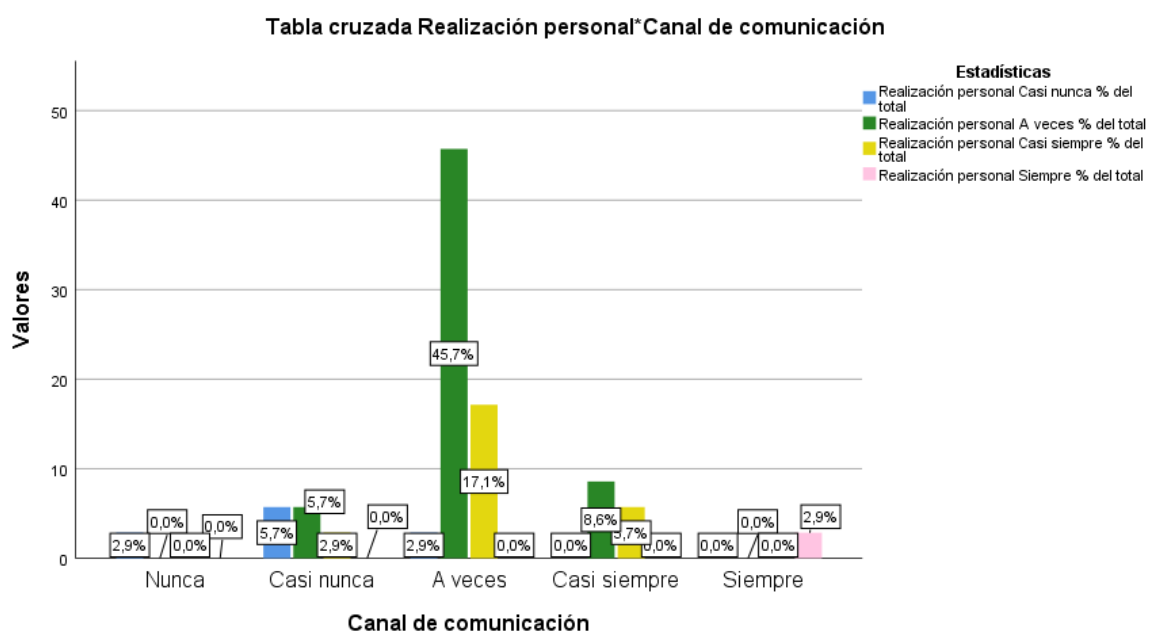


Figura 4. Relación entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

Interpretación:

Como se puede evidenciar en la tabla 7 y la figura 4 se tiene el cruce de la realización profesional y el canal de comunicación, obteniendo los valores más altos para el nivel a veces con 45.7 %, seguido del nivel casi nunca con 5.7 %, finalmente se tiene el valor de 2.9 % para el nivel casi siempre, los datos mostrados son los que se interceptan y más resaltantes para la investigación, que comprueban la relación que presenta la realización profesional y el canal de comunicación.

Prueba de Correlación de Spearman

Tabla 8. Correlación que presenta entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020.

		Canal de comunicación	
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	,422*
		Sig. (bilateral)	,012
		N	35

Fuente: Análisis con el programa SPSSV25

Interpretación:

La relación que presenta la realización profesional y el canal de comunicación informal es de $r = 0.422$, examinada como positiva débil por el valor calculado de la significancia que fue de 0.012, muy por debajo del margen de error 0.05, con lo que se puede decir que la realización profesional de cada trabajador es un factor que favorece al canal de comunicación que pueden utilizar los trabajadores del banco, además de lo mencionado el valor de la significancia sirve de sustento para comprobar el cumplimiento de la hipótesis de investigación y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

El estrés laboral es un factor que interviene en la manera de comunicarse y por ello toda empresa debe manejar o tratar de reducir, en esta parte se analizó los resultados obtenidos por cada objetivo, luego se realizó la comparación con los antecedentes, además presentando los comentarios para brindar un fundamento teórico, cada uno de estos aspectos reflejó en cada uno de los objetivos que se presentaron:

Al describir el objetivo general se tuvo que determinar la relación entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020; por una parte, como se puede observar en la tabla 1, respecto a los resultados más altos de 62.9 %, se presentaron para el nivel a veces seguido del nivel casi nunca con 8.6 %; finalmente se tuvo el valor de 2.9 % para el nivel casi siempre. Los datos mostrados son los que se interceptan y más resaltantes para la investigación y comprueban la relación que presenta ambas variables. Además, en la tabla 2 se presentó el valor del coeficiente de $r = 0.625$, mostrando un grado de relación positiva media; Por otro lado, también tenemos el valor de la significancia de 0.000 menor al 0.01, resultado que demuestra que existe relación entre estrés laboral y la comunicación interpersonal. Así mismo, se puede decir que el estrés es un factor que afecta a la comunicación interpersonal de los trabajadores del banco, además de lo mencionado el valor de la significancia sirve de sustento para comprobar el cumplimiento de la hipótesis de investigación y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Estos resultados presentan una concordancia con lo expuesto por Camacho, Gregorio y Wong (2015), en su estudio titulado “Estrés, satisfacción laboral y vinculaciones sociales en empleados de diversas organizaciones”, llegando a determinar: una relación de $Rho = 0.741$, resultado que muestra que las relaciones sociales no son prácticas para mitigar la presión, además colaboran en la satisfacción del proceso, dado que está muy positivamente relacionado con todas las diferencias, como se encuentra en esta fase de estudiantes y en la fase de personas industriales; En este último, se proporciona el mejor nivel de asociación entre el deleite de la actividad y los miembros sociales de la familia. Por lo tanto, el

entorno del trabajo es un área para establecer vinculaciones sociales que favorecen la satisfacción laboral; donde se recomienda claramente incentivar la delicia de la actividad a través de los canales sociales.

Con la comparación realizada de los resultados de nuestra investigación sus resultados son próximos o cercanos, donde se puede indicar la importancia la importancia de la comunicación entre los colaboradores de una empresa, porque facilita los procesos administrativos y la atención que se pueda brindar a los usuarios, es por ello que la empresa debe contar con estrategias para controlar el estrés.

En efecto, el estudio se puede presentar por Robbins (2010), lo cual conceptualiza al estrés laboral como la reacción desfavorable de los seres humanos a la tensión excesiva debido a las demandas laborales, ocasionado en las empresas. El estrés no siempre es fuerte, aunque con frecuencia se plantea en un contexto de atención acumulada de personas y sobrecarga de tareas en tiempo cortos. Con esto se puede decir que el estrés es un factor que se encuentra presente en toda empresa y es función de la gerencia que aplique métodos para controlar el estrés, también en nuestra investigación se observó el estrés de una forma moderada con un valor de 0.625, lo cual es desfavorable para los trabajadores del banco porque se evidencia que a mayor carga laboral se genera más estrés en cada trabajador.

Luego, presentamos los objetivos específicos: establecer la relación que presenta el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020; por una parte, los resultados se pueden observar en la tabla 3 donde los valores más altos para el nivel a veces fue de 65.7 %, seguido del nivel casi nunca con 5.7 %, finalmente se tuvo el valor de 5.7 % para el nivel casi siempre; los datos mostrados son de la intersección y más resaltantes para la investigación, que comprueban la relación sobre el cansancio emocional y la comunicación formal, respaldado con un valor de $\rho = 0.521$, interpretada como positiva media; además se observa en la tabla 4 el valor de la significancia de 0.001, muy por debajo del margen de error 0.01, con lo que se puede decir que el cansancio emocional es un factor que afecta a la comunicación formal de los trabajadores del banco y que lleva a malos hábitos de comunicación, además de lo

mencionado el valor de la significancia sirve de sustento para comprobar el cumplimiento de la hipótesis de investigación y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Estos resultados presentan una concordancia con lo expuesto por Guerra (2015), en su tesis denominada “El estrés laboral y su influencia en la comunicación interpersonal de los colaboradores de la empresa TECNOMEGA C.A.”, llegando a concluir: Existe la presencia de tensión de actividad en el equipo asesor técnico e industrial de trabajadores de la agencia Tecnomega C.A con un valor de Rho de 0.841. Y esto a la vez impacta las relaciones interpersonales, podemos resumir que el máximo de los colaboradores evaluados implica mantener malas relaciones interpersonales, es decir, 43.90%, siendo un efecto de la tensión a la que pueden estar sometidos día a día, ocasiona por las funciones que realizan en la empresa, que se puede ver que una personas realiza doble función y el tiempo que le toma para cumplir con las actividades queda corto y genera que se estresen y presenten mala relaciones con sus compañeros de trabajo.

Estos resultados respaldan lo mencionado sobre el cansancio emocional y la comunicación formal, comentando que la sobrecarga laboral que presentan los trabajadores, la capacidad de atención que tienen en el banco y las repercusiones físicas que pueden presentar tiene mucho que ver con la información de las políticas del banco que pueda recibir, además de contar con un mecanismo de difusión de información y que todos los colaboradores se puedan enterar, además de poder transmitir la cultura organizacional, apoyado en lo mencionado por Martínez (2004), menciona que el estrés se origina de un desequilibrio entre las capacidades del individuo y las necesidades de su trabajo, que pueden ser crónicas, mientras que el hombre o la mujer no pueden mejorar por completo durante el período de trabajo, o jornada, haciendo frente a corto a largo plazo.

Luego como objetivo específico se tiene estudiar la relación entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020, se puedo obtener como resultado en la tabla 5 que los valores más altos para el nivel a veces con 57.1 %, seguido del nivel casi nunca con 14.3 %, finalmente se tiene el valor de 2.9 % para el nivel casi siempre, los

datos mostrados son los que se interceptan y más resaltantes para la investigación, que comprueban la relación que presenta la despersonalización y la comunicación informal, además la tabla 6, muestra el respaldo por la relación que presenta la despersonalización y la comunicación informal es de $r = 0.632$, considerada como positiva media por el valor calculado de la significancia que fue de 0.000, muy por debajo del margen de error 0.01, con lo que se puede decir que la personalidad de cada trabajador es un factor que afecta a la comunicación informal de los trabajadores del banco y que lleva a malos hábitos de comunicación, además de lo mencionado el valor de la significancia sirve de sustento para comprobar el cumplimiento de la hipótesis de investigación y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Estos resultados presentan una concordancia con lo expuesto por Benites, Chacaliaza y Huancahuari (2017), con su tesis denominada “Factores y niveles de estrés laboral en el personal del hospital regional de Ica – 2016”, llegando a concluir: La relación que presenta los factores y niveles de estrés se tiene un valor de Rho de 0.843, mencionando que se puede concluir que el nivel de tensión registrado a través de los trabajadores es el máximo de la fuerza laboral de la organización estudiada tiene un nivel de estrés medio, que puede tener serios efectos sobre la carga física y mental de ese grupo de trabajadores, que puede tener un impacto en el deterioro inminente en su condición física e influyendo en la atención de primer nivel que se brinda al paciente, la familia y la red de usuarios.

De la comparación que se realiza se puede decir que la despersonalización y la comunicación informal, se encuentran enlazadas porque es importante que se presente buenas relaciones con los compañeros, el aporte que puede realizar cada trabajador del banco y la empatía que puede existir entre los compañeros de trabajo para que la comunicación informal presente aportaciones beneficiosas en la manera como se comunican los trabajadores, también, el entorno de trabajo que se puede manifestar y las reuniones motivaciones que se requieren para reforzarlas las relaciones de compañeros de trabajo, respaldada por lo expuesto por Valenzuela y Gayoso (2017), la mayoría de las sociedades actuales sufren el efecto de una serie de amenazas sociales, como factores laborales, elementos del círculo de familiares y elementos culturales; y la incapacidad del organismo humano para

controlar los estresores sociales y psicológicos que pueden causar la presencia de trastornos laborales, intolerancia a las personas y las relaciones sociales que pueda presentar.

Luego como objetivo específico se tiene describir la relación que presenta entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020, se pudo obtener como resultado en la tabla 7 que los valores más altos para el nivel a veces con 45.7 %, seguido del nivel casi nunca con 5.7 %, finalmente se tiene el valor de 2.9 % para el nivel casi siempre, los datos mostrados son los que se intersectan y más resaltantes para la investigación, que comprueban la relación que presenta la realización profesional y el canal de comunicación, respaldo por la relación que presenta la tabla 8, donde muestra que la realización profesional y el canal de comunicación informal es de $r = 0.422$, examinada como positiva débil por el valor calculado de la significancia que fue de 0.012, muy por debajo del margen de error 0.05, con lo que se puede decir que la realización profesional de cada trabajador es un factor que favorece al canal de comunicación que pueden utilizar los trabajadores del banco, además de lo mencionado el valor de la significancia sirve de sustento para comprobar el cumplimiento de la hipótesis de investigación y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Estos resultados presentan una concordancia con lo expuesto por Chávez (2016), con el tema de investigación “El estrés laboral y su efecto en la comunicación de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electro sur S.A. en el periodo 2015.”, llegando a concluir: Se registró una relación de Rho de 0.867 entre el estrés y la comunicación de los colaboradores, comentado que se instituyó el impacto del estrés laboral en el rendimiento laboral, al semejante tiempo al calcular el Rho de Spearman se montó que el estrés laboral perturba ampliamente el rendimiento de los trabajadores administrativos dentro de la zona comercial y eso se debe a la determinación de varios factores de estrés laboral y su comprobación en el desempeño.

Con descrito el líneas superiores se tiene que la realización profesional y el canal de comunicación se encuentran asociadas y se tiene que ver con el logro de

cumplimiento de metas, la presión que puede ejercer el gerente para lograrlo y el reconocimiento que puede brindar la empresa, todo ello se verá fortalecido si se realizan un adecuado canal de comunicación como contar con un canal de comunicación verbal adecuado, también con la comunicación que puede darse a través de las vías telefónicas y el uso de correos corporativos.

VI. CONCLUSIONES

El estrés que se presenta en toda empresa en un factor que ocasiona inconvenientes entre los colaboradores, por eso la gerencia del banco debe contar con estrategias que faciliten su manejo y reducción, porque puede afectar a la comunicación que presenten cada uno de los colaboradores.

Primero: Se encontró relación positiva media y significativa ($Rho = 0.625$; sig. = 0.000), entre el estrés laboral y la comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020, sumado a ello los puntos más altos de 62.9 %, se presentaron para el nivel a veces seguido del nivel casi nunca con 8.6 %; finalmente se tuvo el valor de 2.9 % para el nivel casi siempre. Los datos mostrados son los que se interceptan y más resaltantes para la investigación y comprueban la relación que presenta ambas variables, demostrando el cumplimiento de la hipótesis de estudio (Ver tabla 1 y 2).

Segundo: Se encontró relación positiva media y significativa ($Rho = 0.521$; sig. = 0.001), entre el cansancio emocional y la comunicación formal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020, sumado a ello los puntos más altos en los valores más altos para el nivel a veces fue de 65.7 %, seguido del nivel casi nunca con 5.7 %, finalmente se tuvo el valor de 5.7 % para el nivel casi siempre; los datos mostrados son de la intersección y más resaltantes para el estudio, comprueban la relación sobre el cansancio emocional y la comunicación formal, demostrando el cumplimiento de la hipótesis de estudio (Ver tabla 3 y 4).

Tercero: Se encontró relación positiva media y significativa ($Rho = 0.632$; sig. = 0.000), entre la despersonalización y la comunicación informal de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020, mostrando que el nivel a veces con 57.1 % tiene el puntaje más alto, seguido del nivel casi nunca con 14.3 %, finalmente se tiene el valor de 2.9 % para el nivel casi siempre, los datos mostrados son los que se intersectan y

más resaltantes para la investigación, que comprueban la relación que presenta la despersonalización y la comunicación informal, demostrando el cumplimiento de la hipótesis de estudio (Ver tabla 5 y 6).

Cuarto: Se encontró relación positiva débil y significativa ($Rho = 0.422$; sig. = 0.012), entre la realización profesional y el canal de comunicación de los trabajadores del Banco Pichincha sede Huaraz, 2020, encontrando que el nivel a veces con 45.7 %, seguido del nivel casi nunca con 5.7 %, finalmente se tiene el valor de 2.9 % para el nivel casi siempre, los datos mostrados son los que se intersectan y más resaltantes para la investigación, que comprueban la relación que presenta la realización profesional y el canal de comunicación, demostrando el cumplimiento de la hipótesis de estudio (Ver tabla 7 y 8).

VII. RECOMENDACIONES

En esta parte se tiene en cuenta las consideraciones para que el banco pueda tomar medidas y reducir el entorno de estrés en los colaboradores y mejorar la comunicación que puedan presentar entre los compañeros de trabajo, cada uno de estos puntos se encuentra en:

- Primero:** Al jefe zonal del banco Pichincha, realizar talleres de integración para combatir el estrés que se genera en el trabajo cotidiano de los colaboradores y permita el desarrollo profesional de cada uno de los integrantes del banco, en conjunto a la mejora de la comunicación que se presenta ente los colaboradores.
- Segundo:** Al jefe de personal del banco realizar evaluaciones de carga laboral en cada uno de los integrantes del banco, así como evaluar la capacitada de atención que puedan tener y puedan realizar un adecuado uso de las formas de comunicación, cumpliendo con las políticas y de transmitir la cultura del banco.
- Tercero:** A los trabajadores del banco tener en cuenta las buenas prácticas de relaciones con los compañeros de trabajo, otro punto importante es aportar al banco y demostrar empatía a los clientes, teniendo en cuentas las reuniones motivaciones que el banco realiza al personal y mantener buenas relaciones de comunicación.
- Cuarto:** Al gerente difundir el cumplimiento de metas a los trabajadores, además del reconocimiento que puedan acceder los trabajadores que cumplan con lo expuesto por el banco y sobre todo la posibilidad de acenso que puedan lograr cumpliendo con los lineamientos e ventas y normativa del banco.
- Quinta:** A otras entidades financieras tener en cuenta el manejo de estrés que puedan ocasionarse en sus empresas y los peligros que ocasiones entre cada uno de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Apiquian, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6 Edición. ISBN: 980-07-8529-9
- Arias, W. (2012). *Occupational stress of workers analyzed from an approach to vital events*. ISSN 0864-3466, Revista Scielo. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400004
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la Investigación*. (Edición electrónica) Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/2i.htm>
- Aladro, E. (2009). *Interpersonal Space and Collective Behavior Systems*. ISSN 0122-8285. Revista Scielo. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-82852009000200011
- Benites, G., Chacaliaza, C. y Huancahuari, J. (2017). *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del hospital regional de Ica – 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Buendía, L.; Colás, P.; Hernández, F. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. McGraw-Hill, Madrid
- Buendía, J. (1993). *Estrés y Psicopatología*. Madrid. Ediciones Pirámide, S.A. pp.1-39. España.

- Camacho, C., Gregorio, J. y Wong, M. (2015). *Estrés, satisfacción laboral y comunicación interpersonal en empleados de diversas organizaciones* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/3.06.pdf>
- Canto-Sperber, M. (1996). *How far can tolerance go?* Recuperado de: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/039219219604417620?journalCode=dioa>
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Calnan, M., Wainwright, D. & Almond, S. (2000). *Job strain, effortreward imbalance and mental distress: a study of occupations in general medical practice. Work and Stress*, 14(4), 297-311.
- Chavez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur S.A. en el periodo 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). *Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción*. ISSN 0718-2449. Revista Scielo. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178
- Cisneros, M. (2009). *Test de Relaciones Interpersonales*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/135772231/TEST-DE-RELACIONES-INTERPERSONALES-doc>
- Choquejahuá, L. (2017). *Estres laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del area de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuva_Oli vera_Lizbet.pdf?sequence=3

Cuesta, M. (2009). *Introducción al muestreo*. Universidad de Ovideo.

Flores, E., Garcia, M., Calsina, W. y Yapuchura, A. (2016). *The social skills and the interpersonal communication of the students of the National University of Altiplano – Puno*. ISSN 2219-7168. Revista Scielo. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001

García, M. R. (2013). *Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad. Reflexiones sobre la comunicación pos-masiva*. *Imagonautas*, Vol. 3

Guerra, L. (2015). *El estrés laboral y su influencia en la comunicación interpersonal de los colaboradores de la empresa Tecnomega C.A.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7480/1/T-UCE-0007-311i.pdf>

Jurado, M., Bravo, G. y Avello, R. (2017). *Proposal of a method system for interpersonal communication in the Higher Education context*. ISSN 1727-897X. Revista Scielo. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2017000600015

Interiano, C. (2003). *Cultura y Comunicación de Masas en Guatemala, Guatemala*. Editorial Fénix. Universidad De San Carlos de Guatemala, 2da. Ed.

Labrador, M. E. (2006). *Formato para Validación de Instrumentos*. Bárbula, Venezuela: Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

López, R. (2010). *Interpretación de datos estadísticos*. Nicaragua.: Universidad de Managua.

- Maquín, A., Aguirre, D. y Cabrera, N. (2015). *Consecuencias en las Relaciones Interpersonales que genera la primera experiencia laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/maquin_melgarejo_and_rea.pdf
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Martínez J. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación.
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2016). *Work stress: a review study*. ISSN: 1794-9998. Revista Scielo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Pelayza, C. y Saavedra, J. (2015). *La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesus Milagroso SCRL -2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1284/corrigiendo%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peiró J. (1992). *La medida de la satisfacción laboral en contexto organizacionales: el cuestionario de satisfacción*. Recuperado de http://www.uv.es/meliail/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Peiró, J. y Salvador, A. (1992). *Occupational Stress Triggers (1ª. ed.)*. España: Editorial UDEMA S. A.
- Rezk, M. (1976). *Autocontrol: nociones básicas e investigación fundamental*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, (8)3, pp. 389-397 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80580303.pdf>
- Romeu, V. (2015). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. *Revista especializada en periodismo y comunicación*, Vol. 1

- Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). *Stress and burnout at work: differences, updates and lines of intervention*. ISSN 0465-546X. Revista Scielo. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Rotger, D. (1994). *The stress of firefighters. España. Mapfre Seguridad*. N° 55. Tercer Trimestre.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Salazar, A. (2015). *Health, burnout and stress in work environments: A systematic review*. Recuperado de: <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Becerril-2015.-Salud-bernout-y-estres.-pdf.pdf>
- Silveria, M. (2014) *El arte de las relaciones personales*, Madrid, España, Editorial Alba.
- Rojas, A., Tejada, P. y Valladares, R. (2017). *Influencia del estrés laboral en la relación enfermera – paciente en centro quirúrgico del hospital nacional, lima – 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_RojasEncarnacion_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tsutsumi, A. & Kawakami, N. (2004). *A review of empirical studies on the model of effort-reward imbalance at work: reducing occupational stress by implementing a new theory*. *Social Science & Medicine*, 59, 2335-2359.
- Valenzuela, D. y Gayoso, M. (2017). *Relationship between the frequency of work-related stress and prevalence of functional dyspepsia in Lima Geriatric Army Hospital*. ISSN 1022-5129. Revista Scielo. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292017000100003

Vázquez, M. y Núñez, C. (2016). *Working on communication skills with families*. ISSN 1139-7632. Revista Scielo. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322016000500015

Yela, M. (1980). *Introducción a la teoría de los tests*. Madrid, España: Facultad de Psicología. Universidad Complutense.

Zayas, P. (2011). *La comunicación interpersonal*. España: Verlag: EAE Editorial Academia Espanola.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

	variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
X		Maslach y Jackson (1981), síndrome de quejarse por el Trabajo bajo la presencia de tres síntomas relacionados a: cansancio emocional, despersonalización y realización personal (p. 48).	Es la acumulación de carga laboral evaluada mediante una escala ordinal, tras la aplicación de un instrumento.	Cansancio emocional	Sobrecarga laboral	ORDINAL
					Capacidad de atención	
					Repercusiones físicas	
				Despersonalización	Relaciones con los compañeros	
					Aporte a la institución	
					Empatía a los clientes	
				Realización personal	Cumplimiento de metas	
					Presión de la gerencia	
					Reconocimiento laboral	
Y	Comunicación interpersonal	Zayas (2011), es un tipo de comunicación que se produce en el nivel de las relaciones humanas de manera directa y con mucha intensidad (p. 55).	Es la comunicación que tiene el personal entre ellos, analizada mediante la comunicación formal, la comunicación informal y el canal de comunicación; se medirá a través de las dimensiones	Comunicación formal	Información de políticas de la empresa	ORDINAL
					Difusión de comunicados	
					Trasmitir la cultura organizacional	
				Comunicación informal	Comunicación con los compañeros	
					Entorno de trabajo	
					Reuniones de motivación	
				Canal de comunicación	Comunicación verbal	
					Comunicación telefónica	
					Comunicación por correo corporativo	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO PICHINCHA, HUARAZ - 2020.

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar la comunicación interpersonal del banco Pichincha, en el marco de los estudios de pre grado en la escuela profesional de administración en la Universidad Cesar Vallejo; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la presente investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

N o	ÍTEMS	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Comunicación formal						
1.	El banco te informa sobre las nomas que debes de cumplir como colaborador.					
2.	El banco pichincha cuenta con un plan anual de formación para los trabajadores.					
3.	El banco te mantiene informado de la línea de carrera.					
4.	Como trabajador te mantienes informado sobre los objetivos del banco.					
5.	El banco te informa de manera detallada sobre tus compensaciones mensuales.					
6.	El banco difunde sus comunicados de manera escrita a través de correos electrónicos.					
7.	Como trabajador tienes que estar pendiente de tu correo electrónico para atender los requerimientos que realiza el banco.					

8.	El banco brinda espacios cómodos de trabajo.					
9.	Sientes que el banco se preocupa por transmitir sus valores organizacionales entre los colaboradores.					
10.	Siente que existe una adecuada interacción entre compañeros de trabajo.					
11.	Sientes que el banco te hace partícipe sobre sus metas institucionales.					
12.	El banco te brinda los uniformes que debes usar en el área de trabajo.					
D2: Comunicación informal		N	CN	AV	CS	S
13.	Puedes coordinar con tus compañeros durante la hora de trabajo sin ningún contratiempo.					
14.	Utilizas diversos medios de comunicación para poder cumplir con tus funciones en el banco.					
15.	Las conversaciones que sostienes con tus compañeros de trabajo son estrictamente laborales.					
16.	En el banco se puede realizar trámites de manera verbal, evitando la documentación.					
17.	Durante las horas de trabajo en el banco existe comunicación espontanea entre sus colaboradores sin mucha formalidad.					
18.	Los trabajadores utilizan de manera muy seguida sus correos para comunicarse sobre cosas laborales.					
19.	Cuando solicitas a un compañero de trabajo información sobre un cliente lo puedes realizar de manera verbal.					
20.	Cuando se inicia las actividades laborales, el gerente realiza una reunión de motivación.					
21.	Después de cada reunión te sientes motivado para realizar tu jornada laboral.					
22.	Son amenas las reuniones que se llevan a cabo día a día.					

D3: Canal de comunicación		N	CN	AV	CS	S
23.	Mantienes buenas relaciones con tus compañeros facilitando la comunicación verbal con ellos.					
24.	Sientes que en el banco la comunicación verbal entre compañeros es permanente.					
25.	En la oficina tienes un número de anexo para comunicarte con tus clientes.					
26.	Te permiten utilizar el celular durante el horario de trabajo para realizar gestiones.					
27.	Utilizas permanentemente el chat corporativo para comunicarte con tus compañeros de trabajo.					
28.	Sientes que es importante utilizar el chat corporativo porque te ayuda a cumplir tus acciones laborales.					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO PICHINCHA, HUARAZ - 2020.

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar el estrés laboral del banco Pichincha, en el marco de los estudios de pre grado en la escuela profesional de administración en la Universidad Cesar Vallejo; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la presente investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

N o	ÍTEMS	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Cansancio emocional						
29.	Siente que tienen demasiada carga laboral en tu actividad cotidiana.					
30.	Terminas tu jornada laboral agotado emocionalmente					
31.	En el banco te ponen metas de atención mínimas diarias					
32.	Sientes presión por cumplir con la cantidad de usuarios atendidos diariamente.					
33.	Terminas tu jornada laboral agotada físicamente.					
34.	Sientes molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar tu jornada laboral.					
D2: Despersonalización		N	CN	AV	CS	S
35.	Durante tu jornada laboral tienes espacios para comunicarte con tus compañeros asuntos que no son de trabajo.					
36.	Por la carga laboral, contestas de mala manera a tus compañeros.					

37.	Consideras que eres un elemento fundamental para el banco.					
38.	El banco valora el esfuerzo que realizas en tus actividades cotidianas.					
39.	Controlas tus emociones ante usuarios que contestan de mala manera.					
40.	Has reaccionado de mala manera a los clientes.					
D3: Realización personal		N	CN	AV	CS	S
41.	Te sientes frustrado por las metas que te pone el banco.					
42.	El cumplimiento de meta influye en tu renovación de contrato.					
43.	Te sientes presionado por el gerente, con el cumplimiento de metas.					
44.	Cuando atiendes a pocos clientes te sientes frustrado.					
45.	Te motiva cumplir con las metas del banco por los reconocimientos que realiza.					
46.	Cuando se acerca el fin de mes y no podrás cumplir con la mete, sientes impotencia.					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

Anexo 3. Ficha técnica del instrumento

Nombre	Escala valorativa de Estrés laboral y comunicación interpersonal
Nombre del instrumento original	Cuestionario de Estrés laboral y comunicación interpersonal
Dimensiones	Cansancio emocional, Despersonalización, Realización personal Comunicación formal, Comunicación informal, Canal de comunicación
N° de ítems	46
Escala de valoración	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Ámbito de aplicación	Colaboradores del banco Pichincha, Huaraz
Aplicación	individual
Validez	Validez de contenido mediante juicio de expertos (3 jueces de expertos), para lo cual, se utilizó una matriz de validación que evalúa la coherencia entre variable, dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuestas, así como la redacción, esencialidad y comprensibilidad.
Elaborado	Chávez Carrillo Beatriz Karina y Atoc Garay Mercelita Consuela
Unidades de información	Colaboradores en el banco Pichincha, Huaraz.

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ESTRÉS LAB ORAL: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																			
SUJETOS	PREGUNTAS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	3	2	2	3	3	1	2	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	43
2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	46
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	64
4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	68
5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	63
6	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	63
7	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	63
8	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	62
9	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	57
10	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	63
11	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	63
12	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	59
13	3	3	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	50
14	3	3	4	3	1	3	1	3	1	3	2	2	3	4	3	4	3	4	50
15	4	4	1	4	3	1	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	56
VARIANZA	0.3	0.2	0.3	0.6	0.6	0.8	1.2	0.7	1.0	0.3	1.1	0.7	0.2	0.3	0.4	0.4	0.2	0.2	52.0
TOTAL	10.4																		0.847
																			0.847

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem (i)
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
- "k" es el número de preguntas o ítems

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																													
SUJETOS	PREGUNTAS																											TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		28
1	2	3	4	2	3	1	2	3	2	1	2	3	4	2	4	2	3	5	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	81
2	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	93
3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	94
4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	90
5	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	92
6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	3	2	4	3	95
7	4	2	3	4	3	2	2	3	4	2	4	2	3	4	2	4	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	86
8	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	86
9	4	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	58
10	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	56
11	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	61
12	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	64
13	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	62
14	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	3	3	2	60
15	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	58
VARIANZA	0.8	1.2	0.8	1.4	0.6	1.0	0.7	0.9	0.4	0.6	0.8	0.8	0.9	0.7	1.0	1.1	0.6	0.8	1.0	0.4	0.9	0.7	0.8	0.9	0.6	0.5	0.5	0.5	234.6
TOTAL	22.1																											0.939	
																												0.939	

Donde:

S_i^2 es la varianza del ítem (i)
 S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
 "k" es el número de preguntas o ítems

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO



TITULO DE LA TESIS: Estrés laboral y comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha, Huaraz - 2020.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Y: Comunicación interpersonal	Comunicación formal	Información de políticas de la empresa	1. El banco te informa sobre las nomas que debes de cumplir como colaborador.						✓		✓		✓		✓		
			2. El banco pichincha cuenta con un plan anual de formación para los trabajadores.						✓		✓		✓		✓		
			3. El banco te mantiene informado de la línea de carrera.						✓		✓		✓		✓		
			4. Como trabajador te mantienes informado sobre los objetivos del banco.						✓		✓		✓		✓		
			5. El banco te informa de manera detallada sobre tus compensaciones mensuales.						✓		✓		✓		✓		
	Difusión de comunicados		6. El banco difunde sus comunicados de manera escrita a través de correos electrónicos.						✓		✓		✓		✓		
			7. Como trabajador tienes que estar pendiente de tu correo electrónico para atender los requerimientos que realiza el banco.						✓		✓		✓		✓		
	Trasmitir la cultura organizacional		8. El banco brinda espacios cómodos de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			9. Sientes que el banco se preocupa por transmitir sus valores organizacionales entre los colaboradores.						✓		✓		✓		✓		

			10. Siente que existe una adecuada interacción entre compañeros de trabajo.							✓	✓	✓	✓		
			11. Sientes que el banco te hace partícipe sobre sus metas institucionales.							✓	✓	✓	✓		
			12. El banco te brinda los uniformes que debes usar en el área de trabajo.							✓	✓	✓	✓		
Comunicación informal	Comunicación con los compañeros		13. Puedes coordinar con tus compañeros durante la hora de trabajo sin ningún contratiempo.							✓	✓	✓	✓		
			14. Utilizas diversos medios de comunicación para poder cumplir con tus funciones en el banco.							✓	✓	✓	✓		
			15. Las conversaciones que sostienes con tus compañeros de trabajo son estrictamente laborales.								✓	✓	✓	✓	
	Entorno de trabajo		16. En el banco se puede realizar trámites de manera verbal, evitando la documentación.								✓	✓	✓	✓	
			17. Durante las horas de trabajo en el banco existe comunicación espontánea entre sus colaboradores sin mucha formalidad.								✓	✓	✓	✓	
			18. Los trabajadores utilizan de manera muy seguida sus correos para comunicarse sobre cosas laborales.								✓	✓	✓	✓	
			19. Cuando solicitas a un compañero de trabajo información sobre un cliente lo puedes realizar de manera verbal.								✓	✓	✓	✓	
	Reuniones de motivación		20. Cuando se inicia las actividades laborales, el gerente realiza una reunión de motivación.								✓	✓	✓	✓	
		21. Después de cada reunión te sientes motivado para realizar tu jornada laboral.								✓	✓	✓	✓		

Canal de comunicación		22. Son amenas las reuniones que se llevan a cabo día a día.							✓	✓	✓	✓		
	Comunicación verbal	23. Mantienes buenas relaciones con tus compañeros facilitando la comunicación verbal con ellos.							✓	✓	✓	✓		
		24. Sientes que en el banco la comunicación verbal entre compañeros es permanente.							✓	✓	✓	✓		
	Comunicación telefónica	25. En la oficina tienes un número de anexo para comunicarte con tus clientes.							✓	✓	✓	✓		
		26. Te permiten utilizar el celular durante el horario de trabajo para realizar gestiones.							✓	✓	✓	✓		
	Manejo de chat corporativo	27. Utilizas permanentemente el chat corporativo para comunicarte con tus compañeros de trabajo.							✓	✓	✓	✓		
		28. Sientes que es importante utilizar el chat corporativo porque te ayuda a cumplir tus acciones laborales.							✓	✓	✓	✓		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere



 EMP CONSTRUCTORA Y SERVICIOS S.A.
 Dr. Rolando ... PRESIDENTE
 Post firma
 DNI 31600080

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del estrés laboral y comunicación interpersonal de los trabajadores del banco Pichincha

OBJETIVO: Obtener información sobre el estrés laboral y comunicación interpersonal

DIRIGIDO A: trabajadores del banco Pichincha.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rolando Remigio Saenz Rodriguez.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Administración


EMI CONSTRUCTORA Y SERVICIOS
SAN SIDRO - ECOMI S.A.
Dr. Rolando R. Saenz Rodriguez
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
DNI 31600080

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Estrés laboral y comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha, Huaraz - 2020.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable Y: Comunicación interpersonal	Comunicación formal	Información de políticas de la empresa	1. El banco te informa sobre las normas que debes de cumplir como colaborador.						X		X		X		X			
			2. El banco pichincha cuenta con un plan anual de formación para los trabajadores.						X		X		X		X			
			3. El banco te mantiene informado de la línea de carrera.						X		X		X		X			
			4. Como trabajador te mantienes informado sobre los objetivos del banco.						X		X		X		X			
			5. El banco te informa de manera detallada sobre tus compensaciones mensuales.						X		X		X		X			
	Difusión de comunicados	6. El banco difunde sus comunicados de manera escrita a través de correos electrónicos.						X		X		X		X				
		7. Como trabajador tienes que estar pendiente de tu correo electrónico para atender los requerimientos que realiza el banco.						X		X		X		X				
	Trasmitir la cultura organizacional	8. El banco brinda espacios cómodos de trabajo.						X		X		X		X				
		9. Sientes que el banco se preocupa por transmitir sus valores organizacionales entre los colaboradores.						X		X		X		X				

Comunicación informal		10. Siente que existe una adecuada interacción entre compañeros de trabajo.								X		X		X				
		11. Sientes que el banco te hace partícipe sobre sus metas institucionales.									X		X		X			
		12. El banco te brinda los uniformes que debes usar en el área de trabajo.									X		X		X			
	Comunicación con los compañeros	13. Puedes coordinar con tus compañeros durante la hora de trabajo sin ningún contratiempo.									X		X		X			
		14. Utilizas diversos medios de comunicación para poder cumplir con tus funciones en el banco.									X		X		X			
		15. Las conversaciones que sostienes con tus compañeros de trabajo son estrictamente laborales.									X		X		X			
	Entorno de trabajo	16. En el banco se puede realizar trámites de manera verbal, evitando la documentación.									X		X		X			
		17. Durante las horas de trabajo en el banco existe comunicación espontanea entre sus colaboradores sin mucha formalidad.									X		X		X			
		18. Los trabajadores utilizan de manera muy seguida sus correos para comunicarse sobre cosas laborales.									X		X		X			
		19. Cuando solicitas a un compañero de trabajo información sobre un cliente lo puedes realizar de manera verbal.									X		X		X			
	Reuniones de motivación	20. Cuando se inicia las actividades laborales, el gerente realiza una reunión de motivación.									X		X		X			
21. Después de cada reunión te sientes motivado para realizar tu jornada laboral.										X		X		X				

Canal de comunicación	Comunicación verbal	22. Son amenas las reuniones que se llevan a cabo día a día.								X		X		X		X			
		23. Mantienes buenas relaciones con tus compañeros facilitando la comunicación verbal con ellos.									X		X		X		X		
	Comunicación telefónica	24. Sientes que en el banco la comunicación verbal entre compañeros es permanente.									X		X		X		X		
		25. En la oficina tienes un número de anexo para comunicarte con tus clientes.									X		X		X		X		
	Manejo de chat corporativo	26. Te permiten utilizar el celular durante el horario de trabajo para realizar gestiones.									X		X		X		X		
		27. Utilizas permanentemente el chat corporativo para comunicarte con tus compañeros de trabajo.									X		X		X		X		
			28. Sientes que es importante utilizar el chat corporativo porque te ayuda a cumplir tus acciones laborales.								X		X		X		X		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere



Lourdes C. Sanchez Mendez
 Lic. Adm. Lourdes C. Sanchez Mendez
 CLAD N° 22799

Post firma
 DNI 45894501

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del estrés laboral y comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha

OBJETIVO: Obtener información sobre el estrés laboral y comunicación interpersonal

DIRIGIDO A: trabajadores del Banco Pichincha

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Lourdes cecilia Sanchez Mendez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestra en Gestión Pública



Lic. Adm. Lourdes C. Sanchez Mendez
CLAD N° 22799

Post firma

DNI 45894501

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Estrés laboral y comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha, Huaraz - 2020.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Y: Comunicación interpersonal	Comunicación formal	Información de políticas de la empresa	1. El banco te informa sobre las normas que debes de cumplir como colaborador.						X		X		X		X		
			2. El banco pichincha cuenta con un plan anual de formación para los trabajadores.						X		X		X		X		
			3. El banco te mantiene informado de la línea de carrera.						X		X		X		X		
			4. Como trabajador te mantienes informado sobre los objetivos del banco.						X		X		X		X		
			5. El banco te informa de manera detallada sobre tus compensaciones mensuales.						X		X		X		X		
	Difusión de comunicados		6. El banco difunde sus comunicados de manera escrita a través de correos electrónicos.						X		X		X		X		
			7. Como trabajador tienes que estar pendiente de tu correo electrónico para atender los requerimientos que realiza el banco.						X		X		X		X		
	Trasmitir la cultura organizacional		8. El banco brinda espacios cómodos de trabajo.						X		X		X		X		
			9. Sientes que el banco se preocupa por transmitir sus valores organizacionales entre los colaboradores.						X		X		X		X		

			10. Siente que existe una adecuada interacción entre compañeros de trabajo.						X		X		X		X			
			11. Sientes que el banco te hace partícipe sobre sus metas institucionales.						X		X		X		X			
			12. El banco te brinda los uniformes que debes usar en el área de trabajo.						X		X		X		X			
	Comunicación informal	Comunicación con los compañeros		13. Puedes coordinar con tus compañeros durante la hora de trabajo sin ningún contratiempo.						X		X		X		X		
				14. Utilizas diversos medios de comunicación para poder cumplir con tus funciones en el banco.						X		X		X		X		
				15. Las conversaciones que sostienes con tus compañeros de trabajo son estrictamente laborales.						X		X		X		X		
		Entorno de trabajo		16. En el banco se puede realizar trámites de manera verbal, evitando la documentación.						X		X		X		X		
				17. Durante las horas de trabajo en el banco existe comunicación espontanea entre sus colaboradores sin mucha formalidad.						X		X		X		X		
				18. Los trabajadores utilizan de manera muy seguida sus correos para comunicarse sobre cosas laborales.						X		X		X		X		
				19. Cuando solicitas a un compañero de trabajo información sobre un cliente lo puedes realizar de manera verbal.						X		X		X		X		
			Reuniones de motivación		20. Cuando se inicia las actividades laborales, el gerente realiza una reunión de motivación.						X		X		X		X	
	21. Después de cada reunión te sientes motivado para realizar tu jornada laboral.							X		X		X		X				

Canal de comunicación		22. Son amenas las reuniones que se llevan a cabo día a día.							X		X		X		X		
	Comunicación verbal	23. Mantienes buenas relaciones con tus compañeros facilitando la comunicación verbal con ellos.							X		X		X		X		
		24. Sientes que en el banco la comunicación verbal entre compañeros es permanente.							X		X		X		X		
	Comunicación telefónica	25. En la oficina tienes un número de anexo para comunicarte con tus clientes.							X		X		X		X		
		26. Te permiten utilizar el celular durante el horario de trabajo para realizar gestiones.							X		X		X		X		
	Manejo de chat corporativo	27. Utilizas permanentemente el chat corporativo para comunicarte con tus compañeros de trabajo.							X		X		X		X		
		28. Sientes que es importante utilizar el chat corporativo porque te ayuda a cumplir tus acciones laborales.							X		X		X		X		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere


 Montañez Benito Jorge Raúl
 Maestro en Gestión Pública
 CLAD - 17298

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del estrés laboral y comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha.

OBJETIVO: Obtener información sobre el estrés laboral y comunicación interpersonal

DIRIGIDO A: trabajadores del Banco Pichincha

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MONTAÑEZ BENITO JORGE RAÚL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA


D. Montañez Benito Jorge Raúl
Maestro en Gestión Pública
CLAD - 17295

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 7. Base de datos

N°	Estrés Laboral																						TOTAL
	Cansancio emocional							Despersonalización							Realización personal								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	SUB	P7	P8	P9	P10	P11	P12	SUB	P13	P14	P15	P16	P17	P18	SUB		
1	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	
2	3	5	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	
4	2	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	
5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	
6	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
7	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	
8	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
9	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
10	1	3	2	3	1	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	
11	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	
12	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	2	3	3	3	
13	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	
14	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	
15	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	
16	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	
17	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
18	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
19	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
20	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	
21	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	5	4	5	4	4	4	

22	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3
23	2	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
24	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
25	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	1	3	4	4	4	3	3
26	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3
28	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
29	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3
30	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
31	1	2	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
32	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
33	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	2	3	4	5	3	3
34	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
35	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2

Comunicación interpersonal

Comunicación formal													Comunicación informal										Canal de comunicación						TOTAL	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	SUB	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	SUB	P23	P24	P25	P26	P27	P28		SUB
2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3
4	5	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	5	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	3	3
3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	5	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	5	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3
5	4	3	2	4	2	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
5	4	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2	4	4	3	3
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2
3	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	4	4	1	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3
4	4	3	4	3	2	5	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3
2	3	2	5	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	5	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	4	4	2	4	3	5	4	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
5	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3
2	3	4	5	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3
3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3
3	2	2	2	2	3	5	4	5	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2

4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	5	4	3	4	2	4	3	
2	4	4	2	2	2	2	5	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	5	3	3	3	
3	3	2	4	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3	
4	2	5	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	5	2	3	3	3	
2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	
3	4	2	2	3	2	3	2	4	5	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	3	
2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2