



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia
Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Sanchez Valenzuela, Erika Shirley ([ORCID: 0000-0002-1311-6518](https://orcid.org/0000-0002-1311-6518))

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio ([ORCID: 0000-0002-8917-1919](https://orcid.org/0000-0002-8917-1919))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mi pequeña hija el motor de todos mis sueños, mis padres, mis abuelitos y mis angeles que dia a dia me protegen, mis hermanos, a ellos por el apoyo en esta etapa de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por brindarme cada día las fuerzas de cumplir mis metas, a mis padres quienes fueron los impulsores de terminar mi etapa profesional a mis jefes por darme la oportunidad de desarrollar esta investigación en mi segunda casa el Banco de Crédito del Perú. De manera especial, a mi asesor Dr. Víctor Dávila Arenaza, por haberme guiado en este importante proceso de mi etapa profesional y por su dedicación y paciencia, por último a la Universidad César Vallejo por haber existido y ser parte del modelo de universidad de todos los que proyectamos un futuro profesional.

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de graficos y figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	44
II. MARCO TEÓRICO.....	47
III. METODOLOGÍA	62
3.1. Tipo y diseño de Investigación:	62
3.2. Variable y operacionalización.....	63
3.3. Población, muestra y muestreo.....	64
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
3.5. Procedimientos	66
3.6. Método de análisis de datos	66
3.7. Aspectos éticos.....	67
IV. RESULTADOS.....	68
V. DISCUSIÓN.....	77
VI. CONCLUSIONES.....	85
VII. RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencia de la variable estrés laboral	68
Tabla 2 Frecuencia de la variable retención del colaborador	69
Tabla 3 Coeficiente de correlación	70
Tabla 4 Prueba de hipótesis general	71
Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 1	72
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 2	74
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 3	75

Índice de gráficos y figuras

Figura N° 1 Frecuencia de variable Estrés Laboral	68
Figura N° 2 Frecuencia de variable Retención del colaborador	69

Resumen

El objetivo general de la tesis ha sido determinar la influencia del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito; la metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel explicativo causal, diseño no experimental de corte transversal, método hipotético-deductivo; la población estuvo conformada por 60 colaboradores. La técnica para obtener los datos ha sido la encuesta y el instrumento u cuestionario de tipo Likert para las dos variables; Conforme a los resultados obtenidos y análisis descriptivo e inferencial se concluye que existe influencia significativa de la variable estrés laboral en retención del colaborador.

Palabras clave: Estrés, laboral, retención, colaborador.

Abstract

The general objective of the thesis has been to determine the influence of work stress on employee retention in the Alfonso Ugarte agency of Banco de Crédito; The methodology was applied, quantitative approach, causal explanatory level, non-experimental cross-sectional design, hypothetical-deductive method; the population was made up of 60 collaborators. The technique to obtain the data has been the survey and the Likert-type instrument or questionnaire for the two variables; According to the results obtained and descriptive and inferential analysis, it is concluded that there is a significant influence of the variable work stress on employee retention.

Keywords: Stress, Labor, Retention, Collaborator.

I. INTRODUCCIÓN

Para que las organizaciones logren sus objetivos, metas y sean reconocidas como competitivas dentro del mercado se requieren trabajadores comprometidos y que su permanencia sea duradera, por lo que se debe implementar estrategias de retención de los colaboradores, con dicho propósito; se debe poner en práctica las acciones que controlen las causas y eviten la fuga de talentos.

Una de las causas que ocasionaban la salida de los colaboradores de las organizaciones era la sobrecarga de trabajo conocido también como estrés laboral, al respecto en el contexto internacional el libro denominado 50minutos.es (2016) concretiza que el nivel de estrés se eleva cada día más en la vida laboral, originando tensión que aumenta también los esfuerzos por el temor de ser señalado, de ser menos valorado y forzado a reembolsar parte de la utilidad por no lograr los objetivos, también daba hincapié a ser comparado con todos los colaboradores que no cumplían con la meta. Este tipo de gestión hacía que las personas que estén bajo estrés colapsen ocasionando depresión, generándose de estrés laboral.

Con relación a la retención de colaboradores relacionado con el estrés, en el contexto nacional Baguer (2009) precisa que a través de la cultura de retención se logrará identificar al factor estrés para garantizar calidad de vida laboral y saludable, ya que sin una adecuada supervisión perjudicaría al talento y la relación del mismo. Además, señala que los talentos aprecian las condiciones del ambiente laboral. Por lo tanto, la importancia de la comodidad laboral ayuda la retención y percepción de talento humano, valorando, también, el reflejo empresarial en el mercado. Ya que el contrapeso de la sobrecarga de las funciones y el entorno impacta para sufrir de estrés.

En el contexto de estudio, Banco de Crédito del Perú sus directivos gestionan a través de la participación activa de todos los colaboradores con la intención de conocer las opiniones e inconvenientes que se presenten, también se le reconoce por ser uno de los mejores bancos para trabajar en donde, permíta a sus colaboradores hacer línea de carrera con la finalidad del

crecimiento profesional, a pesar de ello existía mucha desventaja para afrontar la sobrecarga mental y estrés laboral. No obstante, se evidenciaba la existencia de programas específicos de integración organizacional que permitía un espacio particular entre todos los colaboradores para liberarse de la rutina laboral que al parecer no son suficientes por la menor participación al esperado.

En la agencia Alfonso Ugarte, se tiene como objetivo ser modelo de gestión para lograr los objetivos a través de una atención de calidad y venta de productos financieros. En la coyuntura actual era y sigue siendo necesario aumentar el número de operaciones bancarias y debido a la presión constante para alcanzar las metas existe casos de colaboradores que deben laborar más allá del horario establecido, lo mencionado demuestra la necesidad de supervisar y orientar acciones para lograr el bienestar emocional de los colaboradores que expresen algún síntoma de estrés laboral, considerando que parte de los principios del Banco de Crédito del Perú es la satisfacción de sus clientes y el bienestar de sus colaboradores; por lo que es necesario evitar las sobrecargas que son una de las causas de mayor incidencia para las renunciaciones.

Así mismo, los colaboradores son constantemente evaluados al cumplimiento de metas, para algunos que ya presentaban síntomas del estrés laboral y que por el agotamiento no se mantienen en el rango de cumplimiento identificaba la alteración emocional; en consecuencia, reducía la motivación de consolidarse en el banco.

El banco de crédito brinda orientación psicológica a los colaboradores a través de la línea telefónica interna además antes de la pandemia se establecía un área de masajes gratuito para los colaboradores que necesitaban liberar la tensión del trabajo, ante lo mencionado se evidencia que existía la intención de apaciguar el problema latente que se tiene contra el estrés y que está al alcance de todos los colaboradores asignados en diferentes agencias. De no resolver esta desventaja en un futuro infalible, el banco seguirá presentando descontentos con sus colaboradores y por ende renunciaciones, la pérdida de capital

humano incrementará la incertidumbre de trabajar o no en un lugar donde no se cuida la salud mental.

Problema General: ¿Cuál es la influencia del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021?

Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021?, 2. ¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021?, 3. ¿Cuál es la influencia del estado mental en el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021?

Se ha justificado la investigación desde el punto de vista teórico se ha buscado la relación detallada de las variables, estrés laboral en retención; así mismo las hipótesis planteadas servirán como base para futuros estudios. Desde el punto de vista práctico se han propuesto soluciones a los problemas de la empresa del contexto de estudio en base a la información obtenida y procesada. Desde el punto de vista metodológico se ha diseñado un instrumento de investigación para recolectar los datos; los mismos que demostraron la influencia de las variables con la finalidad de dar soporte con autores destacados para las recomendaciones.

La Hipótesis General y específicas de la investigación fueron: Existe influencia significativa del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021. Hipótesis específicas: 1. Existe influencia significativa del ambiente laboral en estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021. 2. Existe influencia significativa de la satisfacción laboral en las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021. 3. Existe influencia significativa del estado mental en el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos vinculados como antecedente a la variable estrés laboral son: Özdemir & Kerse (2020) cuyo objetivo general fue precisar los niveles de optimismo y estrés laboral de los profesionales a través del estrés laboral, desarrollaron una investigación con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Concluyendo que el estrés es generado por la demanda del ambiente laboral en tiempos de incertidumbre cuando antes se interpretaba por una reacción de tensión de la persona. La influencia tiene relación con ambas interpretaciones, debido a que el estrés desde la mira psicológica tiene mucho que ver con el estado físico y mental que se desborda ante los escasos de medios acomodados para afrontar las presiones del ambiente, la cual se ve reflejada en la vida empresarial y es identificada como estrés laboral. Debemos tener en cuenta, que el personal más afectado comúnmente son los que tienen contacto directo con personas que van a buscar algún tipo de solución, debido a que la persona que atiende ese proceso debe buscar la manera de obtener un resultado positivo para ambas partes empresa y cliente, entonces está más expuesto a generar estrés laboral.

Velázquez (2019) en su estudio cuyo objetivo fue observar los diferentes procesos por medio de los cuales ellas evidencian síntomas físicos y estados emocionales bajo la noción de estrés, mediante una investigación de enfoque cualitativo. Dando a conocer que los años de trabajo y los roles sociales, las experiencias buenas, frustraciones y muchas expectativas de cambios pueden significar causal llamado estrés de rol por el cambio tecnológico y proceso productivo. Actualmente debido a la coyuntura los trabajadores antiguos vienen acoplando su rutina de trabajo a los nuevos cambios que presenta la organización, pero es necesario tomar consideración a los factores que se pueden dañar en el proceso del cambio.

Además, Seijas-Solano (2019) cuya investigación tiene como objetivo general estimar los riesgos del estrés laboral en los trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis venezolana, en base a su investigación descriptiva

y de corte transversal. Concluyendo que el estrés laboral se tiene que ver con el ambiente donde se encuentra, puede ser efecto de diferentes eventos, entre ellas, la carga y crecimiento de productividad, escasas del conocimiento o malas relaciones. Hoy el estrés tiene causal ocupacional, ya que el trabajo puede ser un medio de satisfacción material para las personas y crecimiento profesional, como también una generadora de malestar para los trabajadores debido a los acontecimientos del día a día.

Vidotti, Martins, Galdino, Ribeiro & Robazzi (2019) cuyo objetivo general fue estudiar la ocurrencia del estrés laboral y la calidad de vida entre trabajadores de enfermería, mediante un estudio transversal. Concluyendo que la consecuencia del nivel elevado de estrés más la baja calidad del entorno laboral significan el desarrollo de burnout, lo cual se identifica como un factor de alto riesgo que puede dañar la salud del trabajador. Seguir en un entorno de riesgo que genere estrés laboral y que esto no sea supervisado para disminuir el impacto interno y externo del trabajador puede resultar un desgaste crónico en consecuencia de un estado determinante para el trabajador. Si bien es cierto hoy lo que menos buscan las personas es desvinculación laboral, la afectación e insatisfacción son factores determinantes que dan la opción de no seguir trabajando en un entorno que genere un malestar físico y emocional, los encargados y jefes deberían buscar una herramienta eficaz para controlar el generador del síndrome de burnout.

Así mismo Blaser, Bresciani, Souza & Zandonade (2015) cuya investigación tuvo como objetivo general verificar cómo los trabajadores bancarios evalúan su estado de salud y los principales factores asociados tratándose de un estudio transversal. Concluyendo en que el riesgo de permanecer en un entorno laboral de baja calidad surge exposición a factores de estrés que pueden perjudicar la salud. Se pueden presentar demanda y escaso control que ponga en riesgo de mayor estrés. También es importante controlar los límites emocionales de los grupos laborales a través de la retroalimentación con el fin de evitar que las consecuencias del estrés afecten la operatividad del

área. Bucasio, Vieira, Berge, Martins, Souza, Maia, Figueira & Jardim (2005) cuyo objetivo general fue ejemplificar, con caso clínico, la relación entre trastorno de estrés postraumático y eventos traumáticos en el trabajo, pudiendo ser una consecuencia de accidente de trabajo en un banco. Concluyendo que se produce a través del cumplimiento de una actividad laboral específica de agresión o violencia por parte de un compañero o tercero que genere consecuencias en la salud mental y física, lo cual también puede ser efecto fatal como muerte o deterioro de la capacidad de trabajar permanentemente ocasionada por dicho acto. El artículo de opinión narra brevemente la experiencia y secuelas que tuvo un gerente, debido al asalto de su agencia bancaria quien necesito de tratamiento postraumático debido al estrés que le había generado ese lamentable suceso, lo que fue catalogado posteriormente como un accidente laboral.

Además, Cuervo, Orviz, Arce & Fernández (2018) como objetivo general elabora una observación del arte del tecnoestrés, uno de los riesgos consecuentes del creciente uso y evolución de la Tecnología. Concluyendo que el genera peligro constante en el área de trabajo, lo que ha transformado el uso de la tecnología en las organizaciones para mantener una efectiva comunicación y de esa forma evitar se siga propagando estrés siendo esta forma estratégica eslabón perdido que se necesita para el cambio del uso tecnológico. Los autores del artículo mencionan que las futuras investigaciones deben plantear la opción del uso tecnoestrés de manera adecuada, lo cual permitirá gestionar en base a una necesidad muy interna sin perjudicar y mejorar.

Lott, Breder, Bresciani, Guio & dos Santos (2019) cuyo objetivo general fue abarcar el estrés ocupacional en los medios de comunicación desde el criterio de la organización del área laboral mediante una investigación cualitativa. Concluyendo que las causas del estrés ocupacional están vinculadas no solo al proceso interno del área laboral también tiene efecto las decisiones que tome la organización de manera general, incluyendo la escasez de comunicación del entorno. En el artículo científico los autores hablan sobre como los periodistas

de una organización y el análisis que se ejecuta para obtener en resultado a través de tres etapas de las cuales se valora la motivación que no es suficiente y que para el colaborador puede ser esfuerzos monótonos fastidioso, reiterativos que acaben con abatirlos.

Por otro lado, Prada-Ospina (2019) cuyo objetivo general fue determinar la incidencia del grado de satisfacción y motivación sobre el estrés laboral y la aceptación del bienestar en las salas de emergencia de cuatro hospitales de alta complejidad de Medellín y Bogotá. Concluyendo que el estrés es resultado de la carga laboral, entorno, presión e insatisfacción. Estos factores son causados en los profesionales que en la mayoría tienen contacto directo con el cliente o deben solventar una necesidad a las personas, las situaciones pueden variar de acuerdo al cargo que ocupa. El artículo científico identifica el desgaste emocional de los profesionales de la salud al momento de cumplir sus funciones, mencionan que la consecuencia de llevar actividades monótonas es causal de síndrome de burnout y es necesario implementar una estrategia para que no sea causal de contaminación del área laboral que afecte la reputación de la organización.

García & Forero (2018) como objetivo general fue descubrir la coherencia entre estrés laboral y contrato psicológico, con los colaboradores de la organización de Bogotá en base a una investigación transversal de alcance correlacional. Concluyendo que es importante para el mercado y sus necesidades que las empresas y su personal estén preparados y sean capaces para resuelvan las exigencias. Sin que este proceso de adaptabilidad propague daños en el personal, la empresa debe cuidar que su talento humano pueda canalizar males causados por factores estresores, identificar las causas e implementar estrategias que fortalezcan la cultura organización. Los autores mencionan en su artículo que los colaboradores mantenían una fidelidad organizacional, sin embargo, no escapaban de los factores estresores los cuales estaban dañando la reputación organizacional, lo que determino que mediante un acuerdo conjunto se aplicarían estrategias en favor de los trabajadores que permitiera un cambio flexible en la organización.

Cardoso, Furtado & Sobral (2020) quienes tuvieron como objetivo general relacionar el nivel de estrés laboral que conduce al agotamiento extremo en los médicos durante la pandemia del COVID-19. En su investigación mencionan que el estudio realizado a médicos de primera línea que enfrentan el esfuerzo de salvar vidas por el COVID-19 en este contexto aumenta la presión, la perplejidad, empatía por la persona que sufre y la muerte, dirigiéndolos a experimentar factores estresantes por el temor de no llevar equipos de seguridad que eviten contagiarse y por ende poner en riesgo a sus familiares. Conforme a esta investigación los autores mencionan la importancia de mantener las culturas orientadas al trabajo en equipo debido a que mantener una buena relación laboral y desarrollar el vínculo de la confianza, desempeña un papel crucial en ayudarse entre compañeros ya que ayuda en desafiar los factores estresantes que se generan por la carga laboral.

Astorquiza, Castillo & Gómez (2020) cuya investigación tiene como objetivo general identificar los procesos de estrés que enfrenta la población empleada y sus posibles conculyentes. Dan a conocer que mientras la carga laboral aumente en el caso colombiano, existe probabilidad de que aumente la disponibilidad de mano de obra, lo cual genera presión interna de mantener su trabajo lo que conlleva a los empleados a generar más actividades que no necesariamente influya económicamente. Sin embargo, la investigación logró identificar los comportamientos que exponen la salud humana y estabilidad social en el trabajador.

Carrasco, Castillo, Salas & Reyes (2020) quienes tuvieron como objetivo general determinar la relación entre los estresores laborales y la satisfacción de las enfermeras peruanas en el contexto de la pandemia de COVID-19. Concluyeron que el compromiso de los factores estresores y la satisfacción son relacionados ya que debido a las situaciones tensas su satisfacción es baja, por tanto el compromiso asumido con su profesión es bajo porque afecta el grado de felicidad.

Valente, Afonso, Alves & Dominguez (2020) determinaron como objetivo general examinar la relación entre las capacidades de IE del docente, la eficacia del docente y la efectividad en la gestión del aula. Llegando a la conclusión de acuerdo a los resultados obtenidos que la mayor parte de profesores con trayectoria sufren de estrés y agotamiento que altera su capacidad emocional lo que pone en riesgo su salud y por ende su estabilidad.

Las tesis a nivel internacional consideradas como antecedentes relacionados a la variable estrés laboral son los siguientes: Salamanca (2018) en su tesis titulada Estrés Laboral en Colombia el cual tuvo como objetivo general realizar una verificación sistemática sobre estrés laboral en Colombia, considerando las investigaciones del 2013 al 2018, elaborando una fuente importante de información para la prevención de esa enfermedad, la investigación es un estudio de análisis de tipo cuantitativo. Concluyendo que, si existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, el cual en la investigación se refleja un alto nivel de síndrome de burnout que generaba errores consecutivos en las actividades y la falta de criterio para tomar decisiones en los momentos de tensión. De acuerdo a la investigación el autor menciona los procesos y costos puede ahorrar la empresa si se elabora un plan estratégico para que los trabajadores puedan mejorar su vida laboral y que la desconexión laboral sea permanente al momento de regresar a sus casas.

González (2014) en su tesis titulada Estrés y desempeño laboral cuyo objetivo general fue identificar la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., con un diseño de investigación explicativo, investigación descriptiva correlacional. Concluyendo que las razones que producen el estrés están perjudicando el alcance de objetivos, además que esto también genera conflictos y está perjudicando la armonía del clima laboral generándose ausentismos por la falta de motivación. En la investigación el autor hace hincapié sobre la importancia de supervisión en caso se identifique un factor de estrés laboral, mediante el cual recomienda hacer

pausas pequeñas de dentro de la actividad laboral para incentivar la cultura organizacional.

García (2016) en su tesis titulada Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015, cuyo objetivo general fue plantear directrices generales a las autoridades de la Universidad de Cuenca para anular los riesgos evitables y reducir los no evitables mediante la inserción de medidas de promoción y protección del peligro de estrés en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, en base a una investigación descriptiva, transversal, correlacional. Concluyendo que existe independencia participativa en donde el género y el cargo que desempeñan dentro de la empresa esta en riesgo perjudicial de generar estrés laboral. Además, se evidenció que existe un grado elevado de autoridad inadecuada lo que genera un mal clima organizacional. El autor en su investigación recomienda el uso de herramientas que permitan una participación organizacional y cambio de roles para impulsar el desarrollo profesional y fomentar la participación.

Las tesis a nivel nacional relacionado con la variable estrés laboral son los siguientes: Balladares & Vergara (2017) en su tesis titulada Diagnóstico y estrategias para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito La Esperanza, provincia Trujillo, año 2016, cuyo objetivo general fue identificar y plantear estrategias para disminuir el nivel de estrés laboral alcanzado por los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP, distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016, su investigación fue descriptiva de corte transversal. Concluyendo que los factores causales del estrés se concentran en la estructura organizacional que presenta el área y que a consecuencia de ello se presentan ausentismos laborales, por ello la investigación menciona como resultado que los procesos pueden mejorar si se aplica una estrategia de la cual los jefes inmediatos puedan atraer al personal que se ausenta debido a la carga laboral. Los autores en su investigación

mencionan que es necesario fomentar las reuniones motivacionales y de relajación para contrarrestar la presión que tiene el área.

Bardales (2018) cuya tesis titulada Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018 como objetivo general fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas, con metodología estadística, investigación es correlacional, no experimental. Concluyendo que si existe influencia de estrés laboral en el desempeño del personal administrativo lo que dificulta que realicen sus actividades de manera eficiente cumpliéndolas de forma eficiente. El autor en su investigación que los jefes deben tener mas importancia en la mejora de los procesos operativos para que puedan supervisar los factores estresantes y evitar se propague, además inculcar la participación de tiempos de retroalimentación que se necesita para motivar las actividades que realizan los colaboradores.

Ortiz & Cruz (2019) en su tesis titulada el Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 Barranca, durante el año 2018 cuyo objetivo general fue identificar de qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 Barranca, durante el año 2018, su investigación de diseño no experimental, correlacional, cualitativo y cuantitativo. Concluyendo que si existe influencia del estrés laboral con el logro de objetivos trasados es por ello que la dirección debe implementar un plan estratégico para motivar a su personal administrativo y docente que genere una cultura organizacional saludable. Los autores en su investigación promueven la capacitación sobre temas motivacionales, mejoramiento de infraestructura para aumentar la comodidad de sus colaboradores y el sistema de incentivos para los trabajadores sientan el interés de su desempeño.

Los artículos científicos vinculados como antecedentes a la variable retención del colaborador son: Madero (2019) cuya investigación tuvo como

objetivo general precisar el diseño y la validación de un modelo de las principales prácticas para la retención del talento. Concluyendo que de acuerdo a los resultados obtenidos por los participantes se destacó las preferencias laborales que valoran de una empresa. Por ese motivo el autor explica que las organizaciones deben implementar estrategias que permitan atraer a las nuevas generaciones y tentativos talentos, las empresas deben buscar la forma de adaptarse a las necesidades y requerimientos laborales de las nuevas generaciones, los jefes se encargaran de buscar la retención del talento a través del desarrollo profesional brindado al colaborador oportunidades de ser capacitado y de pueda extraer conocimiento técnico.

Díaz-Subieta y Suárez-Montes (2015) cuyo objetivo general fue precisar las características del estrés académico que incide en la salud mental de la población universitaria. Se adicionaron estudios cualitativas y cuantitativas, de corte transversal y relacional. Obteniendo como conclusión que los términos de estrés académico son la deserción estudiantil el cual se concentra de manera significativa en los primeros cuatro semestres y es semejante en hombres y mujeres.

Además, Durán-Seguel, Gallegos, Dauvin, & Rojas (2020) su investigación tuvo como propósito analizar los factores de atracción y retención laboral más valorados por alumnos del último año y recién egresados de las tres principales facultades de negocio de la región del Maule en base a su investigación cuantitativa no experimental. Concluyendo que la empresa se encontraba totalmente desactualizada sobre las necesidades laborales para mantener una estrategia de retención adecuada a sus empleados, se pudo identificar las preferencias de los alumnos y egresados sobre una organización creativa y dinámica lo que indica que los futuros profesionales dan mayor interés a lo que puedan sentir dentro de su centro laboral que a lo económico. Esta investigación da a conocer que el nuevo perfil de profesionales busca el trabajo en equipo con la autosuficiencia sobre todo valora las organizaciones que buscan ir más allá de lo clásico laboral y no solo la rentabilidad económica.

Miranda (2016) cuya investigación tuvo como objetivo de este artículo es analizar la gran importancia de la gestión de talento humano para retener el talento humano de la organización. Motivo por el cual es el talento humano lo más importante en una organización, no basta solo con tener el personal adecuado también debemos mantenerlo y retenerlo. Es verdad que el éxito de una organización es la manera de cómo se establece su proceso y la garantía que brinda, un buen servicio y buen producto también genera felicidad al trabajador ya que se está valorando su aporte día a día.

Asimismo, Ziebell, Natividade, Soares y Sandoval (2019) su objetivo principal fue investigar qué variables individuales, organizacionales y contextuales predijeron el desempeño competente, la satisfacción laboral y la intención de permanecer en la organización. Concluyen en distintas variables predicen el desempeño, la satisfacción y la retención de los profesionales, la fuerza de cálculo predice estas tres variables. Recomendamos, por tanto, que la gestión basada en la evidencia permita diálogos de carrera claros entre los empleados y los representantes de la organización, con el fin de retener a talentos importantes que logren preveer resultados deseados en las empresas.

Barboza & Faria (2014) determinaron como objetivo general estudiar los factores de atracción y pérdida de los jóvenes que voluntariamente optaron por dejar la organización. Concluyeron que los jóvenes nuevos profesionales que buscaron ingresar a una empresa fueron para obtener identidad laboral o que suelen llamar como la escuela de experiencia laboral, al momento que evalúan insertarse en el mercado laboral valoran la trayectoria y reputación de la empresa. El autor en su investigación menciona que el nuevo profesional evalúa constantemente el mercado laboral y su desarrollo y destaca los beneficios internos lo que determina si el profesional permanece o decide dejar la organización por otra con mejores oportunidades.

También Contreras & Rozo (2015) quienes tuvieron como objetivo general analizar el concepto de sostenibilidad empresarial en el uso intensivo del teletrabajo para la economía de un país en desarrollo en Colombia. Concluyendo

que las empresas deben tener subsistemas que se enfoquen en medir el bienestar de los trabajadores. Uno de ellos, se enfoca en la retención laboral planteando la complementación de la felicidad laboral con los procesos organizacionales que a largo plazo tendrán motivados a sus colaboradores y evitarán ausencias que afecten a la productividad.

Cubillos, Velásquez & Reyes (2014) el cual tuvieron como objetivo general delinear un plan de mejoramiento dirigido a la intervención de las variables de clima organizacional y ver cómo afectan negativamente al desempeño laboral de una empresa del sector público en base al enfoque cuantitativo y descriptivo. Precizando la importancia de tener un indicador sobre el nivel de satisfacción del colaborador, la retención del colaborador y la productividad del empleador. Los autores mencionan en su investigación la importancia de medir la satisfacción laboral en el sector estatal y proponen la inversión a largo plazo de sus trabajadores para poder mantener una retención laboral eficiente.

Además, Sánchez-Manjavacas, Saorín-Iborra & Willoughby (2014) su investigación tuvo como objetivo general de investigar el impacto de la empleabilidad interna en intención del colaborador de renunciar a la empresa mediante una investigación correlativa causal para determinar los efectos ocasionados. La investigación de los autores concluye que en tiempos de crisis económica y la posterior afectación de la baja empleabilidad del mercado se eleva la productividad laboral, sin embargo, los autores resaltan que no es significado de satisfacción laboral. La vinculación de trabajador y empleador debe ser conexión emocional que determine permanencia, la cual se fortalece cuando el colaborador logra sus expectativas hechas realidad.

Máynez, Cavazos & Muño (2014) en su artículo determinaron como objetivo general analizar la influencia de la capacidad de absorción y la cultura organizacional, en la investigación clasifican el nivel de intención de permanencia o abandono de sus colaboradores dentro de la organización. La cual fue estudiada a través de un diseño no experimental, explicativo y transversal. En consecuencia, se determina que el colaborador valora el

compromiso laboral afectivo. El estudio evidencia que existía un nivel de tipo de colaborador ya sea por su edad, sexo, condición económica, donde las participaciones se volvían tensas debido al malestar emocional.

También Durán, Gallegos, Dauvin & Rojas (2020) quienes tuvieron como objetivo general identificar las características de atracción y retención laboral, más reconocidos por los alumnos de últimos años y recién egresados de las tres principales escuelas de negocio. Concluyendo la investigación apunta a reestructurar los niveles de atracción y retención de colaboradores, examinando las necesidades de las nuevas generaciones y las diferencias que existen en el mercado laboral que atraen al talento. Por tanto, la investigación resalta lo importante de tomar en cuenta la opinión de posibles colaboradores debido a que los cambios del mercado exterior que tiene como impacto social y también de competencias personales.

Villalba (2017) tuvo como objetivo general destacar las expectativas de los egresados hacia el empleador en el mercado laboral actual y analizar la percepción la apreciación sobre las expectativas de logros a mediano plazo. Adicionalmente los resultados de esta investigación han sido reconocidos gracias a la perspectiva los egresados que indican que esta generación conoce ampliamente los beneficios que pueden ofrecer los empleadores. Los programas que generen crecimiento profesional es propuesta clave en la retención del colaborador.

Las tesis a nivel internacional relacionado con la variable retención de colaborador son los siguientes: Valdebenito (2016) en su tesis titulada Propuesta de valor al empleado para atraer y retener talento, a través de un Modelo de recompensa total el cual tuvo como objetivo general estudiar y analizar sobre cómo se lleva a cabo una propuesta de valor al empleado y que pueda aportar y complementar a la estrategia organizacional de la empresa bajo estudio, la investigación será a través de un enfoque inductivo. Concluyendo que, la empresa tiene el reto de emocionar la percepción de sus trabajadores, con la finalidad de que cada cargo en la empresa tenga un foco de lo que quiere

alcanzar la empresa para que involucre sentimentalmente al colaborador que te lo motive a quedarse en la organización. A través de la estrategia de recompensa el autor menciona que los colaboradores fortalecerán su relación y atracción por la organización, quiere decir que este sistema mantendrá una comunicación formal que soporte la fidelización y mantenga el buen propósito.

Mina (2015) en su tesis titulada *Atracción y retención del talento problemática en empresas tecnología de la información de Argentina* el cual tuvo como objetivo general estudiar y analizar sobre cómo se lleva a cabo una propuesta de valor al empleado y que pueda aportar y complementar a la estrategia organizacional de la empresa bajo estudio, la investigación será a través de un enfoque inductivo.

La tesis considerada como antecedente a nivel nacional relacionada a la variable retención del colaborador son los siguientes: Santamaría (2019) en su tesis titulada *Influencia del clima organizacional en la retención del talento humano en la empresa ab, lima 2018*, cuyo objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en la retención de talento humano dentro del rubro venta de llantas en la Empresa AB. Concluye que los colaboradores tienen la libertad de dar a conocer sus ideas con la finalidad de aportar en las decisiones de la organización, además, se debe reforzar la programación de actividades de integración con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales, con la finalidad de atraer la retención del talento humano y que se mantenga el buen clima organizacional.

Además, Rivera (2019) en su tesis titulada *Relación entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima 2018*, cuyo objetivo principal analizar el beneficio de la motivación laboral en la retención de los empleados del área de Operaciones de una empresa aseguradora de Lima en el año 2018. Determinando el beneficio de impulsar en los grupos el apoyo mutuo para fortalecer las relaciones y que estas sean productivas, donde la confianza permite conocer las habilidades interiores con la finalidad de lograr al objetivo común.

Las teorías científicas relacionadas con el tema de investigación son: La teoría Y y la teoría X. McGregor (1960) de acuerdo a su teoría X - Y enfoca dos tipos de actitudes que asocian diferentes prácticas relacionadas a la gestión del personal. La percepción que tome sobre las personas y el entorno laboral permitirá determinar el estilo de gestión para el área y equipo. El autor describió la alternativa Y se asocia al autocontrol y autogobierno, mientras que la teoría X se influencia en la conducta humana de manera externa.

Fayol (1916) conforme a la teoría clásica de la administración, "Administración Industrial y General" establece que las teorías administrativas se destina en toda organización humana. Nombra los cinco procesos que se debe aplicar en la administración: como la planeación, organización, dirección, coordinación y control. Asimismo, la importancia de aplicar mejoras constantes de calidad en la administración por lo cual propuso tareas administrativas como jurisdicción y responsabilidad, orden, potestad de mando, división del trabajo, unidad de gestión, trabajo en equipo, justicia igualitaria, delegación, equidad, disciplina, seguridad del personal, impulso de proactividad y espíritu de equipo.

Los enfoques teóricos, conceptos y definiciones relacionado con la variable estrés laboral son los siguientes: Cabrera (2007) define que el estrés laboral, es una transformación de la relación entre las personas y el ambiente y cuando el conjunto de ambos se distingue y excede el uso de herramientas, expone en dañar la satisfacción laboral y estado mental. Nova (2007) conceptualiza al estrés laboral como una respuesta de resguardo provocado por un hecho no favorable que se genera por la demanda del trabajo y escasos de recursos. Bosquet (2007) define al estrés laboral como una totalidad de emociones, fisiológicas y conductuales ante un estado o actividad dentro del área laboral, se caracteriza por la efervescencia y ansiedad de sensaciones que trae como consecuencia no poder con todo.

Los enfoques teóricos, conceptos y definiciones relacionado con la variable retención de colaborador son los siguientes: Chiavenato (2007) menciona que la retención se basa en la conservación del colaborador bajo las remuneraciones

correspondientes de acuerdo a ley, estas como obligaciones de las organizaciones para mantener relación laboral y que se mantenga la estabilidad y fidelidad en el logro de metas. También Pérez (2016) menciona que la retención del talento humano es atraer al empleado más calificado con la finalidad de conservarlo y replicarlo ya que esto genera valor y confianza para la empresa.

Además Browell (2002) en su investigación menciona que retener al personal es conservar la confianza sobre las capacidades que tienen los trabajadores además limita la posibilidad de no sumarse a la competencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación:

3.1.1. Tipo de Investigación:

El tipo de investigación ha sido aplicada lo que sustenta con el libro de metodología de investigación de Baena (2014). Quien precisa que la investigación aplicada radica en la solución de problemas presentes en el contexto de análisis.

3.1.2. Enfoque:

El enfoque de la investigación fue, cuantitativo, el mismo que se definió con el libro de Hernández, Fernández & Batista (2014) quienes definen que el enfoque cuantitativo radica en la recolección de datos, plantea hipótesis en base a la revisión numérica y despliega el análisis estadístico para precisar el comportamiento y comprobar las teorías planteadas.

3.1.3. Nivel:

El nivel de la investigación ha sido explicativo causal el mismo que se sustentó con el libro de Hernández, Fernández & Batista (2014), quienes definen que la investigación pretende ubicar las causas y efectos de los fenómenos estudiados.

3.1.4. Diseño:

El diseño de la investigación fue, no experimental de corte transversal el cual se definió con el libro de Hernández, Fernández & Batista (2014), quienes mencionaron se deben estudiar, observar los fenómenos en su contexto natural sin necesidad de manipulación de las variables y se recogen los datos en un solo momento.

3.1.5. Método:

El método de investigación ha sido hipotético-deductivo el mismo que definió en el libro de investigación de Bernal (2014), quien sustentó que la

investigación hipotético-deductivo consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en claridad de hipótesis que buscan refutar o falsear tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones de deben confrontarse tales hechos.

3.2. Variable y operacionalización

3.2.1. Variable X: Estrés Laboral

Cabrera (2007) define que el estrés laboral, es una transformación de la relación entre las personas y el ambiente y cuando el conjunto de ambos se distingue y excede el uso de herramientas, expone en dañar la satisfacción laboral y estado mental.

Dimensión 1: Ambiente laboral

Según Nova (2008) Define el ambiente laboral como la zona donde la persona va a desarrollar sus funciones, mediante la percepción determinara si es buena o mala.

Indicadores: Percepción - Monotonía - Autoritarismo

Dimensión 2: Satisfacción laboral

Uribe (2014) Es definida como la impresión y afecto que sienten los trabajadores en su área laboral durante diferentes periodos, el cual su estado influye en el logro de objetivos.

Indicadores: Logro de objetivos – Falta de preparación – Roles diversos

Dimensión 3: Estado mental

Broncano (1995) Un estado mental es un conjunto de emociones y conductas.

Indicadores: Emociones – Autoestima - Influencia

3.2.2. Variable X: Retención del Colaborador

Chiavenato (2012), indica que la retención del talento humano es el mantenimiento del empleado otorgando bonificaciones, estas como para provocar que los empleados permanezcan felices y les sean fieles.

Dimensión 1: Estabilidad laboral

Patlán (2016) Certeza de permanecer en su cargo por el tiempo pactado en su contrato, salvaguardando ser desvinculado por causas arbitrarias.

Indicadores: Derecho - Absoluta - Relativa

Dimensión 2: Compensaciones

Orgemer (2001) retribución de un trabajo realizado bajo un concepto diferente, pero del mismo nivel.

Indicadores: Beneficios sociales – Incentivos – Retribución

Dimensión 3: Reconocimiento

Frías (2001) valoración del recurso humano de su desempeño y competencias, se retribuye con la aportación de los frutos obtenidos de ese esfuerzo.

Indicadores: Aumento de autoestima – Competencias – Desempeño

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Estuvo constituido por 60 colaboradores del Banco de Crédito., lo que se sustenta con el libro de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes definieron que la población es un componente que está conformada por todos los organismos o grupo social que comprenden las mismas cualidades para adquirir un servicio o producto.

- **Criterios de inclusión:** Los colaboradores que realizaban sus labores ordinarias el area de plataforma y ventanilla del Banco de Credito.
- **Criterios de exclusión:** Personal externo al Banco de Crédito como los operarios de limpieza, seguridad y técnicos.

3.3.2. Unidad de análisis: Personal incluido en la planilla del Banco de crédito y que ejecuta sus funciones en la agencia Alfonso Ugarte.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica que se aplicó en la investigación para la recolección de datos es la encuesta, la misma que sustenta a Bernal (2010) quien determina que la encuesta es una herramienta para recolectar datos a través de las preguntas que se emplearán en el cuestionario.

3.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para recoger información ha sido el cuestionario, el mismo que se encuentra sustentado por Hernández, Fernández & Baptista (2014) quienes definen que un cuestionario está integrado por una totalidad de preguntas que accede medir las variables de investigación. Dicha acción tiene como sustento el libro de metodología de Investigación científica de Hernández, Fernández & Batista (2014) quienes definen que la validez del instrumento

- Validez del instrumento

La validez del instrumento se ha desarrollado por el método de juicio de expertos: para dicho propósito se solicitó la participación de 3 docentes con grado de Maestría o Doctorado, quienes dieron la conformidad; el mismo que está contenido en el *Anexo N° 3*. Dicha acción tiene como sustento el libro de investigación científica de Hernández, Fernández & Batista (2014) quienes definen que la validez de instrumento es el grado en que un instrumento mide la variable que se busca medir.

- Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del estadístico del alfa de Cronbach en base a una encuesta piloto a 10 sujetos de estudio y procesamiento respectivo en el programa SPSS el resultado de dicha acción se muestra en el

Anexo N°4 y tiene un índice de confiabilidad de 0.836 el mismo que es considerado de acuerdo al índice de confiabilidad como aceptable. Así mismo dicha acción tiene como sustento el libro de metodología científica de Hernández, Fernández & Batista (2014) quienes definen que la confiabilidad del instrumento es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

3.5. Procedimientos

- 3.5.1.** Se ha coordinado con la gerente de la agencia para solicitar autorización y consentimiento de investigación referido a la organización, quien a través de correo electrónico dio la autorización a la tesis.
- 3.5.2.** La fuente de consulta serán los 60 colaboradores determinados como muestra de en la empresa Banco de Crédito.
- 3.5.3.** Los colaboradores serán localizados mediante la red social interna del banco.
- 3.5.4.** Los datos serán recolectados a través de un link de cuestionario que será enviado de manera virtual.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Análisis descriptivo:

La metodología descriptiva consiste en el análisis de tablas y gráficos de frecuencia extraído de la herramienta SPSS de las variables y dimensiones, la cual se respalda del libro de metodología de investigación científica de Hernández, Fernández & Baptista (2014) cuya investigación afirma que el método descriptivo especifica las puntuaciones, datos y variables de estudio que participa la distribución de frecuencia entre otros.

3.6.2. Análisis inferencial:

El método inferencial radicara en un estudio detallado y ordenado de la prueba de hipótesis en base a un estadístico a nivel general y específicos la cual se sustenta con la metodología de Hernández, Fernández & Baptista (2014) los

cuales concluyen que el análisis inferencial se puede organizar en base a la hipótesis de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación tuvo en cuenta el respeto a la propiedad intelectual y los principios éticos como son: Objetividad, confidencialidad, respeto y honestidad. Así mismo, practicando los valores de la Universidad Cesar Vallejo: Justicia, libertad, autonomía, no mal eficiencia y beneficio.

IV. RESULTADOS

4.1. Descriptivos

4.1.1. Tabla de frecuencia agrupadas de la variable estrés laboral

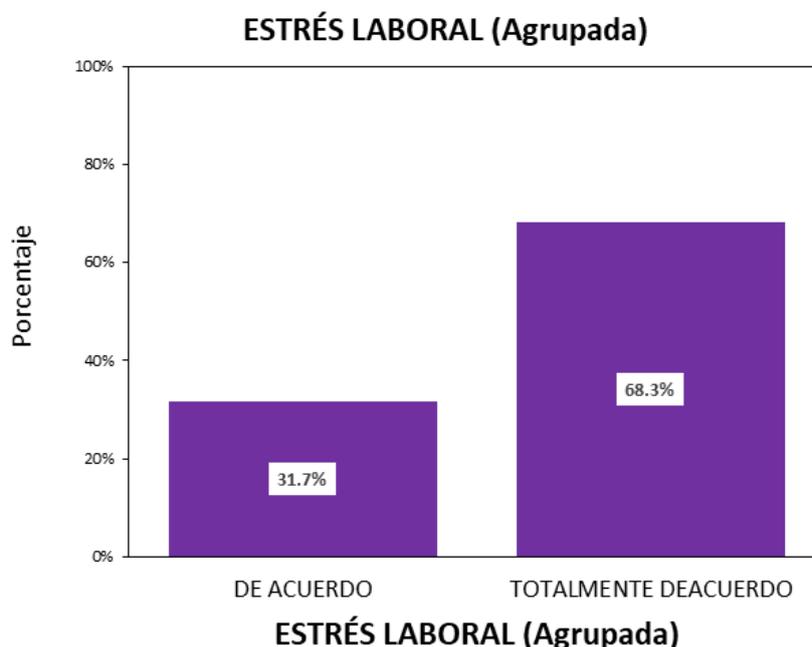
Tabla 1 Frecuencia de la variable estrés laboral

V1: ESTRES LABORAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	19	31,7	31,7	100,0
	TOTALMENTE DEACUERDO	41	68,3	68,3	68,3
	Total	60	100,0	100,0	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 1 Frecuencia de variable Estrés Laboral



Interpretación: De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Credito del Perú que se visualiza en la Tabla 1, referente si en la empresa existe estrés laboral considerando sus dimensiones:

ambiente laboral, satisfacción laboral y estado mental el resultado es el siguiente: El 68,3% consideraron que están totalmente de acuerdo y el 31.7% de acuerdo.

4.1.2. Tabla de frecuencia agrupadas de la variable retención del colaborador

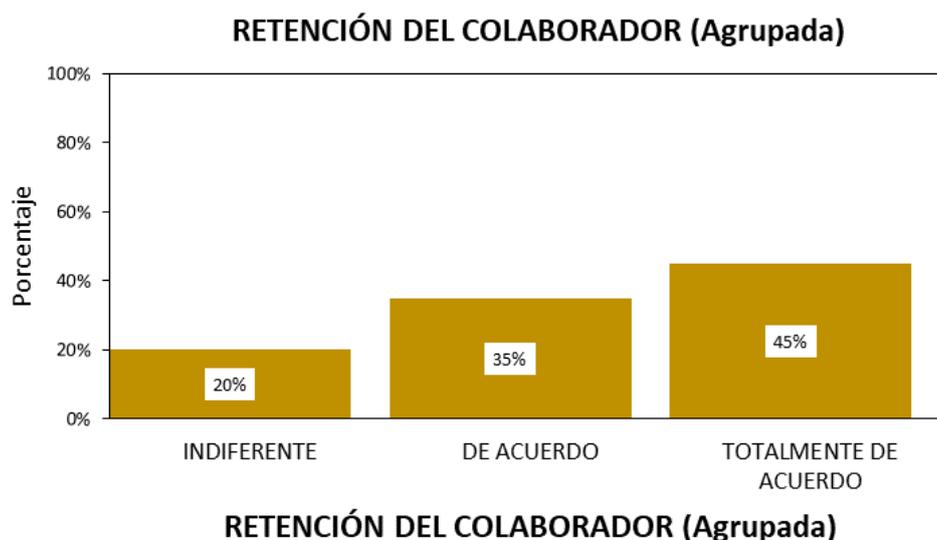
Tabla 2 Frecuencia de la variable retención del colaborador

V2: RETENCIÓN DEL COLABORADOR (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	12	20,7	20,3	100,0
	DE ACUERDO	21	34,3	35,0	96,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	45,0	45,0	68,3
	Total	60	100,0	100,0	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 2 Frecuencia de variable Retención del colaborador



Interpretación: De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta elaborada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú que se visualiza en la Tabla 2, referente a que si la empresa implementa estrategias de retención de colaboradores considerando sus dimensiones: Estabilidad laboral, compensaciones y reconocimiento; el resultado fue el siguiente: 45% consideraron que está totalmente de acuerdo, el 34,3% de acuerdo y el 20,7% se muestra indiferente.

4.2. Inferenciales

Coeficiente de correlación y regla de decisión

4.2.1. Coeficiente de correlación

Tabla 3

Valores de coeficiente correlación

RANGO	RELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Libro de Metodología de Hernández, Fernández & Baptista (2014)

4.2.2. Condiciones:

- Sig. T = 5%
- Nivel de aceptación 95 %, z =1,96
- Ho = Hipótesis nula
- Ha = Hipótesis alterna

4.2.3. Regla de decisión:

- a) Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .
- b) Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

4.2.4. Prueba de hipótesis general: Existe influencia significativa del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021

H_0 : No existe influencia significativa del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

H_a : Existe influencia significativa del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Tabla 4 Prueba de hipótesis general

		Correlaciones		
			V1: ESTRES LABORAL (Agrupada)	V2: RETENCIÓN DEL COLABORADO R (Agrupada)
Rho de Spearman	V1: ESTRES LABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	.816"
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2: RETENCIÓN DEL COLABORADOR (Agrupada)	Coefficiente de correlación	.816"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 4 el coeficiente de correlación Spearman es 0,816; y la significancia bilateral es 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 de "Valores Coeficiente de correlación" está considerada como positiva considerable; asimismo, de acuerdo a la regla

de decisión planteada Sig. $p > 0.05$, se rechaza de H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe influencia de la variable estrés laboral en retención del colaborador.

Coefficiente de determinación:

$CD = R^2$

$CD = 0.816$

$R^2 = 66.58\%$

Interpretación: La variable independiente estrés laboral está influyendo en la variable retención del colaborador en un 66.58%.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 1: Existe influencia significativa del ambiente laboral y estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021

H_0 : No existe influencia significativa entre ambiente laboral y estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

H_a : Existe influencia significativa entre ambiente laboral y estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			AMBIENTE LABORAL	ESTABILIDAD EMOCIONAL
Rho de Spearman	AMBIENTE LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	.746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	ESTABILIDAD EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	.746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 5 el coeficiente de correlación Spearman es 0,746; y la significancia 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “valores coeficiente de correlación” está considerada como positiva media; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. p < 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En consecuencia, existe influencia significativa de la dimensión ambiente laboral y estabilidad emocional en la agencia Alfonso Ugarte del BCP.

Cálculo del coeficiente de determinación:

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.746$$

$$R^2 = 55.65\%$$

Interpretación: La dimensión independiente ambiente laboral está influyendo en la dimensión estabilidad emocional en un 55.65%.

4.2.6. Prueba de hipótesis específica 2: Existe influencia significativa en la satisfacción laboral por las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021.

Ho: No existe influencia significativa en la satisfacción laboral por las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Ha: Existe influencia significativa en la satisfacción laboral por las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			SATISFACCIÓN LABORAL	COMPENSACIONES
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	.795"
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	60	60
	COMPENSACIONES	Coeficiente de correlación	.795"	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 6 el coeficiente de correlación Spearman es 0,795; y la significancia 0,002. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “coeficiente de correlación” está considerada como correlación positiva considerable; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Por tanto, existe influencia significativa de la dimensión satisfacción laboral y compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del BCP.

Cálculo del coeficiente de determinación:

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.795$$

R2 = 63.20%

Interpretación: La dimensión independiente satisfacción laboral presenta influencia sobre las compensaciones en un 63.20%.

4.2.7. Prueba de hipótesis específica 3: Existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021

Ho: No existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Ha: Existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			SATISFACCIÓN LABORAL	COMPENSACIO NES
Rho de Spearman	ESTADO MENTAL	Coefficiente de correlación	1,000	.639'
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	RECONOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	.639"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 7 el coeficiente de correlación Spearman es 0,639; y la significancia 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “coeficiente de correlación” está considerada como Correlación positiva media; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Por tanto, existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del BCP.

Cálculo del coeficiente de determinación:

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.795$$

$$R^2 = 40.83\%$$

nterpretación: La dimensión independiente estado mental presenta influencia sobre el reconocimiento en un 40.83%.

V. DISCUSIÓN

5.1. Objetivos

5.1.1. El objetivo general de la investigación ha sido determinar la influencia del estrés laboral en retención del colaborador; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la variable estrés laboral en retención del colaborador, considerando dichos resultados se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteada. Así mismo se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que mencionamos a continuación:

Los artículos científicos que tienen coherencia son de Velázquez (2019) donde concluye que el estrés laboral puede entenderse como un efecto del contexto que descubre la importancia de diversos y complejos factores ocupacionales emprendidos a partir de una perspectiva relacional, así mismo; Miranda (2016) concluyó que la retención del talento es fundamental en el desarrollo de las empresas y sus competidores, se ha convertido en el principal reto mantener a los buenos elementos para asegurar el crecimiento de las organizaciones y el de sus competidores, lograr retener es priorizar la comunicación con el fin de entender a profundidad que cada colaborador es un mundo de emociones, afecto y talento.

Así como también con la tesis de García & Forero (2018) quienes concluyeron que las variables de contrato psicológico y estrés laboral logran expresar el cambio organizacional fijando una relación significativa, ambas variables poseen factores internos que enfocan a la organización sobre que indicadores se deben trabajar para mejorar el cambio organizacional. Santamaria (2019) en su tesis concluye que el clima organizacional sí influye en la retención del talento humano, dado que se debe dar importancia al desarrollo de las habilidades del capital humano, aumentando la calidad del logro de objetivos generando además un entorno integrador y de participación dentro de la organización, que propicia la retención del colaborador.

También está alineado a la teoría científica “Teoría X y Y” de McGregor (1980) quien concluyó que el mensaje trascendente es proponer una gestión del talento humano en base a la integración y autocontrol que una vez establecidos, permita que el empleado pueda definir sus capacidades, responsabilidades y su propio proceso de desarrollo, y cómo se autoevaluará. Por este motivo fue que se utilizó esta teoría para identificar como ayudar a los empleados en proporcionar las condiciones para que las personas puedan alcanzar los propios objetivos al tiempo que se alcanzan los requerimientos de la organización.

Además está comprendido dentro de los alcances de los enfoques teóricos de Cabrera (2007) quien define que el estrés laboral, es una metamorfosis de la conexión de las personas y el ambiente, cuando el conjunto de ambos se distingue y excede el uso de herramientas, pone en riesgo la relación laboral y tranquilidad mental. Chiavenato (2007) define la retención en la conservación del colaborador bajo beneficios que establece la ley que genere seguridad laboral.

5.1.2. El objetivo específico 1 de la investigación ha sido determinar la influencia del ambiente laboral en estabilidad laboral; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la variable ambiente laboral en estabilidad laboral considerando dichos resultados se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado. Así mismo se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que mencionamos a continuación:

Por tanto, el resultado tiene coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Bucasio, Vieira, Berge, Martins, Souza, Maia, Figueira & Jardim (2005) concluyeron que el estrés laboral puede ser tratado a través de la creación de ambientes saludables que permitan mejorar el desempeño de su capital humano y que permita generar contratos emocionales; además Lott, Breder, Bresciani, Guio & dos Santos (2019) concluyen que a través del clima laboral se puede asegurar el crecimiento de la cultura organizacional que permitan un responsable cumplimiento de objetivos.

También coincide con Baguer (2009) quien concluye con la importancia de garantizar calidad de vida laboral saludable donde los talentos aprecian las condiciones del ambiente laboral que permite consolidar la fidelidad laboral; además Madero (2019) menciona que en el análisis de sus resultados se destacó que los colaboradores valoran un ambiente laboral que permita ejercer funciones y también cumplir con los requerimientos que se generen por la necesidad del área este proceso origina la capacidad de aprendizaje y además vinculación laboral más fortalecida.

La teoría científica relacionada con el tema de investigación Fayol (1916) conforme a la teoría clásica de la administración, "Administración Industria y General" establece que las teorías administrativas se destina en toda organización humana. Nombra los cinco procesos que se debe aplicar en la administración: como la planeación, organización, dirección, coordinación y control. Asimismo, la importancia de aplicar mejoras constantes de calidad en la administración por lo cual propuso tareas administrativas como jurisdicción y responsabilidad, orden, potestad de mando, división del trabajo, unidad de gestión, trabajo en equipo, justicia igualitaria, delegación, equidad, disciplina, seguridad del personal, impulso de proactividad y espíritu de equipo.

5.1.3. El objetivo específico 2 de la investigación ha sido determinar la influencia de la satisfacción laboral en las compensaciones; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la variable satisfacción laboral en las compensaciones considerando dichos resultados se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado. Así mismo se compara con la conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que mencionamos a continuación:

El resultado tiene coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Özdemir, Ş. & Kerse, G. (2020) quienes concluyeron que insatisfacción laboral aumenta los comportamientos antiproductivos y genera que el nivel de desempeño disminuya, para este proceso el autor plantea estrategias de

compensación emocional que aumenten el nivel de optimismo en los trabajadores. Carrasco, Castillo, Salas & Reyes (2020) mencionan que la satisfacción laboral para la empresa es la habilidad de organización para atender las necesidades de los colaboradores y que la compensación emocional, buen salario, bien considerados, las oportunidades de desarrollo que se les ofrece, genera que el factor compromiso y afecte al grado de felicidad.

Además coinciden con Barboza & Faria (2014) concluyeron que los nuevos profesionales en general buscan empresas que brinden experiencia a su trayectoria laboral, además se considera que no serán bien remunerados sin embargo buscan compensaciones que estén acorde a lo que sus capacidades técnicas pueden aportar en la empresa para atraer su permanencia a largo plazo. Durán, Gallegos, Dauvin & Rojas (2020) mencionan que el sistema de compensación debe ser un atractivo emocional que permita al empleador mantener el vínculo con el talento. Además, será un instrumento enfocado a reconocer el esfuerzo y logro de objetivos.

El enfoque teórico relacionado con el tema de investigación es de Chiavenato (2007) quien menciona que las compensaciones constituyen un factor clave y determinante en el manejo del elemento motivacional del recurso humano como resultado la empresa logrará proveer la satisfacción y buena productividad laboral.

5.1.4. El objetivo específico 3 de la investigación ha sido determinar la influencia del estado mental con el reconocimiento; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la variable satisfacción laboral en las compensaciones considerando dichos resultados se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado. Así mismo se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que mencionamos a continuación:

El resultado tiene coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de así mismo Blaser, Bresciani, Souza & Zandonade (2015) mencionan la importancia de supervisar el estado de salud mental, puesto que ha influenciado en el aumento de estrés laboral el cual pone en riesgo la permanencia operativa y la salud. García & Forero (2018) mencionaron la importancia de cuidar los cambios organizacionales flexibilizando la conducta de los trabajadores, la importancia de fomentar una vida laboral saludable para mantener trabajadores operativamente y mentalmente aptos de cumplir los objetivos.

También coinciden Máñez, Cavazos & Nuño (2014) concluyeron, el colaborador valora el compromiso que tiene el empleador con su interior, no solo por ser un trabajador que aporta rentabilidad si no también lo que significa como persona. Que el reconocimiento también debe ser afectivo para fortalecer la seguridad laboral dentro de la organización. Villalba (2017) concluyó que profesionales recién egresados son elementos potenciales con visión que buscan una organización donde otorgue permanencia a largo plazo y además reconocimiento de sus técnicas y buenos resultados.

El enfoque teórico relacionado con el tema de investigación es de Browell (2002) quien menciona que el reconocimiento es parte estratégicamente de la retención del talento humano pues permite mejorar las condiciones emocionales en su puesto de trabajo, fortalece el contrato emocional con la empresa y aumenta la productividad.

5.2. Hipótesis General

5.2.1. La hipótesis general de esta investigación ha sido existe influencia significativa del estrés laboral en retención de colaborador. Al respecto, conforme al análisis inferencial “Prueba de Hipotesis” logrando la hipótesis planteada., el mismo que se evidencia en la siguiente información: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 4 el coeficiente de correlación Spearman es 0,816; y la significancia bilateral es 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 de “Valores

Coeficiente de correlación” está considerada como Correlación Correlación positiva considerable; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p > 0.05$, se rechaza de H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe influencia entre las variables estrés laboral y retención del cliente, quiere decir que mientras una variable aumente existe la posibilidad de mejorar las estrategias. De acuerdo con el calculo de “Coeficiente de Determinación”; La variable independiente estrés laboral está influyendo en la variable retención del colaborador en un 66.58%.

5.2.2. Hipótesis Específica 1

La primera hipótesis especifica ha sido, existe influencia significativa del ambiente laboral en estabilidad laboral. Al respecto, conforme al analisis inferencial “Prueba de Hipotesis” logrando la hipótesis planteada., el mismo que se evidencia en la siguiente información: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 5 el coeficiente de correlación Spearman es 0,746; y la significancia 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “valores coeficiente de correlación” está considerada como correlación positiva considerable; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe influencia significativa de la dimensión ambiente laboral y estabilidad emocional en la agencia Alfonso Ugarte del BCP. De acuerdo con el calculo de “Coeficiente de Determinación”; La variable independiente ambiente laboral presenta influencia en la variable estabilidad emocional en un 55.65%.

5.2.3. Hipótesis Específica 2

La segunda hipótesis especifica ha sido, existe influencia significativa de la satisfacción laboral en las compensaciones. Al respecto, conforme al analisis inferencial “Prueba de Hipotesis” logrando la hipótesis planteada., el mismo que se evidencia en la siguiente información: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 6 el coeficiente de correlación Spearman es 0,795; y la significancia 0,002. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “coeficiente de correlación”

está considerada como correlación positiva considerable; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por tanto, existe influencia significativa de la dimensión satisfacción laboral y compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del BCP. De acuerdo con el calculo de “Coeficiente de Determinación”; la variable independiente satisfacción laboral presenta influencia sobre la variable compensaciones en un 63.20%.

5.2.4. Hipótesis Específica 3

La tercera hipotesis especifica ha sido, existe influencia significativa del estado mental con el reconocimiento. Al respecto, conforme al analisis inferencial “Prueba de Hipotesis” logrando la hipotesis planteada., el mismo que se evidencia en la siguiente información: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 7 el coeficiente de correlación Spearman es 0,639; y la significancia 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “coeficiente de correlación” está considerada como correlación positiva media; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por tanto, existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del BCP. De acuerdo con el calculo de “Coeficiente de Determinación”; la variable independiente estado mental presenta influencia sobre la variable reconocimiento en un 40.83%.

5.3. Información Descriptiva

5.3.1. Estrés Laboral

De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Credito del Perú que se visualiza en la Tabla 1, referente si en la empresa existe estrés laboral considerando sus dimensiones: ambiente laboral, satisfacción laboral y estado mental el resultado es el siguiente: El 68,3% consideraron que están totalmente de acuerdo con el estrés laboral que influye en la empresa y el 31.7% de acuerdo.

De acuerdo a la observación detallada de los resultados obtenidos referente a las dimensiones tenemos como respuesta: Que en la dimensión estabilidad laboral un 66.7% de los colaboradores están de acuerdo, 26.2% totalmente de acuerdo mientras que un 7.1% muestran estar indiferentes que el estrés laboral influya en la empresa y en la dimensión estado mental un 46.4% expresaron que están totalmente de acuerdo, 27.9% de acuerdo, mientras que un 25.7% mostraron estar indiferentes, puesto que no todos los colaboradores permanecen mas de dos años desempeñándose en el mismo cargo dentro de la empresa Banco de Credito del Perú.

5.3.2. Retención del Colaborador

De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta elaborada a los colaboradores del Banco de Credito del Perú que se visualiza en la Tabla 2, referente a que si la empresa implementa estrategias de retención de colaboradores considerando sus dimensiones: Estabilidad laboral, compensaciones y reconocimiento; el resultado fue el siguiente: 45% consideraron que está totalmente de acuerdo, el 34,3% de acuerdo y el 20,7% se muestra indiferente.

De acuerdo a los resultados obtenidos referente a las dimensiones tenemos como resultado que en la dimensión estabilidad laboral un 42.7% expresaron que están totalmente de acuerdo el 38.9% están de acuerdo y el 18.4% son indiferentes, puesto que la empresa no asegura ni se enfoca en mejorar los procesos en la permanencia laboral del colaborador a largo plazo, la dimensión compensaciones un 36.7% expresaron estar totalmente de acuerdo, 48.3% están de acuerdo y el 15% son indiferentes, quiere decir que la empresa aplica estrategias de compensación que no es conocida y gozada por muchos colaboradores y la dimensión reconocimiento un 37.6% expresaron estar totalmente de acuerdo el 43% están parcialmente de acuerdo, 19.4% son indiferentes, lo que significa que no todos los colaboradores han sido reconocidos por lo menos en una oportunidad.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se ha determinado que existe influencia significativa de las variables estrés laboral en retención del colaborador; dicho resultado tiene como evidencia en el análisis inferencial.
- 6.2.** Se ha determinado que existe influencia significativa de las variables ambiente laboral en estabilidad laboral; dicho resultado tiene como evidencia en el análisis inferencial.
- 6.3.** Se ha determinado que existe influencia significativa de las variables satisfacción laboral en las compensaciones; dicho resultado tiene como evidencia en el análisis inferencial.
- 6.4.** Se ha determinado que existe influencia significativa de las variables estado mental con el reconocimiento; dicho resultado tiene como evidencia en el análisis inferencial.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Considerando que existe influencia significativa de la variable estrés laboral en retención del colaborador, se propone a la gerente de la agencia crear sesiones de integración antes del inicio de las actividades, mejorar las condiciones de trabajo como el inmueble en donde se ejecuta la actividad, comunicación de calidad con el equipo, capacitaciones sobre las técnicas de venta para que el trabajo no se vuelva rutinario, las recomendaciones permitirán evitar el colapso mental del colaborador; Así mismo el método y el instrumento que ha sido utilizado para la investigación logró probar la hipótesis y objetivo planteado.
- 7.2.** Considerando que existe influencia significativa de la variable ambiente laboral en estabilidad laboral, se propone a la gerente de la agencia reconocer mensualmente los logros a los colaboradores, programar actividades fuera del horario de trabajo que permita la integración y la oportunidad de mejorar el ambiente laboral para lograr la estabilidad laboral; Así mismo el método y el instrumento que ha sido utilizado para la investigación logró probar la hipótesis y objetivo planteado.
- 7.3.** Considerando que existe influencia significativa de la variable satisfacción laboral en las compensaciones, se propone a la gerente de la agencia flexibilizar los horarios de ingreso o salida para quienes logren alcanzar el objetivo mensual, programas específicos donde se premie a los mejores del mes, otorgar días libres que permita al colaborador centrarse en su familia; Así mismo el método y el instrumento que ha sido utilizado para la investigación logró probar la hipótesis y objetivo planteado.
- 7.4.** Considerando que existe influencia significativa de la variable estado mental en el reconocimiento, se propone a la gerente de la agencia promover la participación activa en la toma de decisiones para la mejora de los resultados mensuales, como también promover el respeto y actitudes positivas; Así mismo el método y el instrumento que ha sido utilizado para la investigación logró probar la hipótesis y objetivo planteado.

REFERENCIAS

- 50minutos.es. (2016). *Combate el estrés laboral: Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo*.
https://books.google.com.pe/books?id=cWHyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Baguer, Á. (2009). Dirección de personas.
https://books.google.com.pe/books?id=bGHGtmqo_D8C&pg=PA319&dq=retenci%C3%B3n+talento&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwinzLr6wdHsAhWqHbkGHdtICG0Q6AEwAnoECAIQAg#v=snippet&q=retenci%C3%B3n%20y%20estr%C3%A9s&f=false
- Balladares, C. y Vergara, K. (2017). Diagnóstico y estrategias para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito La Esperanza, provincia Trujillo, año 2016. Trujillo [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional UPAO.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3459/1/RE_ADMI_CHRISTIAN.BALLADARES_KAROL.VERGARA_DATOS.PDF
- Barboza, L. & Faria, S. (2014). Atracción y despido voluntario de empleados jóvenes: un estudio de caso en el sector periodístico.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0080210716303752?token=7725FCE6ED2ED0E47697BABD0CF5A88B2A910E15CD0D5130D506E16D7FC3D60F22B3D60C988B805C64C277ADC9596BA7>
- Bardales, K. G. (2018). Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018. Amazonas [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional
- Blaser Petarli, Glenda y Zandonade, Eliana y Bresciani Salaroli, Luciane y Souza Bissoli, Nazaré (2015). Evaluación del estrés laboral y factores asociados en empleados bancarios de Vitoria, Estado de Espírito Santo, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20 (12), 3925-3934. [Fecha de Consulta 27 de Junio de 2021]. ISSN: 1413-8123. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63043240029>Máynez, Cavazos & Nuño (2014)
- Bosquet, M. L. (2007). Que no te pese el trabajo.
<https://books.google.com.pe/books?id=5AsebY9LBhIC&pg=PA48&dq=estr%C3%A9s+laboral+definici%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-ptX3IZ3tAhVIGbkGHe9GDTI4ChDoATAFegQIBRAC#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20laboral%20definici%C3%B3n&f=false>

- Broncano, F. (2019). La mente humana. https://books.google.com.pe/books?id=51raxH-KQOMC&pg=PA77&dq=definici%C3%B3n+estado+mental&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_xZC_iNzsAhXOIbkGHRBOCCIQ6AEwAnoECAlQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20estado%20mental&f=false
- Browell, S. (2002). Retenga con éxito a sus empleados en una semana. https://books.google.com.pe/books?id=KsmpLI66nbkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Bucasio, Erika, Vieira, Isabela, Berger, William, Martins, Dulcéa, Souza, Carmelita, Maia, Deborah, Figueira, Ivan y Jardim, Sílvia. (2005). Trastorno de estrés postraumático como accidente laboral en un empleado de banco: reporte de un caso. *Revista de Psiquiatría de Rio Grande do Sul*, 27 (1), 86-89. <https://doi.org/10.1590/S0101-81082005000100011>
- Cabrera J. (2007). *La salud mental en los tribunales*. https://books.google.com.pe/books?id=Bp2BrTZUFK4C&dq=definicion+estr%C3%A9s+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Contreras, O. & Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X15000129?token=E8FA2B049486AB95506418BEDDF7E08969E7425D475CAAB0062E2D191B2E7D8AC6A3C7C1034F02FDE5053F8220A069A8>
- Cubillos, B. Velasquez, F. & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que cargo al desempeño laboral en una entidad del Estado. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700126?token=5189E5BCA7C2F34441D431D214CCEBF45F4820FEF7561816127B672D09FC321F4847651BB31B958ECD4658295EA49BE1>
- Cuervo Carabel, Tatiana, Orviz Martínez, Natalia, Arce García, Sergio, & Fernández Suárez, Iván. (2018). Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(1), 18-25. Epub 21 de septiembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2018.21.01.4>
- Durán-Seguel, Ivette M., Gallegos, Maximiliano E., Dauvin, Gonzalo A., & Rojas, Javiera A. (2020). Valoración de los factores que determinan la atracción laboral de las empresas desde la perspectiva de los futuros colaboradores. *Formación universitaria*, 13(5), 15-26. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500015>

- Frías, F., P. (2001). Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial. <https://books.google.com.pe/books?id=2LIgAqUum6MC&pg=PA123&dq=definici%C3%B3n+reconocimiento+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjln4DDq97sAhVhDrkGHTuLB5cQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20reconocimiento%20laboral&f=false>
- Garcia, Átala Lotti, Emerich, Tatiana Breder, Salaroli, Luciane Bresciani, Cavaca, Aline Guio, & Santos Neto, Edson Theodoro dos. (2020). ESTRESSE OCUPACIONAL NA MÍDIA IMPRESSA: UMA PERSPECTIVA DE CHRISTOPHE DEJOURS. *Trabalho, Educação e Saúde*, 18(1), e0023570. Epub November 11, 2019. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00235>
- García, J. A. (2016). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015. Cuenca [Tesis de magister, Universidad de Cuenca]. Repositorio institucional Ucuena. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- García-Rubiano, Mónica y Forero-Aponte, Carlos. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas: Perspectivas en Psicología* , 14 (1), 149-162. <https://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0001.11>
- González, M. A. (2014). Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Quetzaltenango [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional URL. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Madero Gómez, Sergio Manuel. (2019). Modelo de Retención Laboral de Millennials, desde la Perspectiva Mexicana. *Investigación administrativa*, 48(124) Recuperado en 21 de noviembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000200001&lng=es&tlng=es.
- Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. https://books.google.com.pe/books?id=8wPdj2Jzqg0C&dq=teor%C3%ADa+de+la+motivaci%C3%B3n+maslow&source=gbs_navlinks_s
- Máynez, A. & Cavazos, J. (2014). ¿Permanecer o abandonar? Análisis de variables discriminatorias en una organización no lucrativa en México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v7n13/v7n13a23.pdf>
- McGregor, D. M. (1960). Teoría de la organización. http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/08_Teoria_de_la_organizacion.pdf

- Menéndez, F., Fernández, F., Llana, F., Vásquez, I., Rodríguez, J. & Espeso, M. (2008). Formación superior en Prevención de Riesgos Laborales. (3° ed.). Editorial Levo Nova. https://books.google.com.pe/books?id=3DyL5cwBLEEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Miranda Hoyes, Danahe. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. Revista Investigación y Negocios, 9(13), 20-27. Recuperado en 21 de noviembre de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005&lng=es&tlng=es.
- Nova, L. (2007). Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común. <https://books.google.com.pe/books?id=dGvJhWIkMWMC&pg=PA509&dq=estr%C3%A9s+laboral+definici%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjY6tLrk53tAhWyBtQKHakyC8kQ6AEwB3oEACQAg#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20laboral%20definici%C3%B3n&f=false>
- Orgemer, G. (2002). Enciclopedia de Los Recursos Humanos. <https://books.google.com.pe/books?id=DSztjuWDuH0C&pg=PA51&dq=definici%C3%B3n+compensaciones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjT5raMIN7sAhUeH7kGHdB0A38Q6AEwAAnoECAIQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20compensaciones&f=false>
- Ortiz, G. y Cruz, J. (2019). El Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 Barranca, durante el año 2018. Huacho [Tesis de licenciatura, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3172/tesis-final.%20GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Özdemir, Ş. & Kerse, G. (2020). The Effects of COVID 19 Process on Health Care Workers: Analysing of the Relationships between Optimism, Job Stress and Emotional Exhaustion. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85088967934&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estr%c3%a9s+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=6259f0adc6bd9b3952b5e26d09c47652&sot=b&sdt=sisr&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&ref=%28estr%c3%a9s+laboral%29&relpos=3&citeCnt=1&searchTerm=>
- Patlán, P., J. (2016). Calidad de vida en el trabajo. <https://books.google.com.pe/books?id=MgB8DQAAQBAJ&pg=PT87&dq=E>

stabilidad+laboral+chiavenato&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiU7IvokN7sAhXDDrkGHVh_DzEQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=Estabilidad%20laboral&f=false

Petarli, Glenda Blaser, Salaroli, Luciane Bresciani, Bissoli, Nazaré Souza y Zandonade, Eliana. (2015). Autoevaluación del estado de salud y factores asociados: un estudio en trabajadores bancarios. *Cadernos de Saúde Pública*, 31 (4), 787-799. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00083114>

Prada-Ospina, Ricardo. (2019). Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout. *Interdisciplinaria*, 36(2), 39-53. <https://dx.doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.3>

Salamanca, S. V. (2018). Estrés Laboral en Colombia [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional UCC. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018_estres_laboral_colombia.pdf

Sánchez-Manjavacas, Ángela, Saorín-Iborra, M. Carmen y Willoughby, Michael. (2014). La empleabilidad interna como estrategia de retención de empleados clave. *Innovar*, 24 (53), 7-22. <https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v24n53.43771>

Seijas-Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85077049030&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estr%c3%a9s+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=02c6c2308011edcd2334e1210bf3846f&sot=b&sdt=sisr&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&ref=%28estr%c3%a9s+laboral+organizaci%c3%b3n%29&relpos=2&citeCnt=0&searchTerm=>

Toribio Rodríguez de Mendoza]. Repositorio institucional UNTRM. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALES%20GARC%C3%8DA%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uribe, J., (2014). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno. <https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT72&dq=definici%C3%B3n+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi66eO949HsAhWsErkGHaljBOcQ6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false>

- Valdebenito, Z. K. (2016). Propuesta de valor al empleado para atraer y retener talento, a través de un Modelo de recompensa total. Santiago [Tesis de magister, Universidad de Chile]. Repositorio institucional UCHILE. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/140138/Propuesta%20de%20valor%20al%20empleado%20para%20atraer%20y%20retener.pdf?sequence=1>
- Velázquez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85072553500&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estr%c3%a9s+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=02c6c2308011edcd2334e1210bf3846f&sot=b&sdt=sisr&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&ref=%28estr%c3%a9s+laboral+organizaci%c3%b3n%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>
- Vidotti, V., Martins, J., Galdino, M., Ribeiro, R. & Robazzi, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85069434705&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estr%c3%a9s+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=02c6c2308011edcd2334e1210bf3846f&sot=b&sdt=sisr&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&ref=%28estr%c3%a9s+laboral+organizaci%c3%b3n%29&relpos=4&citeCnt=2&searchTerm=>
- Villalba-Lamprea, N. (2017). Bajas expectativas hacia el empleador en el actual mercado laboral: análisis de la problemática en la contratación de jóvenes titulados en Irlanda. *Revista Científica General José María Córdova*, 15(19), 175-199. <https://doi.org/10.21830/19006586.79>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable X: Estrés laboral	Según Cabrera (2007), define que el estrés laboral es una transformación de la relación entre las personas y el ambiente y cuando el conjunto de ambos se distingue y excede el uso de herramientas, expone en dañar la satisfacción laboral y estado mental	La variable estrés laboral se medirá a través de las siguientes dimensiones e indicadores	1. Ambiente laboral 2. Satisfacción laboral 3. Estado mental	- Percepción - Monotonía - Autoritarismo - Logro de Objetivos - Falta de preparación - Roles diversos - Emociones - Autoestima - Influencia	1. Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes 2. Siempre hace lo mismo en su trabajo corresponden. 4. Logras los objetivos establecidos. funciones y responsabilidades. 6. Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas. 7. Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad 8. Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros 9. Cuenta usted con el aprecio de sus jefes 10. Sus jefes y compañeros de labor influyen en su desempeño.	Escala de Likert (5) Totalmente de Acuerdo (4) Acuerdo (3) Indiferente (2) Desacuerdo (1) Totalmente Desacuerdo
Variable Y: Retención del colaborador	Chiavenato (2012), menciona que la retención es la conservación del colaborador bajo las remuneraciones correspondientes de acuerdo a ley, estas como obligaciones de las organizaciones para mantener relación laboral y que se mantenga la estabilidad y fidelidad en el logro de metas.	La variable retención del colaborador se medirá a través de las siguientes dimensiones e indicadores	1. Estabilidad laboral 2. Compensaciones 3. Reconocimiento	- Derecho - Absoluta - Relativa - Beneficios sociales - Incentivos - Retribución - Aumento de autoestima - Competencias - Desempeño	11. El respeto de sus derechos laborales lo motiva seguir en la empresa. 12. No tiene seguridad de permanencia a pesar de tener un contrato indefinido 13. No se siente segura de seguir laborando a pesar de su estabilidad. 14. Tiene usted temor de ser despedido a pesar de su estabilidad. empresa. 16. Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado. 17. La remuneración es mejor que otros centros laborales. empresa. 19. Su estado emocional en el entorno es positivo 20. Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo conocimientos. 22. Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo. 23. Su desempeño laboral es reconocido por la empresa.	Escala de Likert (5) Totalmente de Acuerdo (4) Acuerdo (3) Indiferente (2) Desacuerdo (1) Totalmente Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA ALFONSO UGARTE EN EL BANCO DE CRÉDITO

Estimado(a) cliente(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada, **Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021**, por ello se le solicita responda con veracidad todos los siguientes enunciados.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5 Siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi Nunca	1 Nunca
	VARIABLE X ESTRÉS LABORAL DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL					
1	Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes					
2	Siempre hace lo mismo en su trabajo					
3	Sus jefes y sus compañeros se toman atribuciones que no les corresponden.					
	DIMENSIÓN: FELICIDAD LABORAL					
4	Logras los objetivos establecidos.					
5	Necesita capacitación especializada para mejorar el cumplimiento de mis funciones y responsabilidades.					
6	Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas.					
	DIMENSIÓN: ESTADO MENTAL					
7	Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad					

8	Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros					
9	Cuenta usted con el aprecio de sus jefes					
10	Ser parte de la empresa le permite ser reconocido por su entorno.					
	VARIABLE Y RETENCIÓN DEL COLABORADOR DIMENSIÓN: ESTABILIDAD LABORAL					
11	Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad					
12	Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros					
13	Cuenta usted con el aprecio de sus jefes					
14	Ser parte de la empresa le permite ser reconocido por su entorno.					
	DIMENSIÓN: COMPENSACIONES					
15	Los beneficios sociales son equitativos.					
16	Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado					
17	La remuneración es equitativa					
18	En su entorno laboral se reconoce la práctica de valores					
	DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO					
19	Su estado emocional en el entorno es positivo					
20	Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo					
21	Tiene usted oportunidades para demostrar sus habilidades y conocimientos.					
22	Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo.					
23	Su desempeño es analizado y retroalimentado.					

Anexo 3: Validación y confiabilidad del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

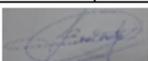
Título de la investigación: Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021							
Apellidos y nombres del investigador: Sanchez Valenzuela Erika Shirley							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Estrés Laboral	Ambiente laboral	- Percepción	1. Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Monotonía	2. Siempre hace lo mismo en su trabajo		X		
		- Autoritarismo	3. Sus jefes y sus compañeros se toman atribuciones que no les corresponden.		X		
	Satisfacción laboral	- Logro de Objetivos	4. Logras los objetivos establecidos.		X		
		- Falta de preparación	5. Necesita capacitación especializada para mejorar el cumplimiento de mis funciones y responsabilidades.		X		
		- Roles diversos	6. Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas.		X		
	Estado mental	- Emociones	7. Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad		X		
		- Autoestima	8. Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros		X		
			9. Cuenta usted con el aprecio de sus jefes		X		
		- Influencia	10. Sus jefes y compañeros de labor influyen en su desempeño.		X		
Estabilidad laboral	- Derecho	11. El respeto de sus derechos laborales lo motiva seguir en la empresa.	X				
	- Absoluta	12. No tiene seguridad de permanencia a pesar de tener un contrato indefinido	X				
	- Relativa	13. No se siente segura de seguir laborando a largo plazo.	X				
Retención del colaborador	Compensaciones	- Beneficios sociales	15. Los beneficios sociales son atractivos para seguir laborando en la empresa.	2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Incentivos	16. Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado.		X		
		- Retribución	17. La remuneración es mejor que otros centros laborales.		X		
	Reconocimiento	- Aumento de autoestima	18. El buen comportamiento laboral y practica de valores es reconocido por la empresa.		X		
		- Aumento de autoestima	19. Su estado emocional en el entorno es positivo		X		
			20. Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo		X		

	- Competencias	21. Tiene usted oportunidades para demostrar sus habilidades y conocimientos.	X		
		22. Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo.	X		
	- Desempeño	23. Su desempeño laboral es reconocido por la empresa.	X		
Firma del experto:		Fecha 28 / 10 /2020	Resultado: * Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	* No aplicable <input type="checkbox"/>

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021							
Apellidos y nombres del investigador: Sanchez Valenzuela Erika Shirley							
Apellidos y nombres del experto: Mba. Jesús Enrique Barca Barrientos							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Estrés Laboral	Ambiente laboral	- Percepción	1. Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Monotonía	2. Siempre hace lo mismo en su trabajo		X		
		- Autoritarismo	3. Sus jefes y sus compañeros se toman atribuciones que no les corresponden.		X		
	Satisfacción laboral	- Logro de Objetivos	4. Logras los objetivos establecidos.		X		
		- Falta de preparación	5. Necesita capacitación especializada para mejorar el cumplimiento de mis funciones y responsabilidades.		X		
		- Roles diversos	6. Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas.		X		
	Estado mental	- Emociones	7. Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad		X		
		- Autoestima	8. Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros		X		
			9. Cuenta usted con el aprecio de sus jefes		X		
		- Influencia	10. Sus jefes y compañeros de labor influyen en su desempeño.		X		
Retención del colaborador	Estabilidad laboral	- Derecho	11. El respeto de sus derechos laborales lo motiva seguir en la empresa.	1. NUNCA 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Absoluta	12. No tiene seguridad de permanencia a pesar de tener un contrato indefinido		X		
		- Relativa	13. No se siente segura de seguir laborando a pesar de su estabilidad.		X		
			14. Tiene usted temor de ser despedido a pesar de su estabilidad.		X		
	Compensaciones	- Beneficios sociales	15. Los beneficios sociales son atractivos para seguir laborando en la empresa.		X		
		- Incentivos	16. Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado.		X		
		- Retribución	17. La remuneración es mejor que otros centros laborales. 18. El buen comportamiento laboral y practica de valores es reconocido por la empresa.		X		
	Reconocimiento	- Aumento de autoestima	19. Su estado emocional en el entorno es positivo		X		
			20. Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo		X		

	- Competencias	21. Tiene usted oportunidades para demostrar sus habilidades y conocimientos. 22. Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo.	X		
	- Desempeño	23. Su desempeño laboral es reconocido por la empresa.	X		
Firma del experto:		Fecha 30 / 10 /2020	Resultado: * Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	* No aplicable <input type="checkbox"/>

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021

Apellidos y nombres del investigador: Sanchez Valenzuela Erika Shirley

Apellidos y nombres del experto: MBA. Carmen Patricia Tello Aguilar

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Estrés Laboral	Ambiente laboral	- Percepción	1. Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Monotonía	2. Siempre hace lo mismo en su trabajo		X		
		- Autoritarismo	3. Sus jefes y sus compañeros se toman atribuciones que no les corresponden.		X		
	Satisfacción laboral	- Logro de Objetivos	4. Logras los objetivos establecidos.		X		
		- Falta de preparación	5. Necesita capacitación especializada para mejorar el cumplimiento de mis funciones y responsabilidades.		X		
		- Roles diversos	6. Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas.		X		
	Estado mental	- Emociones	7. Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad		X		
		- Autoestima	8. Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros		X		
			9. Cuenta usted con el aprecio de sus jefes		X		
		- Influencia	10. Sus jefes y compañeros de labor influyen en su desempeño.		X		
Estabilidad laboral	- Derecho	11. El respeto de sus derechos laborales lo motiva seguir en la empresa.	X				
	- Absoluta	12. No tiene seguridad de permanencia a pesar de tener un contrato indefinido	X				
	- Relativa	13. No se siente segura de seguir laborando a pesar de su estabilidad.	X				
Retención del colaborador	Compensaciones	- Beneficios sociales	15. Los beneficios sociales son atractivos para seguir laborando en la empresa.	X			
		- Incentivos	16. Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado.	X			
		- Retribución	17. La remuneración es mejor que otros centros laborales. 18. El buen comportamiento laboral y practica de valores es reconocido por la empresa.	X			
	Reconocimiento	- Aumento de autoestima	19. Su estado emocional en el entorno es positivo	X			
			20. Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo	X			

	- Competencias	21. Tiene usted oportunidades para demostrar sus habilidades y conocimientos. 22. Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo.	X		
	- Desempeño	23. Su desempeño laboral es reconocido por la empresa.	X		
Firma del experto:		Fecha 30 / 10 /2020	Resultado: * Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	* No aplicable <input type="checkbox"/>

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	23

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

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

VALOR	NIVEL
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa SPSS21, se ha obtenido el coeficiente 0.839, lo que representa de acuerdo al rango establecido en el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach como: Bueno. Dichos resultados tienen como base una encuesta piloto realizada a 10 colaboradores de la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito del Perú, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento que fue un cuestionario compuesto por 23 preguntas.

Anexo 5: Autorización de la empresa para la investigación (Consentimiento informado)

mover a Categorizar

SOLICITUD DE **AUTORIZACIÓN** PARA RELIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "ESTRÉS EN RETENCIÓN DEL COLABORADOR EN LA AGENCIA ALFONSO UGARTE DEL BANCO DE CREDITO"

 Karla De la Cruz
Lun 23/11/2020 14:25
Para: Erika Sanchez Valenzuela

Conforme Erika, y gustosa de observar tu aporte a la mejora del equipo.

Gracias

Karla De la Cruz Quintana
Gerente de Agencia
Agencia La Salle – Alfonso Ugarte
431-4609 Anexo 98940
Cel: 996413138
kdelacruz@bcp.com.pe

Nota: El BCP busca mejorar para que esté totalmente satisfecho con la experiencia que le damos, por eso

Mostrar todo X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia
Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Sanchez Valenzuela, Erika Shirley ([ORCID: 0000-0002-1311-6518](https://orcid.org/0000-0002-1311-6518))

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio ([ORCID: 0000-0002-8917-1919](https://orcid.org/0000-0002-8917-1919))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mi pequeña hija el motor de todos mis sueños, mis padres, mis abuelitos y mis angeles que dia a dia me protegen, mis hermanos, a ellos por el apoyo en esta etapa de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por brindarme cada día las fuerzas de cumplir mis metas, a mis padres quienes fueron los impulsores de terminar mi etapa profesional a mis jefes por darme la oportunidad de desarrollar esta investigación en mi segunda casa el Banco de Crédito del Perú. De manera especial, a mi asesor Dr. Víctor Dávila Arenaza, por haberme guiado en este importante proceso de mi etapa profesional y por su dedicación y paciencia, por último a la Universidad César Vallejo por haber existido y ser parte del modelo de universidad de todos los que proyectamos un futuro profesional.

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de graficos y figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	44
II. MARCO TEÓRICO.....	47
III. METODOLOGÍA	62
3.1. Tipo y diseño de Investigación:	62
3.2. Variable y operacionalización.....	63
3.3. Población, muestra y muestreo.....	64
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
3.5. Procedimientos	66
3.6. Método de análisis de datos	66
3.7. Aspectos éticos.....	67
IV. RESULTADOS.....	68
V. DISCUSIÓN.....	77
VI. CONCLUSIONES.....	85
VII. RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencia de la variable estrés laboral	68
Tabla 2 Frecuencia de la variable retención del colaborador	69
Tabla 3 Coeficiente de correlación	70
Tabla 4 Prueba de hipótesis general	71
Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 1	72
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 2	74
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 3	75

Índice de gráficos y figuras

Figura N° 1 Frecuencia de variable Estrés Laboral	68
Figura N° 2 Frecuencia de variable Retención del colaborador	69

Resumen

El objetivo general de la tesis ha sido determinar la influencia del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito; la metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel explicativo causal, diseño no experimental de corte transversal, método hipotético-deductivo; la población estuvo conformada por 60 colaboradores. La técnica para obtener los datos ha sido la encuesta y el instrumento u cuestionario de tipo Likert para las dos variables; Conforme a los resultados obtenidos y análisis descriptivo e inferencial se concluye que existe influencia significativa de la variable estrés laboral en retención del colaborador.

Palabras clave: Estrés, laboral, retención, colaborador.

Abstract

The general objective of the thesis has been to determine the influence of work stress on employee retention in the Alfonso Ugarte agency of Banco de Crédito; The methodology was applied, quantitative approach, causal explanatory level, non-experimental cross-sectional design, hypothetical-deductive method; the population was made up of 60 collaborators. The technique to obtain the data has been the survey and the Likert-type instrument or questionnaire for the two variables; According to the results obtained and descriptive and inferential analysis, it is concluded that there is a significant influence of the variable work stress on employee retention.

Keywords: Stress, Labor, Retention, Collaborator.

I. INTRODUCCIÓN

Para que las organizaciones logren sus objetivos, metas y sean reconocidas como competitivas dentro del mercado se requieren trabajadores comprometidos y que su permanencia sea duradera, por lo que se debe implementar estrategias de retención de los colaboradores, con dicho propósito; se debe poner en práctica las acciones que controlen las causas y eviten la fuga de talentos.

Una de las causas que ocasionaban la salida de los colaboradores de las organizaciones era la sobrecarga de trabajo conocido también como estrés laboral, al respecto en el contexto internacional el libro denominado 50minutos.es (2016) concretiza que el nivel de estrés se eleva cada día más en la vida laboral, originando tensión que aumenta también los esfuerzos por el temor de ser señalado, de ser menos valorado y forzado a reembolsar parte de la utilidad por no lograr los objetivos, también daba hincapié a ser comparado con todos los colaboradores que no cumplían con la meta. Este tipo de gestión hacía que las personas que estén bajo estrés colapsen ocasionando depresión, generándose de estrés laboral.

Con relación a la retención de colaboradores relacionado con el estrés, en el contexto nacional Baguer (2009) precisa que a través de la cultura de retención se logrará identificar al factor estrés para garantizar calidad de vida laboral y saludable, ya que sin una adecuada supervisión perjudicaría al talento y la relación del mismo. Además, señala que los talentos aprecian las condiciones del ambiente laboral. Por lo tanto, la importancia de la comodidad laboral ayuda la retención y percepción de talento humano, valorando, también, el reflejo empresarial en el mercado. Ya que el contrapeso de la sobrecarga de las funciones y el entorno impacta para sufrir de estrés.

En el contexto de estudio, Banco de Crédito del Perú sus directivos gestionan a través de la participación activa de todos los colaboradores con la intención de conocer las opiniones e inconvenientes que se presenten, también se le reconoce por ser uno de los mejores bancos para trabajar en donde, permita a sus colaboradores hacer línea de carrera con la finalidad del

crecimiento profesional, a pesar de ello existía mucha desventaja para afrontar la sobrecarga mental y estrés laboral. No obstante, se evidenciaba la existencia de programas específicos de integración organizacional que permitía un espacio particular entre todos los colaboradores para liberarse de la rutina laboral que al parecer no son suficientes por la menor participación al esperado.

En la agencia Alfonso Ugarte, se tiene como objetivo ser modelo de gestión para lograr los objetivos a través de una atención de calidad y venta de productos financieros. En la coyuntura actual era y sigue siendo necesario aumentar el número de operaciones bancarias y debido a la presión constante para alcanzar las metas existe casos de colaboradores que deben laborar más allá del horario establecido, lo mencionado demuestra la necesidad de supervisar y orientar acciones para lograr el bienestar emocional de los colaboradores que expresen algún síntoma de estrés laboral, considerando que parte de los principios del Banco de Crédito del Perú es la satisfacción de sus clientes y el bienestar de sus colaboradores; por lo que es necesario evitar las sobrecargas que son una de las causas de mayor incidencia para las renunciaciones.

Así mismo, los colaboradores son constantemente evaluados al cumplimiento de metas, para algunos que ya presentaban síntomas del estrés laboral y que por el agotamiento no se mantienen en el rango de cumplimiento identificaba la alteración emocional; en consecuencia, reducía la motivación de consolidarse en el banco.

El banco de crédito brinda orientación psicológica a los colaboradores a través de la línea telefónica interna además antes de la pandemia se establecía un área de masajes gratuito para los colaboradores que necesitaban liberar la tensión del trabajo, ante lo mencionado se evidencia que existía la intención de apaciguar el problema latente que se tiene contra el estrés y que está al alcance de todos los colaboradores asignados en diferentes agencias. De no resolver esta desventaja en un futuro infalible, el banco seguirá presentando descontentos con sus colaboradores y por ende renunciaciones, la pérdida de capital

humano incrementará la incertidumbre de trabajar o no en un lugar donde no se cuida la salud mental.

Problema General: ¿Cuál es la influencia del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021?

Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021?, 2. ¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021?, 3. ¿Cuál es la influencia del estado mental en el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021?

Se ha justificado la investigación desde el punto de vista teórico se ha buscado la relación detallada de las variables, estrés laboral en retención; así mismo las hipótesis planteadas servirán como base para futuros estudios. Desde el punto de vista práctico se han propuesto soluciones a los problemas de la empresa del contexto de estudio en base a la información obtenida y procesada. Desde el punto de vista metodológico se ha diseñado un instrumento de investigación para recolectar los datos; los mismos que demostraron la influencia de las variables con la finalidad de dar soporte con autores destacados para las recomendaciones.

La Hipótesis General y específicas de la investigación fueron: Existe influencia significativa del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021. Hipótesis específicas: 1. Existe influencia significativa del ambiente laboral en estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021. 2. Existe influencia significativa de la satisfacción laboral en las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021. 3. Existe influencia significativa del estado mental en el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos vinculados como antecedente a la variable estrés laboral son: Özdemir & Kerse (2020) cuyo objetivo general fue precisar los niveles de optimismo y estrés laboral de los profesionales a través del estrés laboral, desarrollaron una investigación con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Concluyendo que el estrés es generado por la demanda del ambiente laboral en tiempos de incertidumbre cuando antes se interpretaba por una reacción de tensión de la persona. La influencia tiene relación con ambas interpretaciones, debido a que el estrés desde la mira psicológica tiene mucho que ver con el estado físico y mental que se desborda ante los escasos de medios acomodados para afrontar las presiones del ambiente, la cual se ve reflejada en la vida empresarial y es identificada como estrés laboral. Debemos tener en cuenta, que el personal más afectado comúnmente son los que tienen contacto directo con personas que van a buscar algún tipo de solución, debido a que la persona que atiende ese proceso debe buscar la manera de obtener un resultado positivo para ambas partes empresa y cliente, entonces está más expuesto a generar estrés laboral.

Velázquez (2019) en su estudio cuyo objetivo fue observar los diferentes procesos por medio de los cuales ellas evidencian síntomas físicos y estados emocionales bajo la noción de estrés, mediante una investigación de enfoque cualitativo. Dando a conocer que los años de trabajo y los roles sociales, las experiencias buenas, frustraciones y muchas expectativas de cambios pueden significar causal llamado estrés de rol por el cambio tecnológico y proceso productivo. Actualmente debido a la coyuntura los trabajadores antiguos vienen acoplado su rutina de trabajo a los nuevos cambios que presenta la organización, pero es necesario tomar consideración a los factores que se pueden dañar en el proceso del cambio.

Además, Seijas-Solano (2019) cuya investigación tiene como objetivo general estimar los riesgos del estrés laboral en los trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis venezolana, en base a su investigación descriptiva

y de corte transversal. Concluyendo que el estrés laboral se tiene que ver con el ambiente donde se encuentra, puede ser efecto de diferentes eventos, entre ellas, la carga y crecimiento de productividad, escasas del conocimiento o malas relaciones. Hoy el estrés tiene causal ocupacional, ya que el trabajo puede ser un medio de satisfacción material para las personas y crecimiento profesional, como también una generadora de malestar para los trabajadores debido a los acontecimientos del día a día.

Vidotti, Martins, Galdino, Ribeiro & Robazzi (2019) cuyo objetivo general fue estudiar la ocurrencia del estrés laboral y la calidad de vida entre trabajadores de enfermería, mediante un estudio transversal. Concluyendo que la consecuencia del nivel elevado de estrés más la baja calidad del entorno laboral significan el desarrollo de burnout, lo cual se identifica como un factor de alto riesgo que puede dañar la salud del trabajador. Seguir en un entorno de riesgo que genere estrés laboral y que esto no sea supervisado para disminuir el impacto interno y externo del trabajador puede resultar un desgaste crónico en consecuencia de un estado determinante para el trabajador. Si bien es cierto hoy lo que menos buscan las personas es desvinculación laboral, la afectación e insatisfacción son factores determinantes que dan la opción de no seguir trabajando en un entorno que genere un malestar físico y emocional, los encargados y jefes deberían buscar una herramienta eficaz para controlar el generador del síndrome de burnout.

Así mismo Blaser, Bresciani, Souza & Zandonade (2015) cuya investigación tuvo como objetivo general verificar cómo los trabajadores bancarios evalúan su estado de salud y los principales factores asociados tratándose de un estudio transversal. Concluyendo en que el riesgo de permanecer en un entorno laboral de baja calidad surge exposición a factores de estrés que pueden perjudicar la salud. Se pueden presentar demanda y escaso control que ponga en riesgo de mayor estrés. También es importante controlar los límites emocionales de los grupos laborales a través de la retroalimentación con el fin de evitar que las consecuencias del estrés afecten la operatividad del

área. Bucasio, Vieira, Berge, Martins, Souza, Maia, Figueira & Jardim (2005) cuyo objetivo general fue ejemplificar, con caso clínico, la relación entre trastorno de estrés postraumático y eventos traumáticos en el trabajo, pudiendo ser una consecuencia de accidente de trabajo en un banco. Concluyendo que se produce a través del cumplimiento de una actividad laboral específica de agresión o violencia por parte de un compañero o tercero que genere consecuencias en la salud mental y física, lo cual también puede ser efecto fatal como muerte o deterioro de la capacidad de trabajar permanentemente ocasionada por dicho acto. El artículo de opinión narra brevemente la experiencia y secuelas que tuvo un gerente, debido al asalto de su agencia bancaria quien necesito de tratamiento postraumático debido al estrés que le había generado ese lamentable suceso, lo que fue catalogado posteriormente como un accidente laboral.

Además, Cuervo, Orviz, Arce & Fernández (2018) como objetivo general elabora una observación del arte del tecnoestrés, uno de los riesgos consecuentes del creciente uso y evolución de la Tecnología. Concluyendo que el genera peligro constante en el área de trabajo, lo que ha transformado el uso de la tecnología en las organizaciones para mantener una efectiva comunicación y de esa forma evitar se siga propagando estrés siendo esta forma estratégica eslabón perdido que se necesita para el cambio del uso tecnológico. Los autores del artículo mencionan que las futuras investigaciones deben plantear la opción del uso tecnoestrés de manera adecuada, lo cual permitirá gestionar en base a una necesidad muy interna sin perjudicar y mejorar.

Lott, Breder, Bresciani, Guio & dos Santos (2019) cuyo objetivo general fue abarcar el estrés ocupacional en los medios de comunicación desde el criterio de la organización del área laboral mediante una investigación cualitativa. Concluyendo que las causas del estrés ocupacional están vinculadas no solo al proceso interno del área laboral también tiene efecto las decisiones que tome la organización de manera general, incluyendo la escasez de comunicación del entorno. En el artículo científico los autores hablan sobre como los periodistas

de una organización y el análisis que se ejecuta para obtener en resultado a través de tres etapas de las cuales se valora la motivación que no es suficiente y que para el colaborador puede ser esfuerzos monótonos fastidioso, reiterativos que acaben con abatirlos.

Por otro lado, Prada-Ospina (2019) cuyo objetivo general fue determinar la incidencia del grado de satisfacción y motivación sobre el estrés laboral y la aceptación del bienestar en las salas de emergencia de cuatro hospitales de alta complejidad de Medellín y Bogotá. Concluyendo que el estrés es resultado de la carga laboral, entorno, presión e insatisfacción. Estos factores son causados en los profesionales que en la mayoría tienen contacto directo con el cliente o deben solventar una necesidad a las personas, las situaciones pueden variar de acuerdo al cargo que ocupa. El artículo científico identifica el desgaste emocional de los profesionales de la salud al momento de cumplir sus funciones, mencionan que la consecuencia de llevar actividades monótonas es causal de síndrome de burnout y es necesario implementar una estrategia para que no sea causal de contaminación del área laboral que afecte la reputación de la organización.

García & Forero (2018) como objetivo general fue descubrir la coherencia entre estrés laboral y contrato psicológico, con los colaboradores de la organización de Bogotá en base a una investigación transversal de alcance correlacional. Concluyendo que es importante para el mercado y sus necesidades que las empresas y su personal estén preparados y sean capaces para resuelvan las exigencias. Sin que este proceso de adaptabilidad propague daños en el personal, la empresa debe cuidar que su talento humano pueda canalizar males causados por factores estresores, identificar las causas e implementar estrategias que fortalezcan la cultura organización. Los autores mencionan en su artículo que los colaboradores mantenían una fidelidad organizacional, sin embargo, no escapaban de los factores estresores los cuales estaban dañando la reputación organizacional, lo que determino que mediante un acuerdo conjunto se aplicarían estrategias en favor de los trabajadores que permitiera un cambio flexible en la organización.

Cardoso, Furtado & Sobral (2020) quienes tuvieron como objetivo general relacionar el nivel de estrés laboral que conduce al agotamiento extremo en los médicos durante la pandemia del COVID-19. En su investigación mencionan que el estudio realizado a médicos de primera línea que enfrentan el esfuerzo de salvar vidas por el COVID-19 en este contexto aumenta la presión, la perplejidad, empatía por la persona que sufre y la muerte, dirigiéndolos a experimentar factores estresantes por el temor de no llevar equipos de seguridad que eviten contagiarse y por ende poner en riesgo a sus familiares. Conforme a esta investigación los autores mencionan la importancia de mantener las culturas orientadas al trabajo en equipo debido a que mantener una buena relación laboral y desarrollar el vínculo de la confianza, desempeña un papel crucial en ayudarse entre compañeros ya que ayuda en desafiar los factores estresantes que se generan por la carga laboral.

Astorquiza, Castillo & Gómez (2020) cuya investigación tiene como objetivo general identificar los procesos de estrés que enfrenta la población empleada y sus posibles conculyentes. Dan a conocer que mientras la carga laboral aumente en el caso colombiano, existe probabilidad de que aumente la disponibilidad de mano de obra, lo cual genera presión interna de mantener su trabajo lo que conlleva a los empleados a generar más actividades que no necesariamente influya económicamente. Sin embargo, la investigación logró identificar los comportamientos que exponen la salud humana y estabilidad social en el trabajador.

Carrasco, Castillo, Salas & Reyes (2020) quienes tuvieron como objetivo general determinar la relación entre los estresores laborales y la satisfacción de las enfermeras peruanas en el contexto de la pandemia de COVID-19. Concluyeron que el compromiso de los factores estresores y la satisfacción son relacionados ya que debido a las situaciones tensas su satisfacción es baja, por tanto el compromiso asumido con su profesión es bajo porque afecta el grado de felicidad.

Valente, Afonso, Alves & Dominguez (2020) determinaron como objetivo general examinar la relación entre las capacidades de IE del docente, la eficacia del docente y la efectividad en la gestión del aula. Llegando a la conclusión de acuerdo a los resultados obtenidos que la mayor parte de profesores con trayectoria sufren de estrés y agotamiento que altera su capacidad emocional lo que pone en riesgo su salud y por ende su estabilidad.

Las tesis a nivel internacional consideradas como antecedentes relacionados a la variable estrés laboral son los siguientes: Salamanca (2018) en su tesis titulada Estrés Laboral en Colombia el cual tuvo como objetivo general realizar una verificación sistemática sobre estrés laboral en Colombia, considerando las investigaciones del 2013 al 2018, elaborando una fuente importante de información para la prevención de esa enfermedad, la investigación es un estudio de análisis de tipo cuantitativo. Concluyendo que, si existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, el cual en la investigación se refleja un alto nivel de síndrome de burnout que generaba errores consecutivos en las actividades y la falta de criterio para tomar decisiones en los momentos de tensión. De acuerdo a la investigación el autor menciona los procesos y costos puede ahorrar la empresa si se elabora un plan estratégico para que los trabajadores puedan mejorar su vida laboral y que la desconexión laboral sea permanente al momento de regresar a sus casas.

González (2014) en su tesis titulada Estrés y desempeño laboral cuyo objetivo general fue identificar la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., con un diseño de investigación explicativo, investigación descriptiva correlacional. Concluyendo que las razones que producen el estrés están perjudicando el alcance de objetivos, además que esto también genera conflictos y está perjudicando la armonía del clima laboral generándose ausentismos por la falta de motivación. En la investigación el autor hace hincapié sobre la importancia de supervisión en caso se identifique un factor de estrés laboral, mediante el cual recomienda hacer

pausas pequeñas de dentro de la actividad laboral para incentivar la cultura organizacional.

García (2016) en su tesis titulada Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015, cuyo objetivo general fue plantear directrices generales a las autoridades de la Universidad de Cuenca para anular los riesgos evitables y reducir los no evitables mediante la inserción de medidas de promoción y protección del peligro de estrés en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, en base a una investigación descriptiva, transversal, correlacional. Concluyendo que existe independencia participativa en donde el género y el cargo que desempeñan dentro de la empresa esta en riesgo perjudicial de generar estrés laboral. Además, se evidenció que existe un grado elevado de autoridad inadecuada lo que genera un mal clima organizacional. El autor en su investigación recomienda el uso de herramientas que permitan una participación organizacional y cambio de roles para impulsar el desarrollo profesional y fomentar la participación.

Las tesis a nivel nacional relacionado con la variable estrés laboral son los siguientes: Balladares & Vergara (2017) en su tesis titulada Diagnóstico y estrategias para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito La Esperanza, provincia Trujillo, año 2016, cuyo objetivo general fue identificar y plantear estrategias para disminuir el nivel de estrés laboral alcanzado por los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP, distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016, su investigación fue descriptiva de corte transversal. Concluyendo que los factores causales del estrés se concentran en la estructura organizacional que presenta el área y que a consecuencia de ello se presentan ausentismos laborales, por ello la investigación menciona como resultado que los procesos pueden mejorar si se aplica una estrategia de la cual los jefes inmediatos puedan atraer al personal que se ausenta debido a la carga laboral. Los autores en su investigación

mencionan que es necesario fomentar las reuniones motivacionales y de relajación para contrarrestar la presión que tiene el área.

Bardales (2018) cuya tesis titulada Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018 como objetivo general fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas, con metodología estadística, investigación es correlacional, no experimental. Concluyendo que si existe influencia de estrés laboral en el desempeño del personal administrativo lo que dificulta que realicen sus actividades de manera eficiente cumpliéndolas de forma eficiente. El autor en su investigación que los jefes deben tener mas importancia en la mejora de los procesos operativos para que puedan supervisar los factores estresantes y evitar se propague, además inculcar la participación de tiempos de retroalimentación que se necesita para motivar las actividades que realizan los colaboradores.

Ortiz & Cruz (2019) en su tesis titulada el Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 Barranca, durante el año 2018 cuyo objetivo general fue identificar de qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 Barranca, durante el año 2018, su investigación de diseño no experimental, correlacional, cualitativo y cuantitativo. Concluyendo que si existe influencia del estrés laboral con el logro de objetivos trasados es por ello que la dirección debe implementar un plan estratégico para motivar a su personal administrativo y docente que genere una cultura organizacional saludable. Los autores en su investigación promueven la capacitación sobre temas motivacionales, mejoramiento de infraestructura para aumentar la comodidad de sus colaboradores y el sistema de incentivos para los trabajadores sientan el interés de su desempeño.

Los artículos científicos vinculados como antecedentes a la variable retención del colaborador son: Madero (2019) cuya investigación tuvo como

objetivo general precisar el diseño y la validación de un modelo de las principales prácticas para la retención del talento. Concluyendo que de acuerdo a los resultados obtenidos por los participantes se destacó las preferencias laborales que valoran de una empresa. Por ese motivo el autor explica que las organizaciones deben implementar estrategias que permitan atraer a las nuevas generaciones y tentativos talentos, las empresas deben buscar la forma de adaptarse a las necesidades y requerimientos laborales de las nuevas generaciones, los jefes se encargaran de buscar la retención del talento a través del desarrollo profesional brindado al colaborador oportunidades de ser capacitado y de pueda extraer conocimiento técnico.

Díaz-Subieta y Suárez-Montes (2015) cuyo objetivo general fue precisar las características del estrés académico que incide en la salud mental de la población universitaria. Se adicionaron estudios cualitativas y cuantitativas, de corte transversal y relacional. Obteniendo como conclusión que los términos de estrés académico son la deserción estudiantil el cual se concentra de manera significativa en los primeros cuatro semestres y es semejante en hombres y mujeres.

Además, Durán-Seguel, Gallegos, Dauvin, & Rojas (2020) su investigación tuvo como propósito analizar los factores de atracción y retención laboral más valorados por alumnos del último año y recién egresados de las tres principales facultades de negocio de la región del Maule en base a su investigación cuantitativa no experimental. Concluyendo que la empresa se encontraba totalmente desactualizada sobre las necesidades laborales para mantener una estrategia de retención adecuada a sus empleados, se pudo identificar las preferencias de los alumnos y egresados sobre una organización creativa y dinámica lo que indica que los futuros profesionales dan mayor interés a lo que puedan sentir dentro de su centro laboral que a lo económico. Esta investigación da a conocer que el nuevo perfil de profesionales busca el trabajo en equipo con la autosuficiencia sobre todo valora las organizaciones que buscan ir más allá de lo clásico laboral y no solo la rentabilidad económica.

Miranda (2016) cuya investigación tuvo como objetivo de este artículo es analizar la gran importancia de la gestión de talento humano para retener el talento humano de la organización. Motivo por el cual es el talento humano lo más importante en una organización, no basta solo con tener el personal adecuado también debemos mantenerlo y retenerlo. Es verdad que el éxito de una organización es la manera de cómo se establece su proceso y la garantía que brinda, un buen servicio y buen producto también genera felicidad al trabajador ya que se está valorando su aporte día a día.

Asimismo, Ziebell, Natividade, Soares y Sandoval (2019) su objetivo principal fue investigar qué variables individuales, organizacionales y contextuales predijeron el desempeño competente, la satisfacción laboral y la intención de permanecer en la organización. Concluyen en distintas variables predicen el desempeño, la satisfacción y la retención de los profesionales, la fuerza de cálculo predice estas tres variables. Recomendamos, por tanto, que la gestión basada en la evidencia permita diálogos de carrera claros entre los empleados y los representantes de la organización, con el fin de retener a talentos importantes que logren preveer resultados deseados en las empresas.

Barboza & Faria (2014) determinaron como objetivo general estudiar los factores de atracción y pérdida de los jóvenes que voluntariamente optaron por dejar la organización. Concluyeron que los jóvenes nuevos profesionales que buscaron ingresar a una empresa fueron para obtener identidad laboral o que suelen llamar como la escuela de experiencia laboral, al momento que evalúan insertarse en el mercado laboral valoran la trayectoria y reputación de la empresa. El autor en su investigación menciona que el nuevo profesional evalúa constantemente el mercado laboral y su desarrollo y destaca los beneficios internos lo que determina si el profesional permanece o decide dejar la organización por otra con mejores oportunidades.

También Contreras & Rozo (2015) quienes tuvieron como objetivo general analizar el concepto de sostenibilidad empresarial en el uso intensivo del teletrabajo para la economía de un país en desarrollo en Colombia. Concluyendo

que las empresas deben tener subsistemas que se enfoquen en medir el bienestar de los trabajadores. Uno de ellos, se enfoca en la retención laboral planteando la complementación de la felicidad laboral con los procesos organizacionales que a largo plazo tendrán motivados a sus colaboradores y evitarán ausencias que afecten a la productividad.

Cubillos, Velásquez & Reyes (2014) el cual tuvieron como objetivo general delinear un plan de mejoramiento dirigido a la intervención de las variables de clima organizacional y ver cómo afectan negativamente al desempeño laboral de una empresa del sector público en base al enfoque cuantitativo y descriptivo. Precizando la importancia de tener un indicador sobre el nivel de satisfacción del colaborador, la retención del colaborador y la productividad del empleador. Los autores mencionan en su investigación la importancia de medir la satisfacción laboral en el sector estatal y proponen la inversión a largo plazo de sus trabajadores para poder mantener una retención laboral eficiente.

Además, Sánchez-Manjavacas, Saorín-Iborra & Willoughby (2014) su investigación tuvo como objetivo general de investigar el impacto de la empleabilidad interna en intención del colaborador de renunciar a la empresa mediante una investigación correlativa causal para determinar los efectos ocasionados. La investigación de los autores concluye que en tiempos de crisis económica y la posterior afectación de la baja empleabilidad del mercado se eleva la productividad laboral, sin embargo, los autores resaltan que no es significado de satisfacción laboral. La vinculación de trabajador y empleador debe ser conexión emocional que determine permanencia, la cual se fortalece cuando el colaborador logra sus expectativas hechas realidad.

Máynez, Cavazos & Muño (2014) en su artículo determinaron como objetivo general analizar la influencia de la capacidad de absorción y la cultura organizacional, en la investigación clasifican el nivel de intención de permanencia o abandono de sus colaboradores dentro de la organización. La cual fue estudiada a través de un diseño no experimental, explicativo y transversal. En consecuencia, se determina que el colaborador valora el

compromiso laboral afectivo. El estudio evidencia que existía un nivel de tipo de colaborador ya sea por su edad, sexo, condición económica, donde las participaciones se volvían tensas debido al malestar emocional.

También Durán, Gallegos, Dauvin & Rojas (2020) quienes tuvieron como objetivo general identificar las características de atracción y retención laboral, más reconocidos por los alumnos de últimos años y recién egresados de las tres principales escuelas de negocio. Concluyendo la investigación apunta a reestructurar los niveles de atracción y retención de colaboradores, examinando las necesidades de las nuevas generaciones y las diferencias que existen en el mercado laboral que atraen al talento. Por tanto, la investigación resalta lo importante de tomar en cuenta la opinión de posibles colaboradores debido a que los cambios del mercado exterior que tiene como impacto social y también de competencias personales.

Villalba (2017) tuvo como objetivo general destacar las expectativas de los egresados hacia el empleador en el mercado laboral actual y analizar la percepción la apreciación sobre las expectativas de logros a mediano plazo. Adicionalmente los resultados de esta investigación han sido reconocidos gracias a la perspectiva los egresados que indican que esta generación conoce ampliamente los beneficios que pueden ofrecer los empleadores. Los programas que generen crecimiento profesional es propuesta clave en la retención del colaborador.

Las tesis a nivel internacional relacionado con la variable retención de colaborador son los siguientes: Valdebenito (2016) en su tesis titulada Propuesta de valor al empleado para atraer y retener talento, a través de un Modelo de recompensa total el cual tuvo como objetivo general estudiar y analizar sobre cómo se lleva a cabo una propuesta de valor al empleado y que pueda aportar y complementar a la estrategia organizacional de la empresa bajo estudio, la investigación será a través de un enfoque inductivo. Concluyendo que, la empresa tiene el reto de emocionar la percepción de sus trabajadores, con la finalidad de que cada cargo en la empresa tenga un foco de lo que quiere

alcanzar la empresa para que involucre sentimentalmente al colaborador que te lo motive a quedarse en la organización. A través de la estrategia de recompensa el autor menciona que los colaboradores fortalecerán su relación y atracción por la organización, quiere decir que este sistema mantendrá una comunicación formal que soporte la fidelización y mantenga el buen propósito.

Mina (2015) en su tesis titulada *Atracción y retención del talento problemática en empresas tecnología de la información de Argentina* el cual tuvo como objetivo general estudiar y analizar sobre cómo se lleva a cabo una propuesta de valor al empleado y que pueda aportar y complementar a la estrategia organizacional de la empresa bajo estudio, la investigación será a través de un enfoque inductivo.

La tesis considerada como antecedente a nivel nacional relacionada a la variable retención del colaborador son los siguientes: Santamaría (2019) en su tesis titulada *Influencia del clima organizacional en la retención del talento humano en la empresa ab, lima 2018*, cuyo objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en la retención de talento humano dentro del rubro venta de llantas en la Empresa AB. Concluye que los colaboradores tienen la libertad de dar a conocer sus ideas con la finalidad de aportar en las decisiones de la organización, además, se debe reforzar la programación de actividades de integración con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales, con la finalidad de atraer la retención del talento humano y que se mantenga el buen clima organizacional.

Además, Rivera (2019) en su tesis titulada *Relación entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima 2018*, cuyo objetivo principal analizar el beneficio de la motivación laboral en la retención de los empleados del área de Operaciones de una empresa aseguradora de Lima en el año 2018. Determinando el beneficio de impulsar en los grupos el apoyo mutuo para fortalecer las relaciones y que estas sean productivas, donde la confianza permite conocer las habilidades interiores con la finalidad de lograr al objetivo común.

Las teorías científicas relacionadas con el tema de investigación son: La teoría Y y la teoría X. McGregor (1960) de acuerdo a su teoría X - Y enfoca dos tipos de actitudes que asocian diferentes prácticas relacionadas a la gestión del personal. La percepción que tome sobre las personas y el entorno laboral permitirá determinar el estilo de gestión para el área y equipo. El autor describió la alternativa Y se asocia al autocontrol y autogobierno, mientras que la teoría X se influencia en la conducta humana de manera externa.

Fayol (1916) conforme a la teoría clásica de la administración, "Administración Industrial y General" establece que las teorías administrativas se destina en toda organización humana. Nombra los cinco procesos que se debe aplicar en la administración: como la planeación, organización, dirección, coordinación y control. Asimismo, la importancia de aplicar mejoras constantes de calidad en la administración por lo cual propuso tareas administrativas como jurisdicción y responsabilidad, orden, potestad de mando, división del trabajo, unidad de gestión, trabajo en equipo, justicia igualitaria, delegación, equidad, disciplina, seguridad del personal, impulso de proactividad y espíritu de equipo.

Los enfoques teóricos, conceptos y definiciones relacionado con la variable estrés laboral son los siguientes: Cabrera (2007) define que el estrés laboral, es una transformación de la relación entre las personas y el ambiente y cuando el conjunto de ambos se distingue y excede el uso de herramientas, expone en dañar la satisfacción laboral y estado mental. Nova (2007) conceptualiza al estrés laboral como una respuesta de resguardo provocado por un hecho no favorable que se genera por la demanda del trabajo y escasos de recursos. Bosquet (2007) define al estrés laboral como una totalidad de emociones, fisiológicas y conductuales ante un estado o actividad dentro del área laboral, se caracteriza por la efervescencia y ansiedad de sensaciones que trae como consecuencia no poder con todo.

Los enfoques teóricos, conceptos y definiciones relacionado con la variable retención de colaborador son los siguientes: Chiavenato (2007) menciona que la retención se basa en la conservación del colaborador bajo las remuneraciones

correspondientes de acuerdo a ley, estas como obligaciones de las organizaciones para mantener relación laboral y que se mantenga la estabilidad y fidelidad en el logro de metas. También Pérez (2016) menciona que la retención del talento humano es atraer al empleado más calificado con la finalidad de conservarlo y replicarlo ya que esto genera valor y confianza para la empresa.

Además Browell (2002) en su investigación menciona que retener al personal es conservar la confianza sobre las capacidades que tienen los trabajadores además limita la posibilidad de no sumarse a la competencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación:

3.1.1. Tipo de Investigación:

El tipo de investigación ha sido aplicada lo que sustenta con el libro de metodología de investigación de Baena (2014). Quien precisa que la investigación aplicada radica en la solución de problemas presentes en el contexto de análisis.

3.1.2. Enfoque:

El enfoque de la investigación fue, cuantitativo, el mismo que se definió con el libro de Hernández, Fernández & Batista (2014) quienes definen que el enfoque cuantitativo radica en la recolección de datos, plantea hipótesis en base a la revisión numérica y despliega el análisis estadístico para precisar el comportamiento y comprobar las teorías planteadas.

3.1.3. Nivel:

El nivel de la investigación ha sido explicativo causal el mismo que se sustentó con el libro de Hernández, Fernández & Batista (2014), quienes definen que la investigación pretende ubicar las causas y efectos de los fenómenos estudiados.

3.1.4. Diseño:

El diseño de la investigación fue, no experimental de corte transversal el cual se definió con el libro de Hernández, Fernández & Batista (2014), quienes mencionaron se deben estudiar, observar los fenómenos en su contexto natural sin necesidad de manipulación de las variables y se recogen los datos en un solo momento.

3.1.5. Método:

El método de investigación ha sido hipotético-deductivo el mismo que definió en el libro de investigación de Bernal (2014), quien sustentó que la

investigación hipotético-deductivo consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en claridad de hipótesis que buscan refutar o falsear tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones de deben confrontarse tales hechos.

3.2. Variable y operacionalización

3.2.1. Variable X: Estrés Laboral

Cabrera (2007) define que el estrés laboral, es una transformación de la relación entre las personas y el ambiente y cuando el conjunto de ambos se distingue y excede el uso de herramientas, expone en dañar la satisfacción laboral y estado mental.

Dimensión 1: Ambiente laboral

Según Nova (2008) Define el ambiente laboral como la zona donde la persona va a desarrollar sus funciones, mediante la percepción determinara si es buena o mala.

Indicadores: Percepción - Monotonía - Autoritarismo

Dimensión 2: Satisfacción laboral

Uribe (2014) Es definida como la impresión y afecto que sienten los trabajadores en su área laboral durante diferentes periodos, el cual su estado influye en el logro de objetivos.

Indicadores: Logro de objetivos – Falta de preparación – Roles diversos

Dimensión 3: Estado mental

Broncano (1995) Un estado mental es un conjunto de emociones y conductas.

Indicadores: Emociones – Autoestima - Influencia

3.2.2. Variable X: Retención del Colaborador

Chiavenato (2012), indica que la retención del talento humano es el mantenimiento del empleado otorgando bonificaciones, estas como para provocar que los empleados permanezcan felices y les sean fieles.

Dimensión 1: Estabilidad laboral

Patlán (2016) Certeza de permanecer en su cargo por el tiempo pactado en su contrato, salvaguardando ser desvinculado por causas arbitrarias.

Indicadores: Derecho - Absoluta - Relativa

Dimensión 2: Compensaciones

Orgemer (2001) retribución de un trabajo realizado bajo un concepto diferente, pero del mismo nivel.

Indicadores: Beneficios sociales – Incentivos – Retribución

Dimensión 3: Reconocimiento

Frías (2001) valoración del recurso humano de su desempeño y competencias, se retribuye con la aportación de los frutos obtenidos de ese esfuerzo.

Indicadores: Aumento de autoestima – Competencias – Desempeño

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Estuvo constituido por 60 colaboradores del Banco de Crédito., lo que se sustenta con el libro de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes definieron que la población es un componente que está conformada por todos los organismos o grupo social que comprenden las mismas cualidades para adquirir un servicio o producto.

- **Criterios de inclusión:** Los colaboradores que realizaban sus labores ordinarias el área de plataforma y ventanilla del Banco de Crédito.
- **Criterios de exclusión:** Personal externo al Banco de Crédito como los operarios de limpieza, seguridad y técnicos.

3.3.2. Unidad de análisis: Personal incluido en la planilla del Banco de crédito y que ejecuta sus funciones en la agencia Alfonso Ugarte.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica que se aplicó en la investigación para la recolección de datos es la encuesta, la misma que sustenta a Bernal (2010) quien determina que la encuesta es una herramienta para recolectar datos a través de las preguntas que se emplearán en el cuestionario.

3.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para recoger información ha sido el cuestionario, el mismo que se encuentra sustentado por Hernández, Fernández & Baptista (2014) quienes definen que un cuestionario está integrado por una totalidad de preguntas que accede medir las variables de investigación. Dicha acción tiene como sustento el libro de metodología de Investigación científica de Hernández, Fernández & Batista (2014) quienes definen que la validez del instrumento

- Validez del instrumento

La validez del instrumento se ha desarrollado por el método de juicio de expertos: para dicho propósito se solicitó la participación de 3 docentes con grado de Maestría o Doctorado, quienes dieron la conformidad; el mismo que está contenido en el *Anexo N° 3*. Dicha acción tiene como sustento el libro de investigación científica de Hernández, Fernández & Batista (2014) quienes definen que la validez de instrumento es el grado en que un instrumento mide la variable que se busca medir.

- Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del estadístico del alfa de Cronbach en base a una encuesta piloto a 10 sujetos de estudio y procesamiento respectivo en el programa SPSS el resultado de dicha acción se muestra en el

Anexo N°4 y tiene un índice de confiabilidad de 0.836 el mismo que es considerado de acuerdo al índice de confiabilidad como aceptable. Así mismo dicha acción tiene como sustento el libro de metodología científica de Hernández, Fernández & Batista (2014) quienes definen que la confiabilidad del instrumento es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

3.5. Procedimientos

- 3.5.1.** Se ha coordinado con la gerente de la agencia para solicitar autorización y consentimiento de investigación referido a la organización, quien a través de correo electrónico dio la autorización a la tesis.
- 3.5.2.** La fuente de consulta serán los 60 colaboradores determinados como muestra de en la empresa Banco de Crédito.
- 3.5.3.** Los colaboradores serán localizados mediante la red social interna del banco.
- 3.5.4.** Los datos serán recolectados a través de un link de cuestionario que será enviado de manera virtual.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Análisis descriptivo:

La metodología descriptiva consiste en el análisis de tablas y gráficos de frecuencia extraído de la herramienta SPSS de las variables y dimensiones, la cual se respalda del libro de metodología de investigación científica de Hernández, Fernández & Baptista (2014) cuya investigación afirma que el método descriptivo especifica las puntuaciones, datos y variables de estudio que participa la distribución de frecuencia entre otros.

3.6.2. Análisis inferencial:

El método inferencial radicara en un estudio detallado y ordenado de la prueba de hipótesis en base a un estadístico a nivel general y específicos la cual se sustenta con la metodología de Hernández, Fernández & Baptista (2014) los

cuales concluyen que el análisis inferencial se puede organizar en base a la hipótesis de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación tuvo en cuenta el respeto a la propiedad intelectual y los principios éticos como son: Objetividad, confidencialidad, respeto y honestidad. Así mismo, practicando los valores de la Universidad Cesar Vallejo: Justicia, libertad, autonomía, no mal eficiencia y beneficio.

IV. RESULTADOS

4.1. Descriptivos

4.1.1. Tabla de frecuencia agrupadas de la variable estrés laboral

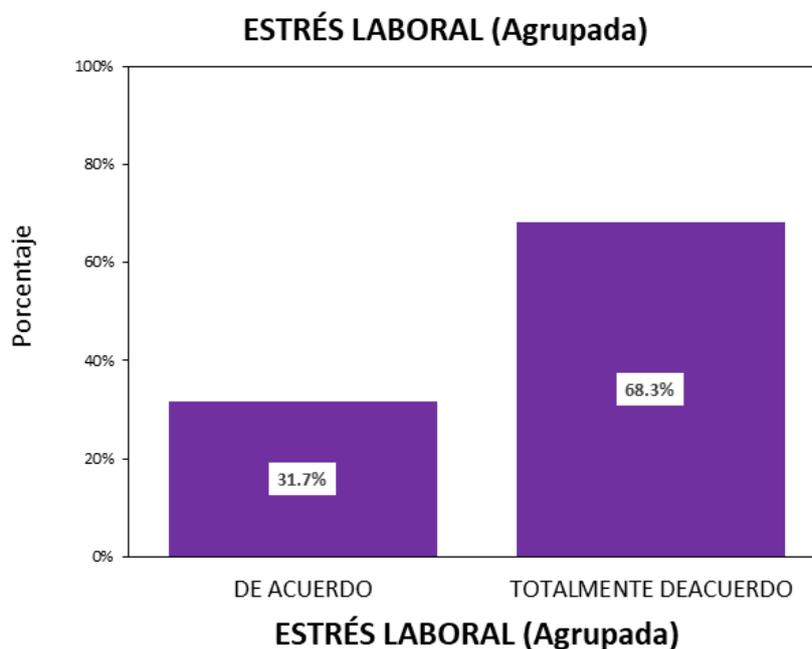
Tabla 1 Frecuencia de la variable estrés laboral

V1: ESTRES LABORAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	19	31,7	31,7	100,0
	TOTALMENTE DEACUERDO	41	68,3	68,3	68,3
	Total	60	100,0	100,0	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 1 Frecuencia de variable Estrés Laboral



Interpretación: De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Credito del Perú que se visualiza en la Tabla 1, referente si en la empresa existe estrés laboral considerando sus dimensiones:

ambiente laboral, satisfacción laboral y estado mental el resultado es el siguiente: El 68,3% consideraron que están totalmente de acuerdo y el 31.7% de acuerdo.

4.1.2. Tabla de frecuencia agrupadas de la variable retención del colaborador

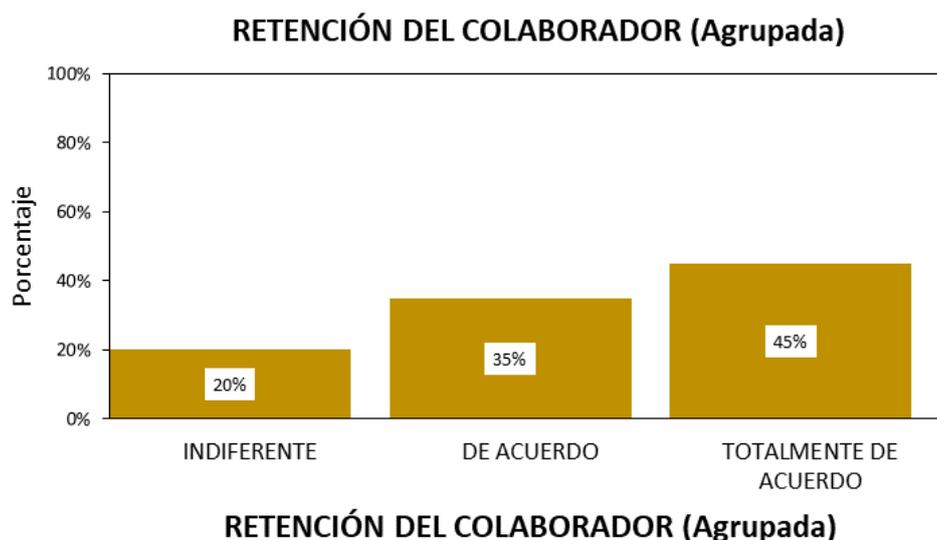
Tabla 2 Frecuencia de la variable retención del colaborador

V2: RETENCIÓN DEL COLABORADOR (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	12	20,7	20,3	100,0
	DE ACUERDO	21	34,3	35,0	96,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	45,0	45,0	68,3
	Total	60	100,0	100,0	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 2 Frecuencia de variable Retención del colaborador



Interpretación: De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta elaborada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú que se visualiza en la Tabla 2, referente a que si la empresa implementa estrategias de retención de colaboradores considerando sus dimensiones: Estabilidad laboral, compensaciones y reconocimiento; el resultado fue el siguiente: 45% consideraron que está totalmente de acuerdo, el 34,3% de acuerdo y el 20,7% se muestra indiferente.

4.2. Inferenciales

Coeficiente de correlación y regla de decisión

4.2.1. Coeficiente de correlación

Tabla 3

Valores de coeficiente correlación

RANGO	RELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Libro de Metodología de Hernández, Fernández & Baptista (2014)

4.2.2. Condiciones:

- Sig. T = 5%
- Nivel de aceptación 95 %, z =1,96
- Ho = Hipótesis nula
- Ha = Hipótesis alterna

4.2.3. Regla de decisión:

- a) Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .
- b) Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

4.2.4. Prueba de hipótesis general: Existe influencia significativa del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021

H_0 : No existe influencia significativa del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

H_a : Existe influencia significativa del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Tabla 4 Prueba de hipótesis general

		Correlaciones		
			V1: ESTRES LABORAL (Agrupada)	V2: RETENCIÓN DEL COLABORADO R (Agrupada)
Rho de Spearman	V1: ESTRES LABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	.816"
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2: RETENCIÓN DEL COLABORADOR (Agrupada)	Coefficiente de correlación	.816"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 4 el coeficiente de correlación Spearman es 0,816; y la significancia bilateral es 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 de "Valores Coeficiente de correlación" está considerada como positiva considerable; asimismo, de acuerdo a la regla

de decisión planteada Sig. $p > 0.05$, se rechaza de H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe influencia de la variable estrés laboral en retención del colaborador.

Coefficiente de determinación:

$CD = R^2$

$CD = 0.816$

$R^2 = 66.58\%$

Interpretación: La variable independiente estrés laboral está influyendo en la variable retención del colaborador en un 66.58%.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 1: Existe influencia significativa del ambiente laboral y estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021

H_0 : No existe influencia significativa entre ambiente laboral y estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

H_a : Existe influencia significativa entre ambiente laboral y estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			AMBIENTE LABORAL	ESTABILIDAD EMOCIONAL
Rho de Spearman	AMBIENTE LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	.746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	ESTABILIDAD EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	.746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 5 el coeficiente de correlación Spearman es 0,746; y la significancia 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “valores coeficiente de correlación” está considerada como positiva media; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. p < 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En consecuencia, existe influencia significativa de la dimensión ambiente laboral y estabilidad emocional en la agencia Alfonso Ugarte del BCP.

Cálculo del coeficiente de determinación:

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.746$$

$$R^2 = 55.65\%$$

Interpretación: La dimensión independiente ambiente laboral está influyendo en la dimensión estabilidad emocional en un 55.65%.

4.2.6. Prueba de hipótesis específica 2: Existe influencia significativa en la satisfacción laboral por las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021.

Ho: No existe influencia significativa en la satisfacción laboral por las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Ha: Existe influencia significativa en la satisfacción laboral por las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			SATISFACCIÓN LABORAL	COMPENSACIONES
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	.795"
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	60	60
	COMPENSACIONES	Coeficiente de correlación	.795"	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 6 el coeficiente de correlación Spearman es 0,795; y la significancia 0,002. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “coeficiente de correlación” está considerada como correlación positiva considerable; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Por tanto, existe influencia significativa de la dimensión satisfacción laboral y compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del BCP.

Cálculo del coeficiente de determinación:

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.795$$

R2 = 63.20%

Interpretación: La dimensión independiente satisfacción laboral presenta influencia sobre las compensaciones en un 63.20%.

4.2.7. Prueba de hipótesis específica 3: Existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021

Ho: No existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Ha: Existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			SATISFACCIÓN LABORAL	COMPENSACIO NES
Rho de Spearman	ESTADO MENTAL	Coefficiente de correlación	1,000	.639'
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	RECONOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	.639"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 7 el coeficiente de correlación Spearman es 0,639; y la significancia 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “coeficiente de correlación” está considerada como Correlación positiva media; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Por tanto, existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del BCP.

Cálculo del coeficiente de determinación:

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.795$$

$$R^2 = 40.83\%$$

nterpretación: La dimensión independiente estado mental presenta influencia sobre el reconocimiento en un 40.83%.

V. DISCUSIÓN

5.1. Objetivos

5.1.1. El objetivo general de la investigación ha sido determinar la influencia del estrés laboral en retención del colaborador; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la variable estrés laboral en retención del colaborador, considerando dichos resultados se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteada. Así mismo se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que mencionamos a continuación:

Los artículos científicos que tienen coherencia son de Velázquez (2019) donde concluye que el estrés laboral puede entenderse como un efecto del contexto que descubre la importancia de diversos y complejos factores ocupacionales emprendidos a partir de una perspectiva relacional, así mismo; Miranda (2016) concluyó que la retención del talento es fundamental en el desarrollo de las empresas y sus competidores, se ha convertido en el principal reto mantener a los buenos elementos para asegurar el crecimiento de las organizaciones y el de sus competidores, lograr retener es priorizar la comunicación con el fin de entender a profundidad que cada colaborador es un mundo de emociones, afecto y talento.

Así como también con la tesis de García & Forero (2018) quienes concluyeron que las variables de contrato psicológico y estrés laboral logran expresar el cambio organizacional fijando una relación significativa, ambas variables poseen factores internos que enfocan a la organización sobre que indicadores se deben trabajar para mejorar el cambio organizacional. Santamaria (2019) en su tesis concluye que el clima organizacional sí influye en la retención del talento humano, dado que se debe dar importancia al desarrollo de las habilidades del capital humano, aumentando la calidad del logro de objetivos generando además un entorno integrador y de participación dentro de la organización, que propicia la retención del colaborador.

También está alineado a la teoría científica “Teoría X y Y” de McGregor (1980) quien concluyó que el mensaje trascendente es proponer una gestión del talento humano en base a la integración y autocontrol que una vez establecidos, permita que el empleado pueda definir sus capacidades, responsabilidades y su propio proceso de desarrollo, y cómo se autoevaluará. Por este motivo fue que se utilizó esta teoría para identificar como ayudar a los empleados en proporcionar las condiciones para que las personas puedan alcanzar los propios objetivos al tiempo que se alcanzan los requerimientos de la organización.

Además está comprendido dentro de los alcances de los enfoques teóricos de Cabrera (2007) quien define que el estrés laboral, es una metamorfosis de la conexión de las personas y el ambiente, cuando el conjunto de ambos se distingue y excede el uso de herramientas, pone en riesgo la relación laboral y tranquilidad mental. Chiavenato (2007) define la retención en la conservación del colaborador bajo beneficios que establece la ley que genere seguridad laboral.

5.1.2. El objetivo específico 1 de la investigación ha sido determinar la influencia del ambiente laboral en estabilidad laboral; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la variable ambiente laboral en estabilidad laboral considerando dichos resultados se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado. Así mismo se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que mencionamos a continuación:

Por tanto, el resultado tiene coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Bucasio, Vieira, Berge, Martins, Souza, Maia, Figueira & Jardim (2005) concluyeron que el estrés laboral puede ser tratado a través de la creación de ambientes saludables que permitan mejorar el desempeño de su capital humano y que permita generar contratos emocionales; además Lott, Breder, Bresciani, Guio & dos Santos (2019) concluyen que a través del clima laboral se puede asegurar el crecimiento de la cultura organizacional que permitan un responsable cumplimiento de objetivos.

También coincide con Baguer (2009) quien concluye con la importancia de garantizar calidad de vida laboral saludable donde los talentos aprecian las condiciones del ambiente laboral que permite consolidar la fidelidad laboral; además Madero (2019) menciona que en el análisis de sus resultados se destacó que los colaboradores valoran un ambiente laboral que permita ejercer funciones y también cumplir con los requerimientos que se generen por la necesidad del área este proceso origina la capacidad de aprendizaje y además vinculación laboral más fortalecida.

La teoría científica relacionada con el tema de investigación Fayol (1916) conforme a la teoría clásica de la administración, "Administración Industria y General" establece que las teorías administrativas se destina en toda organización humana. Nombra los cinco procesos que se debe aplicar en la administración: como la planeación, organización, dirección, coordinación y control. Asimismo, la importancia de aplicar mejoras constantes de calidad en la administración por lo cual propuso tareas administrativas como jurisdicción y responsabilidad, orden, potestad de mando, división del trabajo, unidad de gestión, trabajo en equipo, justicia igualitaria, delegación, equidad, disciplina, seguridad del personal, impulso de proactividad y espíritu de equipo.

5.1.3. El objetivo específico 2 de la investigación ha sido determinar la influencia de la satisfacción laboral en las compensaciones; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la variable satisfacción laboral en las compensaciones considerando dichos resultados se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado. Así mismo se compara con la conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que mencionamos a continuación:

El resultado tiene coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Özdemir, Ş. & Kerse, G. (2020) quienes concluyeron que insatisfacción laboral aumenta los comportamientos antiproductivos y genera que el nivel de desempeño disminuya, para este proceso el autor plantea estrategias de

compensación emocional que aumenten el nivel de optimismo en los trabajadores. Carrasco, Castillo, Salas & Reyes (2020) mencionan que la satisfacción laboral para la empresa es la habilidad de organización para atender las necesidades de los colaboradores y que la compensación emocional, buen salario, bien considerados, las oportunidades de desarrollo que se les ofrece, genera que el factor compromiso y afecte al grado de felicidad.

Además coinciden con Barboza & Faria (2014) concluyeron que los nuevos profesionales en general buscan empresas que brinden experiencia a su trayectoria laboral, además se considera que no serán bien remunerados sin embargo buscan compensaciones que estén acorde a lo que sus capacidades técnicas pueden aportar en la empresa para atraer su permanencia a largo plazo. Durán, Gallegos, Dauvin & Rojas (2020) mencionan que el sistema de compensación debe ser un atractivo emocional que permita al empleador mantener el vínculo con el talento. Además, será un instrumento enfocado a reconocer el esfuerzo y logro de objetivos.

El enfoque teórico relacionado con el tema de investigación es de Chiavenato (2007) quien menciona que las compensaciones constituyen un factor clave y determinante en el manejo del elemento motivacional del recurso humano como resultado la empresa logrará proveer la satisfacción y buena productividad laboral.

5.1.4. El objetivo específico 3 de la investigación ha sido determinar la influencia del estado mental con el reconocimiento; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la variable satisfacción laboral en las compensaciones considerando dichos resultados se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado. Así mismo se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que mencionamos a continuación:

El resultado tiene coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de así mismo Blaser, Bresciani, Souza & Zandonade (2015) mencionan la importancia de supervisar el estado de salud mental, puesto que ha influenciado en el aumento de estrés laboral el cual pone en riesgo la permanencia operativa y la salud. García & Forero (2018) mencionaron la importancia de cuidar los cambios organizacionales flexibilizando la conducta de los trabajadores, la importancia de fomentar una vida laboral saludable para mantener trabajadores operativamente y mentalmente aptos de cumplir los objetivos.

También coinciden Máñez, Cavazos & Nuño (2014) concluyeron, el colaborador valora el compromiso que tiene el empleador con su interior, no solo por ser un trabajador que aporta rentabilidad si no también lo que significa como persona. Que el reconocimiento también debe ser afectivo para fortalecer la seguridad laboral dentro de la organización. Villalba (2017) concluyó que profesionales recién egresados son elementos potenciales con visión que buscan una organización donde otorgue permanencia a largo plazo y además reconocimiento de sus técnicas y buenos resultados.

El enfoque teórico relacionado con el tema de investigación es de Browell (2002) quien menciona que el reconocimiento es parte estratégicamente de la retención del talento humano pues permite mejorar las condiciones emocionales en su puesto de trabajo, fortalece el contrato emocional con la empresa y aumenta la productividad.

5.2. Hipótesis General

5.2.1. La hipótesis general de esta investigación ha sido existe influencia significativa del estrés laboral en retención de colaborador. Al respecto, conforme al análisis inferencial “Prueba de Hipotesis” logrando la hipótesis planteada., el mismo que se evidencia en la siguiente información: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 4 el coeficiente de correlación Spearman es 0,816; y la significancia bilateral es 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 de “Valores

Coeficiente de correlación” está considerada como Correlación Correlación positiva considerable; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p > 0.05$, se rechaza de H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe influencia entre las variables estrés laboral y retención del cliente, quiere decir que mientras una variable aumente existe la posibilidad de mejorar las estrategias. De acuerdo con el calculo de “Coeficiente de Determinación”; La variable independiente estrés laboral está influyendo en la variable retención del colaborador en un 66.58%.

5.2.2. Hipótesis Específica 1

La primera hipótesis especifica ha sido, existe influencia significativa del ambiente laboral en estabilidad laboral. Al respecto, conforme al analisis inferencial “Prueba de Hipotesis” logrando la hipótesis planteada., el mismo que se evidencia en la siguiente información: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 5 el coeficiente de correlación Spearman es 0,746; y la significancia 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “valores coeficiente de correlación” está considerada como correlación positiva considerable; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe influencia significativa de la dimensión ambiente laboral y estabilidad emocional en la agencia Alfonso Ugarte del BCP. De acuerdo con el calculo de “Coeficiente de Determinación”; La variable independiente ambiente laboral presenta influencia en la variable estabilidad emocional en un 55.65%.

5.2.3. Hipótesis Específica 2

La segunda hipótesis especifica ha sido, existe influencia significativa de la satisfacción laboral en las compensaciones. Al respecto, conforme al analisis inferencial “Prueba de Hipotesis” logrando la hipótesis planteada., el mismo que se evidencia en la siguiente información: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 6 el coeficiente de correlación Spearman es 0,795; y la significancia 0,002. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “coeficiente de correlación”

está considerada como correlación positiva considerable; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por tanto, existe influencia significativa de la dimensión satisfacción laboral y compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del BCP. De acuerdo con el calculo de “Coeficiente de Determinación”; la variable independiente satisfacción laboral presenta influencia sobre la variable compensaciones en un 63.20%.

5.2.4. Hipótesis Específica 3

La tercera hipotesis especifica ha sido, existe influencia significativa del estado mental con el reconocimiento. Al respecto, conforme al analisis inferencial “Prueba de Hipotesis” logrando la hipotesis planteada., el mismo que se evidencia en la siguiente información: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 7 el coeficiente de correlación Spearman es 0,639; y la significancia 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “coeficiente de correlación” está considerada como correlación positiva media; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por tanto, existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del BCP. De acuerdo con el calculo de “Coeficiente de Determinación”; la variable independiente estado mental presenta influencia sobre la variable reconocimiento en un 40.83%.

5.3. Información Descriptiva

5.3.1. Estrés Laboral

De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Credito del Perú que se visualiza en la Tabla 1, referente si en la empresa existe estrés laboral considerando sus dimensiones: ambiente laboral, satisfacción laboral y estado mental el resultado es el siguiente: El 68,3% consideraron que están totalmente de acuerdo con el estrés laboral que influye en la empresa y el 31.7% de acuerdo.

De acuerdo a la observación detallada de los resultados obtenidos referente a las dimensiones tenemos como respuesta: Que en la dimensión estabilidad laboral un 66.7% de los colaboradores están de acuerdo, 26.2% totalmente de acuerdo mientras que un 7.1% muestran estar indiferentes que el estrés laboral influya en la empresa y en la dimensión estado mental un 46.4% expresaron que están totalmente de acuerdo, 27.9% de acuerdo, mientras que un 25.7% mostraron estar indiferentes, puesto que no todos los colaboradores permanecen mas de dos años desempeñándose en el mismo cargo dentro de la empresa Banco de Credito del Perú.

5.3.2. Retención del Colaborador

De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta elaborada a los colaboradores del Banco de Credito del Perú que se visualiza en la Tabla 2, referente a que si la empresa implementa estrategias de retención de colaboradores considerando sus dimensiones: Estabilidad laboral, compensaciones y reconocimiento; el resultado fue el siguiente: 45% consideraron que está totalmente de acuerdo, el 34,3% de acuerdo y el 20,7% se muestra indiferente.

De acuerdo a los resultados obtenidos referente a las dimensiones tenemos como resultado que en la dimensión estabilidad laboral un 42.7% expresaron que están totalmente de acuerdo el 38.9% están de acuerdo y el 18.4% son indiferentes, puesto que la empresa no asegura ni se enfoca en mejorar los procesos en la permanencia laboral del colaborador a largo plazo, la dimensión compensaciones un 36.7% expresaron estar totalmente de acuerdo, 48.3% están de acuerdo y el 15% son indiferentes, quiere decir que la empresa aplica estrategias de compensación que no es conocida y gozada por muchos colaboradores y la dimensión reconocimiento un 37.6% expresaron estar totalmente de acuerdo el 43% están parcialmente de acuerdo, 19.4% son indiferentes, lo que significa que no todos los colaboradores han sido reconocidos por lo menos en una oportunidad.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se ha determinado que existe influencia significativa de las variables estrés laboral en retención del colaborador; dicho resultado tiene como evidencia en el análisis inferencial.
- 6.2.** Se ha determinado que existe influencia significativa de las variables ambiente laboral en estabilidad laboral; dicho resultado tiene como evidencia en el análisis inferencial.
- 6.3.** Se ha determinado que existe influencia significativa de las variables satisfacción laboral en las compensaciones; dicho resultado tiene como evidencia en el análisis inferencial.
- 6.4.** Se ha determinado que existe influencia significativa de las variables estado mental con el reconocimiento; dicho resultado tiene como evidencia en el análisis inferencial.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Considerando que existe influencia significativa de la variable estrés laboral en retención del colaborador, se propone a la gerente de la agencia crear sesiones de integración antes del inicio de las actividades, mejorar las condiciones de trabajo como el inmueble en donde se ejecuta la actividad, comunicación de calidad con el equipo, capacitaciones sobre las técnicas de venta para que el trabajo no se vuelva rutinario, las recomendaciones permitirán evitar el colapso mental del colaborador; Así mismo el método y el instrumento que ha sido utilizado para la investigación logró probar la hipótesis y objetivo planteado.
- 7.2.** Considerando que existe influencia significativa de la variable ambiente laboral en estabilidad laboral, se propone a la gerente de la agencia reconocer mensualmente los logros a los colaboradores, programar actividades fuera del horario de trabajo que permita la integración y la oportunidad de mejorar el ambiente laboral para lograr la estabilidad laboral; Así mismo el método y el instrumento que ha sido utilizado para la investigación logró probar la hipótesis y objetivo planteado.
- 7.3.** Considerando que existe influencia significativa de la variable satisfacción laboral en las compensaciones, se propone a la gerente de la agencia flexibilizar los horarios de ingreso o salida para quienes logren alcanzar el objetivo mensual, programas específicos donde se premie a los mejores del mes, otorgar días libres que permita al colaborador centrarse en su familia; Así mismo el método y el instrumento que ha sido utilizado para la investigación logró probar la hipótesis y objetivo planteado.
- 7.4.** Considerando que existe influencia significativa de la variable estado mental en el reconocimiento, se propone a la gerente de la agencia promover la participación activa en la toma de decisiones para la mejora de los resultados mensuales, como también promover el respeto y actitudes positivas; Así mismo el método y el instrumento que ha sido utilizado para la investigación logró probar la hipótesis y objetivo planteado.

REFERENCIAS

- 50minutos.es. (2016). *Combate el estrés laboral: Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo*.
https://books.google.com.pe/books?id=cWHyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Baguer, Á. (2009). Dirección de personas.
https://books.google.com.pe/books?id=bGHGtmqo_D8C&pg=PA319&dq=retenci%C3%B3n+talento&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwinzLr6wdHsAhWqHbkGHdtICG0Q6AEwAnoECAIQAg#v=snippet&q=retenci%C3%B3n%20y%20estr%C3%A9s&f=false
- Balladares, C. y Vergara, K. (2017). Diagnóstico y estrategias para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito La Esperanza, provincia Trujillo, año 2016. Trujillo [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional UPAO.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3459/1/RE_ADMI_CHRISTIAN.BALLADARES_KAROL.VERGARA_DATOS.PDF
- Barboza, L. & Faria, S. (2014). Atracción y despido voluntario de empleados jóvenes: un estudio de caso en el sector periodístico.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0080210716303752?token=7725FCE6ED2ED0E47697BABD0CF5A88B2A910E15CD0D5130D506E16D7FC3D60F22B3D60C988B805C64C277ADC9596BA7>
- Bardales, K. G. (2018). Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018. Amazonas [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional
- Blaser Petarli, Glenda y Zandonade, Eliana y Bresciani Salaroli, Luciane y Souza Bissoli, Nazaré (2015). Evaluación del estrés laboral y factores asociados en empleados bancarios de Vitoria, Estado de Espírito Santo, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20 (12), 3925-3934. [Fecha de Consulta 27 de Junio de 2021]. ISSN: 1413-8123. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63043240029>Máynez, Cavazos & Nuño (2014)
- Bosquet, M. L. (2007). Que no te pese el trabajo.
<https://books.google.com.pe/books?id=5AsebY9LBhIC&pg=PA48&dq=estr%C3%A9s+laboral+definici%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-ptX3IZ3tAhVIGbkGHe9GDTI4ChDoATAFegQIBRAC#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20laboral%20definici%C3%B3n&f=false>

- Broncano, F. (2019). La mente humana. https://books.google.com.pe/books?id=51raxH-KQOMC&pg=PA77&dq=definici%C3%B3n+estado+mental&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_xZC_iNzsAhXOIbkGHRBOCCIQ6AEwAnoECAlQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20estado%20mental&f=false
- Browell, S. (2002). Retenga con éxito a sus empleados en una semana. https://books.google.com.pe/books?id=KsmpLI66nbkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Bucasio, Erika, Vieira, Isabela, Berger, William, Martins, Dulcéa, Souza, Carmelita, Maia, Deborah, Figueira, Ivan y Jardim, Sílvia. (2005). Trastorno de estrés postraumático como accidente laboral en un empleado de banco: reporte de un caso. *Revista de Psiquiatría de Rio Grande do Sul*, 27 (1), 86-89. <https://doi.org/10.1590/S0101-81082005000100011>
- Cabrera J. (2007). *La salud mental en los tribunales*. https://books.google.com.pe/books?id=Bp2BrTZUFK4C&dq=definicion+estr%C3%A9s+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Contreras, O. & Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X15000129?token=E8FA2B049486AB95506418BEDDF7E08969E7425D475CAAB0062E2D191B2E7D8AC6A3C7C1034F02FDE5053F8220A069A8>
- Cubillos, B. Velasquez, F. & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que cargo al desempeño laboral en una entidad del Estado. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700126?token=5189E5BCA7C2F34441D431D214CCEBF45F4820FEF7561816127B672D09FC321F4847651BB31B958ECD4658295EA49BE1>
- Cuervo Carabel, Tatiana, Orviz Martínez, Natalia, Arce García, Sergio, & Fernández Suárez, Iván. (2018). Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(1), 18-25. Epub 21 de septiembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.12961/apr.2018.21.01.4>
- Durán-Seguel, Ivette M., Gallegos, Maximiliano E., Dauvin, Gonzalo A., & Rojas, Javiera A. (2020). Valoración de los factores que determinan la atracción laboral de las empresas desde la perspectiva de los futuros colaboradores. *Formación universitaria*, 13(5), 15-26. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500015>

- Frías, F., P. (2001). Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial. <https://books.google.com.pe/books?id=2LIgAqUum6MC&pg=PA123&dq=definici%C3%B3n+reconocimiento+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjln4DDq97sAhVhDrkGHTuLB5cQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20reconocimiento%20laboral&f=false>
- García, Átala Lotti, Emerich, Tatiana Breder, Salaroli, Luciane Bresciani, Cavaca, Aline Guio, & Santos Neto, Edson Theodoro dos. (2020). ESTRESSE OCUPACIONAL NA MÍDIA IMPRESSA: UMA PERSPECTIVA DE CHRISTOPHE DEJOURS. *Trabalho, Educação e Saúde*, 18(1), e0023570. Epub November 11, 2019. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00235>
- García, J. A. (2016). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015. Cuenca [Tesis de magister, Universidad de Cuenca]. Repositorio institucional Ucuena. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- García-Rubiano, Mónica y Forero-Aponte, Carlos. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 14 (1), 149-162. <https://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0001.11>
- González, M. A. (2014). Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Quetzaltenango [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional URL. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Madero Gómez, Sergio Manuel. (2019). Modelo de Retención Laboral de Millennials, desde la Perspectiva Mexicana. *Investigación administrativa*, 48(124) Recuperado en 21 de noviembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000200001&lng=es&tlng=es.
- Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. https://books.google.com.pe/books?id=8wPdj2Jzqg0C&dq=teor%C3%ADa+de+la+motivaci%C3%B3n+maslow&source=gbs_navlinks_s
- Máynez, A. & Cavazos, J. (2014). ¿Permanecer o abandonar? Análisis de variables discriminatorias en una organización no lucrativa en México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v7n13/v7n13a23.pdf>
- McGregor, D. M. (1960). Teoría de la organización. http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/08_Teoria_de_la_organizacion.pdf

- Menéndez, F., Fernández, F., Llana, F., Vásquez, I., Rodríguez, J. & Espeso, M. (2008). Formación superior en Prevención de Riesgos Laborales. (3° ed.). Editorial Levo Nova. https://books.google.com.pe/books?id=3DyL5cwBLEEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Miranda Hoyes, Danahe. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. Revista Investigación y Negocios, 9(13), 20-27. Recuperado en 21 de noviembre de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005&lng=es&tlng=es.
- Nova, L. (2007). Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común. <https://books.google.com.pe/books?id=dGvJhWIkMWMC&pg=PA509&dq=estr%C3%A9s+laboral+definici%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjY6tLrk53tAhWyBtQKHakyC8kQ6AEwB3oEACQAg#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20laboral%20definici%C3%B3n&f=false>
- Orgemer, G. (2002). Enciclopedia de Los Recursos Humanos. <https://books.google.com.pe/books?id=DSztjuWDuH0C&pg=PA51&dq=definici%C3%B3n+compensaciones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjT5raMIN7sAhUeH7kGHdB0A38Q6AEwAAnoECAIQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20compensaciones&f=false>
- Ortiz, G. y Cruz, J. (2019). El Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 Barranca, durante el año 2018. Huacho [Tesis de licenciatura, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3172/tesis-final.%20GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Özdemir, Ş. & Kerse, G. (2020). The Effects of COVID 19 Process on Health Care Workers: Analysing of the Relationships between Optimism, Job Stress and Emotional Exhaustion. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85088967934&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estr%c3%a9s+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=6259f0adc6bd9b3952b5e26d09c47652&sot=b&sdt=sisr&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&ref=%28estr%c3%a9s+laboral%29&relpos=3&citeCnt=1&searchTerm=>
- Patlán, P., J. (2016). Calidad de vida en el trabajo. <https://books.google.com.pe/books?id=MgB8DQAAQBAJ&pg=PT87&dq=E>

stabilidad+laboral+chiavenato&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiU7IvokN7sAhXDDrkGHVh_DzEQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=Estabilidad%20laboral&f=false

Petarli, Glenda Blaser, Salaroli, Luciane Bresciani, Bissoli, Nazaré Souza y Zandonade, Eliana. (2015). Autoevaluación del estado de salud y factores asociados: un estudio en trabajadores bancarios. *Cadernos de Saúde Pública*, 31 (4), 787-799. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00083114>

Prada-Ospina, Ricardo. (2019). Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout. *Interdisciplinaria*, 36(2), 39-53. <https://dx.doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.3>

Salamanca, S. V. (2018). Estrés Laboral en Colombia [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional UCC. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018_estres_laboral_colombia.pdf

Sánchez-Manjavacas, Ángela, Saorín-Iborra, M. Carmen y Willoughby, Michael. (2014). La empleabilidad interna como estrategia de retención de empleados clave. *Innovar*, 24 (53), 7-22. <https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v24n53.43771>

Seijas-Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85077049030&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estr%c3%a9s+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=02c6c2308011edcd2334e1210bf3846f&sot=b&sdt=sisr&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&ref=%28estr%c3%a9s+laboral+organizaci%c3%b3n%29&relpos=2&citeCnt=0&searchTerm=>

Toribio Rodríguez de Mendoza]. Repositorio institucional UNTRM. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALES%20GARC%C3%8DA%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uribe, J., (2014). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno. <https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT72&dq=definici%C3%B3n+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi66eO949HsAhWsErkGHaljBOcQ6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false>

- Valdebenito, Z. K. (2016). Propuesta de valor al empleado para atraer y retener talento, a través de un Modelo de recompensa total. Santiago [Tesis de magister, Universidad de Chile]. Repositorio institucional UCHILE. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/140138/Propuesta%20de%20valor%20al%20empleado%20para%20atraer%20y%20retener.pdf?sequence=1>
- Velázquez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85072553500&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estr%c3%a9s+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=02c6c2308011edcd2334e1210bf3846f&sot=b&sdt=sisr&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&ref=%28estr%c3%a9s+laboral+organizaci%c3%b3n%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>
- Vidotti, V., Martins, J., Galdino, M., Ribeiro, R. & Robazzi, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85069434705&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estr%c3%a9s+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=02c6c2308011edcd2334e1210bf3846f&sot=b&sdt=sisr&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&ref=%28estr%c3%a9s+laboral+organizaci%c3%b3n%29&relpos=4&citeCnt=2&searchTerm=>
- Villalba-Lamprea, N. (2017). Bajas expectativas hacia el empleador en el actual mercado laboral: análisis de la problemática en la contratación de jóvenes titulados en Irlanda. *Revista Científica General José María Córdova*, 15(19), 175-199. <https://doi.org/10.21830/19006586.79>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable X: Estrés laboral	Según Cabrera (2007), define que el estrés laboral es una transformación de la relación entre las personas y el ambiente y cuando el conjunto de ambos se distingue y excede el uso de herramientas, expone en dañar la satisfacción laboral y estado mental	La variable estrés laboral se medirá a través de las siguientes dimensiones e indicadores	1. Ambiente laboral 2. Satisfacción laboral 3. Estado mental	- Percepción - Monotonía - Autoritarismo - Logro de Objetivos - Falta de preparación - Roles diversos - Emociones - Autoestima - Influencia	1. Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes 2. Siempre hace lo mismo en su trabajo corresponden. 4. Logras los objetivos establecidos. funciones y responsabilidades. 6. Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas. 7. Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad 8. Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros 9. Cuenta usted con el aprecio de sus jefes 10. Sus jefes y compañeros de labor influyen en su desempeño.	Escala de Likert (5) Totalmente de Acuerdo (4) Acuerdo (3) Indiferente (2) Desacuerdo (1) Totalmente Desacuerdo
Variable Y: Retención del colaborador	Chiavenato (2012), menciona que la retención es la conservación del colaborador bajo las remuneraciones correspondientes de acuerdo a ley, estas como obligaciones de las organizaciones para mantener relación laboral y que se mantenga la estabilidad y fidelidad en el logro de metas.	La variable retención del colaborador se medirá a través de las siguientes dimensiones e indicadores	1. Estabilidad laboral 2. Compensaciones 3. Reconocimiento	- Derecho - Absoluta - Relativa - Beneficios sociales - Incentivos - Retribución - Aumento de autoestima - Competencias - Desempeño	11. El respeto de sus derechos laborales lo motiva seguir en la empresa. 12. No tiene seguridad de permanencia a pesar de tener un contrato indefinido 13. No se siente segura de seguir laborando a pesar de su estabilidad. 14. Tiene usted temor de ser despedido a pesar de su estabilidad. empresa. 16. Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado. 17. La remuneración es mejor que otros centros laborales. empresa. 19. Su estado emocional en el entorno es positivo 20. Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo conocimientos. 22. Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo. 23. Su desempeño laboral es reconocido por la empresa.	Escala de Likert (5) Totalmente de Acuerdo (4) Acuerdo (3) Indiferente (2) Desacuerdo (1) Totalmente Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA ALFONSO UGARTE EN EL BANCO DE CRÉDITO

Estimado(a) cliente(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada, **Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021**, por ello se le solicita responda con veracidad todos los siguientes enunciados.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5 Siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi Nunca	1 Nunca
	VARIABLE X ESTRÉS LABORAL DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL					
1	Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes					
2	Siempre hace lo mismo en su trabajo					
3	Sus jefes y sus compañeros se toman atribuciones que no les corresponden.					
	DIMENSIÓN: FELICIDAD LABORAL					
4	Logras los objetivos establecidos.					
5	Necesita capacitación especializada para mejorar el cumplimiento de mis funciones y responsabilidades.					
6	Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas.					
	DIMENSIÓN: ESTADO MENTAL					
7	Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad					

8	Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros					
9	Cuenta usted con el aprecio de sus jefes					
10	Ser parte de la empresa le permite ser reconocido por su entorno.					
	VARIABLE Y RETENCIÓN DEL COLABORADOR DIMENSIÓN: ESTABILIDAD LABORAL					
11	Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad					
12	Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros					
13	Cuenta usted con el aprecio de sus jefes					
14	Ser parte de la empresa le permite ser reconocido por su entorno.					
	DIMENSIÓN: COMPENSACIONES					
15	Los beneficios sociales son equitativos.					
16	Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado					
17	La remuneración es equitativa					
18	En su entorno laboral se reconoce la práctica de valores					
	DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO					
19	Su estado emocional en el entorno es positivo					
20	Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo					
21	Tiene usted oportunidades para demostrar sus habilidades y conocimientos.					
22	Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo.					
23	Su desempeño es analizado y retroalimentado.					

Anexo 3: Validación y confiabilidad del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

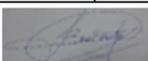
Título de la investigación: Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021							
Apellidos y nombres del investigador: Sanchez Valenzuela Erika Shirley							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Estrés Laboral	Ambiente laboral	- Percepción	1. Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Monotonía	2. Siempre hace lo mismo en su trabajo		X		
		- Autoritarismo	3. Sus jefes y sus compañeros se toman atribuciones que no les corresponden.		X		
	Satisfacción laboral	- Logro de Objetivos	4. Logras los objetivos establecidos.		X		
		- Falta de preparación	5. Necesita capacitación especializada para mejorar el cumplimiento de mis funciones y responsabilidades.		X		
		- Roles diversos	6. Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas.		X		
	Estado mental	- Emociones	7. Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad		X		
		- Autoestima	8. Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros		X		
			9. Cuenta usted con el aprecio de sus jefes		X		
		- Influencia	10. Sus jefes y compañeros de labor influyen en su desempeño.		X		
Estabilidad laboral	- Derecho	11. El respeto de sus derechos laborales lo motiva seguir en la empresa.	X				
	- Absoluta	12. No tiene seguridad de permanencia a pesar de tener un contrato indefinido	X				
	- Relativa	13. No se siente segura de seguir laborando a largo plazo.	X				
Retención del colaborador	Compensaciones	- Beneficios sociales	15. Los beneficios sociales son atractivos para seguir laborando en la empresa.	2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Incentivos	16. Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado.		X		
		- Retribución	17. La remuneración es mejor que otros centros laborales.		X		
	Reconocimiento	- Aumento de autoestima	18. El buen comportamiento laboral y practica de valores es reconocido por la empresa.		X		
		- Aumento de autoestima	19. Su estado emocional en el entorno es positivo		X		
			20. Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo		X		

	- Competencias	21. Tiene usted oportunidades para demostrar sus habilidades y conocimientos.	X		
		22. Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo.	X		
	- Desempeño	23. Su desempeño laboral es reconocido por la empresa.	X		
Firma del experto:		Fecha 28 / 10 /2020	Resultado: * Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	* No aplicable <input type="checkbox"/>

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021							
Apellidos y nombres del investigador: Sanchez Valenzuela Erika Shirley							
Apellidos y nombres del experto: Mba. Jesús Enrique Barca Barrientos							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Estrés Laboral	Ambiente laboral	- Percepción	1. Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Monotonía	2. Siempre hace lo mismo en su trabajo		X		
		- Autoritarismo	3. Sus jefes y sus compañeros se toman atribuciones que no les corresponden.		X		
	Satisfacción laboral	- Logro de Objetivos	4. Logras los objetivos establecidos.		X		
		- Falta de preparación	5. Necesita capacitación especializada para mejorar el cumplimiento de mis funciones y responsabilidades.		X		
		- Roles diversos	6. Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas.		X		
	Estado mental	- Emociones	7. Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad		X		
		- Autoestima	8. Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros		X		
			9. Cuenta usted con el aprecio de sus jefes		X		
		- Influencia	10. Sus jefes y compañeros de labor influyen en su desempeño.		X		
Retención del colaborador	Estabilidad laboral	- Derecho	11. El respeto de sus derechos laborales lo motiva seguir en la empresa.	1. NUNCA 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Absoluta	12. No tiene seguridad de permanencia a pesar de tener un contrato indefinido		X		
		- Relativa	13. No se siente segura de seguir laborando a pesar de su estabilidad.		X		
			14. Tiene usted temor de ser despedido a pesar de su estabilidad.		X		
	Compensaciones	- Beneficios sociales	15. Los beneficios sociales son atractivos para seguir laborando en la empresa.		X		
		- Incentivos	16. Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado.		X		
		- Retribución	17. La remuneración es mejor que otros centros laborales. 18. El buen comportamiento laboral y practica de valores es reconocido por la empresa.		X		
	Reconocimiento	- Aumento de autoestima	19. Su estado emocional en el entorno es positivo		X		
			20. Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo		X		

	- Competencias	21. Tiene usted oportunidades para demostrar sus habilidades y conocimientos. 22. Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo.	X		
	- Desempeño	23. Su desempeño laboral es reconocido por la empresa.	X		
Firma del experto:		Fecha 30 / 10 /2020	Resultado: * Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	* No aplicable <input type="checkbox"/>

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021

Apellidos y nombres del investigador: Sanchez Valenzuela Erika Shirley

Apellidos y nombres del experto: MBA. Carmen Patricia Tello Aguilar

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Estrés Laboral	Ambiente laboral	- Percepción	1. Redobra sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Monotonía	2. Siempre hace lo mismo en su trabajo		X		
		- Autoritarismo	3. Sus jefes y sus compañeros se toman atribuciones que no les corresponden.		X		
	Satisfacción laboral	- Logro de Objetivos	4. Logras los objetivos establecidos.		X		
		- Falta de preparación	5. Necesita capacitación especializada para mejorar el cumplimiento de mis funciones y responsabilidades.		X		
		- Roles diversos	6. Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas.		X		
	Estado mental	- Emociones	7. Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad		X		
			8. Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros		X		
		- Autoestima	9. Cuenta usted con el aprecio de sus jefes		X		
			- Influencia		10. Sus jefes y compañeros de labor influyen en su desempeño.	X	
Estabilidad laboral	- Derecho	11. El respeto de sus derechos laborales lo motiva seguir en la empresa.	X				
	- Absoluta	12. No tiene seguridad de permanencia a pesar de tener un contrato indefinido	X				
	- Relativa	13. No se siente segura de seguir laborando a pesar de su estabilidad.	X				
Retención del colaborador	Compensaciones	- Beneficios sociales	15. Los beneficios sociales son atractivos para seguir laborando en la empresa.	X			
		- Incentivos	16. Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado.	X			
		- Retribución	17. La remuneración es mejor que otros centros laborales. 18. El buen comportamiento laboral y practica de valores es reconocido por la empresa.	X			
	Reconocimiento	- Aumento de autoestima	19. Su estado emocional en el entorno es positivo	X			
			20. Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo	X			

	- Competencias	21. Tiene usted oportunidades para demostrar sus habilidades y conocimientos.	X		
		22. Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo.	X		
	- Desempeño	23. Su desempeño laboral es reconocido por la empresa.	X		
Firma del experto:		Fecha 30 / 10 /2020	Resultado: * Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	* No aplicable <input type="checkbox"/>

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	23

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

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

VALOR	NIVEL
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa SPSS21, se ha obtenido el coeficiente 0.839, lo que representa de acuerdo al rango establecido en el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach como: Bueno. Dichos resultados tienen como base una encuesta piloto realizada a 10 colaboradores de la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito del Perú, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento que fue un cuestionario compuesto por 23 preguntas.

Anexo 5: Autorización de la empresa para la investigación (Consentimiento informado)

mover a Categorizar

SOLICITUD DE **AUTORIZACIÓN** PARA RELIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "ESTRÉS EN RETENCIÓN DEL COLABORADOR EN LA AGENCIA ALFONSO UGARTE DEL BANCO DE CREDITO"

 Karla De la Cruz
Lun 23/11/2020 14:25
Para: Erika Sanchez Valenzuela

Conforme Erika, y gustosa de observar tu aporte a la mejora del equipo.

Gracias

Karla De la Cruz Quintana
Gerente de Agencia
Agencia La Salle – Alfonso Ugarte
431-4609 Anexo 98940
Cel: 996413138
kdelacruz@bcp.com.pe

Nota: El BCP busca mejorar para que esté totalmente satisfecho con la experiencia que le damos, por eso

Mostrar todo X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia
Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Sanchez Valenzuela, Erika Shirley ([ORCID: 0000-0002-1311-6518](https://orcid.org/0000-0002-1311-6518))

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio ([ORCID: 0000-0002-8917-1919](https://orcid.org/0000-0002-8917-1919))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mi pequeña hija el motor de todos mis sueños, mis padres, mis abuelitos y mis angeles que dia a dia me protegen, mis hermanos, a ellos por el apoyo en esta etapa de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por brindarme cada día las fuerzas de cumplir mis metas, a mis padres quienes fueron los impulsores de terminar mi etapa profesional a mis jefes por darme la oportunidad de desarrollar esta investigación en mi segunda casa el Banco de Crédito del Perú. De manera especial, a mi asesor Dr. Víctor Dávila Arenaza, por haberme guiado en este importante proceso de mi etapa profesional y por su dedicación y paciencia, por último a la Universidad César Vallejo por haber existido y ser parte del modelo de universidad de todos los que proyectamos un futuro profesional.

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de graficos y figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	44
II. MARCO TEÓRICO.....	47
III. METODOLOGÍA	62
3.1. Tipo y diseño de Investigación:	62
3.2. Variable y operacionalización.....	63
3.3. Población, muestra y muestreo.....	64
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
3.5. Procedimientos	66
3.6. Método de análisis de datos	66
3.7. Aspectos éticos.....	67
IV. RESULTADOS.....	68
V. DISCUSIÓN.....	77
VI. CONCLUSIONES.....	85
VII. RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencia de la variable estrés laboral	68
Tabla 2 Frecuencia de la variable retención del colaborador	69
Tabla 3 Coeficiente de correlación	70
Tabla 4 Prueba de hipótesis general	71
Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 1	72
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 2	74
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 3	75

Índice de gráficos y figuras

Figura N° 1 Frecuencia de variable Estrés Laboral	68
Figura N° 2 Frecuencia de variable Retención del colaborador	69

Resumen

El objetivo general de la tesis ha sido determinar la influencia del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito; la metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel explicativo causal, diseño no experimental de corte transversal, método hipotético-deductivo; la población estuvo conformada por 60 colaboradores. La técnica para obtener los datos ha sido la encuesta y el instrumento u cuestionario de tipo Likert para las dos variables; Conforme a los resultados obtenidos y análisis descriptivo e inferencial se concluye que existe influencia significativa de la variable estrés laboral en retención del colaborador.

Palabras clave: Estrés, laboral, retención, colaborador.

Abstract

The general objective of the thesis has been to determine the influence of work stress on employee retention in the Alfonso Ugarte agency of Banco de Crédito; The methodology was applied, quantitative approach, causal explanatory level, non-experimental cross-sectional design, hypothetical-deductive method; the population was made up of 60 collaborators. The technique to obtain the data has been the survey and the Likert-type instrument or questionnaire for the two variables; According to the results obtained and descriptive and inferential analysis, it is concluded that there is a significant influence of the variable work stress on employee retention.

Keywords: Stress, Labor, Retention, Collaborator.

I. INTRODUCCIÓN

Para que las organizaciones logren sus objetivos, metas y sean reconocidas como competitivas dentro del mercado se requieren trabajadores comprometidos y que su permanencia sea duradera, por lo que se debe implementar estrategias de retención de los colaboradores, con dicho propósito; se debe poner en práctica las acciones que controlen las causas y eviten la fuga de talentos.

Una de las causas que ocasionaban la salida de los colaboradores de las organizaciones era la sobrecarga de trabajo conocido también como estrés laboral, al respecto en el contexto internacional el libro denominado 50minutos.es (2016) concretiza que el nivel de estrés se eleva cada día más en la vida laboral, originando tensión que aumenta también los esfuerzos por el temor de ser señalado, de ser menos valorado y forzado a reembolsar parte de la utilidad por no lograr los objetivos, también daba hincapié a ser comparado con todos los colaboradores que no cumplían con la meta. Este tipo de gestión hacía que las personas que estén bajo estrés colapsen ocasionando depresión, generándose de estrés laboral.

Con relación a la retención de colaboradores relacionado con el estrés, en el contexto nacional Baguer (2009) precisa que a través de la cultura de retención se logrará identificar al factor estrés para garantizar calidad de vida laboral y saludable, ya que sin una adecuada supervisión perjudicaría al talento y la relación del mismo. Además, señala que los talentos aprecian las condiciones del ambiente laboral. Por lo tanto, la importancia de la comodidad laboral ayuda la retención y percepción de talento humano, valorando, también, el reflejo empresarial en el mercado. Ya que el contrapeso de la sobrecarga de las funciones y el entorno impacta para sufrir de estrés.

En el contexto de estudio, Banco de Crédito del Perú sus directivos gestionan a través de la participación activa de todos los colaboradores con la intención de conocer las opiniones e inconvenientes que se presenten, también se le reconoce por ser uno de los mejores bancos para trabajar en donde, permíta a sus colaboradores hacer línea de carrera con la finalidad del

crecimiento profesional, a pesar de ello existía mucha desventaja para afrontar la sobrecarga mental y estrés laboral. No obstante, se evidenciaba la existencia de programas específicos de integración organizacional que permitía un espacio particular entre todos los colaboradores para liberarse de la rutina laboral que al parecer no son suficientes por la menor participación al esperado.

En la agencia Alfonso Ugarte, se tiene como objetivo ser modelo de gestión para lograr los objetivos a través de una atención de calidad y venta de productos financieros. En la coyuntura actual era y sigue siendo necesario aumentar el número de operaciones bancarias y debido a la presión constante para alcanzar las metas existe casos de colaboradores que deben laborar más allá del horario establecido, lo mencionado demuestra la necesidad de supervisar y orientar acciones para lograr el bienestar emocional de los colaboradores que expresen algún síntoma de estrés laboral, considerando que parte de los principios del Banco de Crédito del Perú es la satisfacción de sus clientes y el bienestar de sus colaboradores; por lo que es necesario evitar las sobrecargas que son una de las causas de mayor incidencia para las renunciaciones.

Así mismo, los colaboradores son constantemente evaluados al cumplimiento de metas, para algunos que ya presentaban síntomas del estrés laboral y que por el agotamiento no se mantienen en el rango de cumplimiento identificaba la alteración emocional; en consecuencia, reducía la motivación de consolidarse en el banco.

El banco de crédito brinda orientación psicológica a los colaboradores a través de la línea telefónica interna además antes de la pandemia se establecía un área de masajes gratuito para los colaboradores que necesitaban liberar la tensión del trabajo, ante lo mencionado se evidencia que existía la intención de apaciguar el problema latente que se tiene contra el estrés y que está al alcance de todos los colaboradores asignados en diferentes agencias. De no resolver esta desventaja en un futuro infalible, el banco seguirá presentando descontentos con sus colaboradores y por ende renunciaciones, la pérdida de capital

humano incrementará la incertidumbre de trabajar o no en un lugar donde no se cuida la salud mental.

Problema General: ¿Cuál es la influencia del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021?

Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es la influencia del ambiente laboral en estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021?, 2. ¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021?, 3. ¿Cuál es la influencia del estado mental en el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021?

Se ha justificado la investigación desde el punto de vista teórico se ha buscado la relación detallada de las variables, estrés laboral en retención; así mismo las hipótesis planteadas servirán como base para futuros estudios. Desde el punto de vista práctico se han propuesto soluciones a los problemas de la empresa del contexto de estudio en base a la información obtenida y procesada. Desde el punto de vista metodológico se ha diseñado un instrumento de investigación para recolectar los datos; los mismos que demostraron la influencia de las variables con la finalidad de dar soporte con autores destacados para las recomendaciones.

La Hipótesis General y específicas de la investigación fueron: Existe influencia significativa del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021. Hipótesis específicas: 1. Existe influencia significativa del ambiente laboral en estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021. 2. Existe influencia significativa de la satisfacción laboral en las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021. 3. Existe influencia significativa del estado mental en el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos vinculados como antecedente a la variable estrés laboral son: Özdemir & Kerse (2020) cuyo objetivo general fue precisar los niveles de optimismo y estrés laboral de los profesionales a través del estrés laboral, desarrollaron una investigación con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Concluyendo que el estrés es generado por la demanda del ambiente laboral en tiempos de incertidumbre cuando antes se interpretaba por una reacción de tensión de la persona. La influencia tiene relación con ambas interpretaciones, debido a que el estrés desde la mira psicológica tiene mucho que ver con el estado físico y mental que se desborda ante los escasos de medios acomodados para afrontar las presiones del ambiente, la cual se ve reflejada en la vida empresarial y es identificada como estrés laboral. Debemos tener en cuenta, que el personal más afectado comúnmente son los que tienen contacto directo con personas que van a buscar algún tipo de solución, debido a que la persona que atiende ese proceso debe buscar la manera de obtener un resultado positivo para ambas partes empresa y cliente, entonces está más expuesto a generar estrés laboral.

Velázquez (2019) en su estudio cuyo objetivo fue observar los diferentes procesos por medio de los cuales ellas evidencian síntomas físicos y estados emocionales bajo la noción de estrés, mediante una investigación de enfoque cualitativo. Dando a conocer que los años de trabajo y los roles sociales, las experiencias buenas, frustraciones y muchas expectativas de cambios pueden significar causal llamado estrés de rol por el cambio tecnológico y proceso productivo. Actualmente debido a la coyuntura los trabajadores antiguos vienen acoplando su rutina de trabajo a los nuevos cambios que presenta la organización, pero es necesario tomar consideración a los factores que se pueden dañar en el proceso del cambio.

Además, Seijas-Solano (2019) cuya investigación tiene como objetivo general estimar los riesgos del estrés laboral en los trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis venezolana, en base a su investigación descriptiva

y de corte transversal. Concluyendo que el estrés laboral se tiene que ver con el ambiente donde se encuentra, puede ser efecto de diferentes eventos, entre ellas, la carga y crecimiento de productividad, escasas del conocimiento o malas relaciones. Hoy el estrés tiene causal ocupacional, ya que el trabajo puede ser un medio de satisfacción material para las personas y crecimiento profesional, como también una generadora de malestar para los trabajadores debido a los acontecimientos del día a día.

Vidotti, Martins, Galdino, Ribeiro & Robazzi (2019) cuyo objetivo general fue estudiar la ocurrencia del estrés laboral y la calidad de vida entre trabajadores de enfermería, mediante un estudio transversal. Concluyendo que la consecuencia del nivel elevado de estrés más la baja calidad del entorno laboral significan el desarrollo de burnout, lo cual se identifica como un factor de alto riesgo que puede dañar la salud del trabajador. Seguir en un entorno de riesgo que genere estrés laboral y que esto no sea supervisado para disminuir el impacto interno y externo del trabajador puede resultar un desgaste crónico en consecuencia de un estado determinante para el trabajador. Si bien es cierto hoy lo que menos buscan las personas es desvinculación laboral, la afectación e insatisfacción son factores determinantes que dan la opción de no seguir trabajando en un entorno que genere un malestar físico y emocional, los encargados y jefes deberían buscar una herramienta eficaz para controlar el generador del síndrome de burnout.

Así mismo Blaser, Bresciani, Souza & Zandonade (2015) cuya investigación tuvo como objetivo general verificar cómo los trabajadores bancarios evalúan su estado de salud y los principales factores asociados tratándose de un estudio transversal. Concluyendo en que el riesgo de permanecer en un entorno laboral de baja calidad surge exposición a factores de estrés que pueden perjudicar la salud. Se pueden presentar demanda y escaso control que ponga en riesgo de mayor estrés. También es importante controlar los límites emocionales de los grupos laborales a través de la retroalimentación con el fin de evitar que las consecuencias del estrés afecten la operatividad del

área. Bucasio, Vieira, Berge, Martins, Souza, Maia, Figueira & Jardim (2005) cuyo objetivo general fue ejemplificar, con caso clínico, la relación entre trastorno de estrés postraumático y eventos traumáticos en el trabajo, pudiendo ser una consecuencia de accidente de trabajo en un banco. Concluyendo que se produce a través del cumplimiento de una actividad laboral específica de agresión o violencia por parte de un compañero o tercero que genere consecuencias en la salud mental y física, lo cual también puede ser efecto fatal como muerte o deterioro de la capacidad de trabajar permanentemente ocasionada por dicho acto. El artículo de opinión narra brevemente la experiencia y secuelas que tuvo un gerente, debido al asalto de su agencia bancaria quien necesito de tratamiento postraumático debido al estrés que le había generado ese lamentable suceso, lo que fue catalogado posteriormente como un accidente laboral.

Además, Cuervo, Orviz, Arce & Fernández (2018) como objetivo general elabora una observación del arte del tecnoestrés, uno de los riesgos consecuentes del creciente uso y evolución de la Tecnología. Concluyendo que el genera peligro constante en el área de trabajo, lo que ha transformado el uso de la tecnología en las organizaciones para mantener una efectiva comunicación y de esa forma evitar se siga propagando estrés siendo esta forma estratégica eslabón perdido que se necesita para el cambio del uso tecnológico. Los autores del artículo mencionan que las futuras investigaciones deben plantear la opción del uso tecnoestrés de manera adecuada, lo cual permitirá gestionar en base a una necesidad muy interna sin perjudicar y mejorar.

Lott, Breder, Bresciani, Guio & dos Santos (2019) cuyo objetivo general fue abarcar el estrés ocupacional en los medios de comunicación desde el criterio de la organización del área laboral mediante una investigación cualitativa. Concluyendo que las causas del estrés ocupacional están vinculadas no solo al proceso interno del área laboral también tiene efecto las decisiones que tome la organización de manera general, incluyendo la escasez de comunicación del entorno. En el artículo científico los autores hablan sobre como los periodistas

de una organización y el análisis que se ejecuta para obtener en resultado a través de tres etapas de las cuales se valora la motivación que no es suficiente y que para el colaborador puede ser esfuerzos monótonos fastidioso, reiterativos que acaben con abatirlos.

Por otro lado, Prada-Ospina (2019) cuyo objetivo general fue determinar la incidencia del grado de satisfacción y motivación sobre el estrés laboral y la aceptación del bienestar en las salas de emergencia de cuatro hospitales de alta complejidad de Medellín y Bogotá. Concluyendo que el estrés es resultado de la carga laboral, entorno, presión e insatisfacción. Estos factores son causados en los profesionales que en la mayoría tienen contacto directo con el cliente o deben solventar una necesidad a las personas, las situaciones pueden variar de acuerdo al cargo que ocupa. El artículo científico identifica el desgaste emocional de los profesionales de la salud al momento de cumplir sus funciones, mencionan que la consecuencia de llevar actividades monótonas es causal de síndrome de burnout y es necesario implementar una estrategia para que no sea causal de contaminación del área laboral que afecte la reputación de la organización.

García & Forero (2018) como objetivo general fue descubrir la coherencia entre estrés laboral y contrato psicológico, con los colaboradores de la organización de Bogotá en base a una investigación transversal de alcance correlacional. Concluyendo que es importante para el mercado y sus necesidades que las empresas y su personal estén preparados y sean capaces para resuelvan las exigencias. Sin que este proceso de adaptabilidad propague daños en el personal, la empresa debe cuidar que su talento humano pueda canalizar males causados por factores estresores, identificar las causas e implementar estrategias que fortalezcan la cultura organización. Los autores mencionan en su artículo que los colaboradores mantenían una fidelidad organizacional, sin embargo, no escapaban de los factores estresores los cuales estaban dañando la reputación organizacional, lo que determino que mediante un acuerdo conjunto se aplicarían estrategias en favor de los trabajadores que permitiera un cambio flexible en la organización.

Cardoso, Furtado & Sobral (2020) quienes tuvieron como objetivo general relacionar el nivel de estrés laboral que conduce al agotamiento extremo en los medicos durante la pandemia del COVID-19. En su investigación mencionan que el estudio realizado a medicos de primera linea que enfrentan el esfuerzo de salvar vidas por el COVID-19 en este contexto aumenta la presion, la perplejidad, empatia por la persona que sufre y la muerte, direccionan a experimentar factores estresantes por el temor de no llevar equipos de seguridad que eviten contagiarse y por ende poner en riesgo a sus familiares. Conforme a esta investigación los autores mencionan la importancia de mantener las culturas orientadas al trabajo en equipo debido a que mantener una buena relación laboral y desarrollar el vinculo de la confianza, desempeña un papel crucial en ayudarse entre compañeros ya que ayuda en desafiar los factores estresantes que se generen por la carga laboral.

Astorquiza, Castillo & Gómez (2020) cuya investigación tiene como objetivo general identificar los procesos de estrés que enfrenta la población empleada y sus posibles concluyentes. Dan a conocer que mientras la carga laboral aumente en el caso colombiano, existe probabilidad de que aumente la disponibilidad de mano de obra, lo cual genera presión interna de mantener su trabajo lo que conlleva a los empleados a generar mas actividades que no necesariamente influya economicamente. Sin embargo, la investigación logró identificar los comportamientos que esponen la salud humana y estabilidad social en el trabajador.

Carrasco, Castillo, Salas & Reyes (2020) quienes tuvieron como objetivo general determinar la relación entre los estresores laborales y la satisfacción de las enfermeras peruanas en el contexto de la pandemia de COVID-19. Concluyeron que el compromiso de los factores estresores y la satisfacción son relacionados ya que debido a las situaciones tensas su satisfacción es baja, por tanto el compromiso asumido con su profesión es bajo porque afecta el grado de felicidad.

Valente, Afonso, Alves & Dominguez (2020) determinaron como objetivo general examinar la relación entre las capacidades de IE del docente, la eficacia del docente y la efectividad en la gestión del aula. Llegando a la conclusión de acuerdo a los resultados obtenidos que la mayor parte de profesores con trayectoria sufren de estrés y agotamiento que altera su capacidad emocional lo que pone en riesgo su salud y por ende su estabilidad.

Las tesis a nivel internacional consideradas como antecedentes relacionados a la variable estrés laboral son los siguientes: Salamanca (2018) en su tesis titulada Estrés Laboral en Colombia el cual tuvo como objetivo general realizar una verificación sistemática sobre estrés laboral en Colombia, considerando las investigaciones del 2013 al 2018, elaborando una fuente importante de información para la prevención de esa enfermedad, la investigación es un estudio de análisis de tipo cuantitativo. Concluyendo que, si existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, el cual en la investigación se refleja un alto nivel de síndrome de burnout que generaba errores consecutivos en las actividades y la falta de criterio para tomar decisiones en los momentos de tensión. De acuerdo a la investigación el autor menciona los procesos y costos que puede ahorrar la empresa si se elabora un plan estratégico para que los trabajadores puedan mejorar su vida laboral y que la desconexión laboral sea permanente al momento de regresar a sus casas.

González (2014) en su tesis titulada Estrés y desempeño laboral cuyo objetivo general fue identificar la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., con un diseño de investigación explicativo, investigación descriptiva correlacional. Concluyendo que las razones que producen el estrés están perjudicando el alcance de objetivos, además que esto también genera conflictos y está perjudicando la armonía del clima laboral generándose ausentismos por la falta de motivación. En la investigación el autor hace hincapié sobre la importancia de supervisión en caso se identifique un factor de estrés laboral, mediante el cual recomienda hacer

pausas pequeñas de dentro de la actividad laboral para incentivar la cultura organizacional.

García (2016) en su tesis titulada Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015, cuyo objetivo general fue plantear directrices generales a las autoridades de la Universidad de Cuenca para anular los riesgos evitables y reducir los no evitables mediante la inserción de medidas de promoción y protección del peligro de estrés en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, en base a una investigación descriptiva, transversal, correlacional. Concluyendo que existe independencia participativa en donde el género y el cargo que desempeñan dentro de la empresa esta en riesgo perjudicial de generar estrés laboral. Además, se evidenció que existe un grado elevado de autoridad inadecuada lo que genera un mal clima organizacional. El autor en su investigación recomienda el uso de herramientas que permitan una participación organizacional y cambio de roles para impulsar el desarrollo profesional y fomentar la participación.

Las tesis a nivel nacional relacionado con la variable estrés laboral son los siguientes: Balladares & Vergara (2017) en su tesis titulada Diagnóstico y estrategias para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito La Esperanza, provincia Trujillo, año 2016, cuyo objetivo general fue identificar y plantear estrategias para disminuir el nivel de estrés laboral alcanzado por los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del BCP, distrito de La Esperanza provincia de Trujillo en el año 2016, su investigación fue descriptiva de corte transversal. Concluyendo que los factores causales del estrés se concentran en la estructura organizacional que presenta el área y que a consecuencia de ello se presentan ausentismos laborales, por ello la investigación menciona como resultado que los procesos pueden mejorar si se aplica una estrategia de la cual los jefes inmediatos puedan atraer al personal que se ausenta debido a la carga laboral. Los autores en su investigación

mencionan que es necesario fomentar las reuniones motivacionales y de relajación para contrarrestar la presión que tiene el área.

Bardales (2018) cuya tesis titulada Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018 como objetivo general fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas, con metodología estadística, investigación es correlacional, no experimental. Concluyendo que si existe influencia de estrés laboral en el desempeño del personal administrativo lo que dificulta que realicen sus actividades de manera eficiente cumpliéndolas de forma eficiente. El autor en su investigación que los jefes deben tener mas importancia en la mejora de los procesos operativos para que puedan supervisar los factores estresantes y evitar se propague, además inculcar la participación de tiempos de retroalimentación que se necesita para motivar las actividades que realizan los colaboradores.

Ortiz & Cruz (2019) en su tesis titulada el Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 Barranca, durante el año 2018 cuyo objetivo general fue identificar de qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 Barranca, durante el año 2018, su investigación de diseño no experimental, correlacional, cualitativo y cuantitativo. Concluyendo que si existe influencia del estrés laboral con el logro de objetivos trasados es por ello que la dirección debe implementar un plan estratégico para motivar a su personal administrativo y docente que genere una cultura organizacional saludable. Los autores en su investigación promueven la capacitación sobre temas motivacionales, mejoramiento de infraestructura para aumentar la comodidad de sus colaboradores y el sistema de incentivos para los trabajadores sientan el interés de su desempeño.

Los artículos científicos vinculados como antecedentes a la variable retención del colaborador son: Madero (2019) cuya investigación tuvo como

objetivo general precisar el diseño y la validación de un modelo de las principales prácticas para la retención del talento. Concluyendo que de acuerdo a los resultados obtenidos por los participantes se destacó las preferencias laborales que valoran de una empresa. Por ese motivo el autor explica que las organizaciones deben implementar estrategias que permitan atraer a las nuevas generaciones y tentativos talentos, las empresas deben buscar la forma de adaptarse a las necesidades y requerimientos laborales de las nuevas generaciones, los jefes se encargaran de buscar la retención del talento a través del desarrollo profesional brindado al colaborador oportunidades de ser capacitado y de pueda extraer conocimiento técnico.

Díaz-Subieta y Suárez-Montes (2015) cuyo objetivo general fue precisar las características del estrés académico que incide en la salud mental de la población universitaria. Se adicionaron estudios cualitativas y cuantitativas, de corte transversal y relacional. Obteniendo como conclusión que los términos de estrés académico son la deserción estudiantil el cual se concentra de manera significativa en los primeros cuatro semestres y es semejante en hombres y mujeres.

Además, Durán-Seguel, Gallegos, Dauvin, & Rojas (2020) su investigación tuvo como propósito analizar los factores de atracción y retención laboral más valorados por alumnos del último año y recién egresados de las tres principales facultades de negocio de la región del Maule en base a su investigación cuantitativa no experimental. Concluyendo que la empresa se encontraba totalmente desactualizada sobre las necesidades laborales para mantener una estrategia de retención adecuada a sus empleados, se pudo identificar las preferencias de los alumnos y egresados sobre una organización creativa y dinámica lo que indica que los futuros profesionales dan mayor interés a lo que puedan sentir dentro de su centro laboral que a lo económico. Esta investigación da a conocer que el nuevo perfil de profesionales busca el trabajo en equipo con la autosuficiencia sobre todo valora las organizaciones que buscan ir más allá de lo clásico laboral y no solo la rentabilidad económica.

Miranda (2016) cuya investigación tuvo como objetivo de este artículo es analizar la gran importancia de la gestión de talento humano para retener el talento humano de la organización. Motivo por el cual es el talento humano lo más importante en una organización, no basta solo con tener el personal adecuado también debemos mantenerlo y retenerlo. Es verdad que el éxito de una organización es la manera de cómo se establece su proceso y la garantía que brinda, un buen servicio y buen producto también genera felicidad al trabajador ya que se está valorando su aporte día a día.

Asimismo, Ziebell, Natividade, Soares y Sandoval (2019) su objetivo principal fue investigar qué variables individuales, organizacionales y contextuales predijeron el desempeño competente, la satisfacción laboral y la intención de permanecer en la organización. Concluyen en distintas variables predicen el desempeño, la satisfacción y la retención de los profesionales, la fuerza de cálculo predice estas tres variables. Recomendamos, por tanto, que la gestión basada en la evidencia permita diálogos de carrera claros entre los empleados y los representantes de la organización, con el fin de retener a talentos importantes que logren preveer resultados deseados en las empresas.

Barboza & Faria (2014) determinaron como objetivo general estudiar los factores de atracción y pérdida de los jóvenes que voluntariamente optaron por dejar la organización. Concluyeron que los jóvenes nuevos profesionales que buscaron ingresar a una empresa fueron para obtener identidad laboral o que suelen llamar como la escuela de experiencia laboral, al momento que evalúan insertarse en el mercado laboral valoran la trayectoria y reputación de la empresa. El autor en su investigación menciona que el nuevo profesional evalúa constantemente el mercado laboral y su desarrollo y destaca los beneficios internos lo que determina si el profesional permanece o decide dejar la organización por otra con mejores oportunidades.

También Contreras & Rozo (2015) quienes tuvieron como objetivo general analizar el concepto de sostenibilidad empresarial en el uso intensivo del teletrabajo para la economía de un país en desarrollo en Colombia. Concluyendo

que las empresas deben tener subsistemas que se enfoquen en medir el bienestar de los trabajadores. Uno de ellos, se enfoca en la retención laboral planteando la complementación de la felicidad laboral con los procesos organizacionales que a largo plazo tendrán motivados a sus colaboradores y evitarán ausencias que afecten a la productividad.

Cubillos, Velásquez & Reyes (2014) el cual tuvieron como objetivo general delinear un plan de mejoramiento dirigido a la intervención de las variables de clima organizacional y ver cómo afectan negativamente al desempeño laboral de una empresa del sector público en base al enfoque cuantitativo y descriptivo. Precizando la importancia de tener un indicador sobre el nivel de satisfacción del colaborador, la retención del colaborador y la productividad del empleador. Los autores mencionan en su investigación la importancia de medir la satisfacción laboral en el sector estatal y proponen la inversión a largo plazo de sus trabajadores para poder mantener una retención laboral eficiente.

Además, Sánchez-Manjavacas, Saorín-Iborra & Willoughby (2014) su investigación tuvo como objetivo general de investigar el impacto de la empleabilidad interna en intención del colaborador de renunciar a la empresa mediante una investigación correlativa causal para determinar los efectos ocasionados. La investigación de los autores concluye que en tiempos de crisis económica y la posterior afectación de la baja empleabilidad del mercado se eleva la productividad laboral, sin embargo, los autores resaltan que no es significado de satisfacción laboral. La vinculación de trabajador y empleador debe ser conexión emocional que determine permanencia, la cual se fortalece cuando el colaborador logra sus expectativas hechas realidad.

Máynez, Cavazos & Muño (2014) en su artículo determinaron como objetivo general analizar la influencia de la capacidad de absorción y la cultura organizacional, en la investigación clasifican el nivel de intención de permanencia o abandono de sus colaboradores dentro de la organización. La cual fue estudiada a través de un diseño no experimental, explicativo y transversal. En consecuencia, se determina que el colaborador valora el

compromiso laboral afectivo. El estudio evidencia que existía un nivel de tipo de colaborador ya sea por su edad, sexo, condición económica, donde las participaciones se volvían tensas debido al malestar emocional.

También Durán, Gallegos, Dauvin & Rojas (2020) quienes tuvieron como objetivo general identificar las características de atracción y retención laboral, más reconocidos por los alumnos de últimos años y recién egresados de las tres principales escuelas de negocio. Concluyendo la investigación apunta a reestructurar los niveles de atracción y retención de colaboradores, examinando las necesidades de las nuevas generaciones y las diferencias que existen en el mercado laboral que atraen al talento. Por tanto, la investigación resalta lo importante de tomar en cuenta la opinión de posibles colaboradores debido a que los cambios del mercado exterior que tiene como impacto social y también de competencias personales.

Villalba (2017) tuvo como objetivo general destacar las expectativas de los egresados hacia el empleador en el mercado laboral actual y analizar la percepción la apreciación sobre las expectativas de logros a mediano plazo. Adicionalmente los resultados de esta investigación han sido reconocidos gracias a la perspectiva los egresados que indican que esta generación conoce ampliamente los beneficios que pueden ofrecer los empleadores. Los programas que generen crecimiento profesional es propuesta clave en la retención del colaborador.

Las tesis a nivel internacional relacionado con la variable retención de colaborador son los siguientes: Valdebenito (2016) en su tesis titulada Propuesta de valor al empleado para atraer y retener talento, a través de un Modelo de recompensa total el cual tuvo como objetivo general estudiar y analizar sobre cómo se lleva a cabo una propuesta de valor al empleado y que pueda aportar y complementar a la estrategia organizacional de la empresa bajo estudio, la investigación será a través de un enfoque inductivo. Concluyendo que, la empresa tiene el reto de emocionar la percepción de sus trabajadores, con la finalidad de que cada cargo en la empresa tenga un foco de lo que quiere

alcanzar la empresa para que involucre sentimentalmente al colaborador que te lo motive a quedarse en la organización. A través de la estrategia de recompensa el autor menciona que los colaboradores fortalecerán su relación y atracción por la organización, quiere decir que este sistema mantendrá una comunicación formal que soporte la fidelización y mantenga el buen propósito.

Mina (2015) en su tesis titulada *Atracción y retención del talento problemática en empresas tecnología de la información de Argentina* el cual tuvo como objetivo general estudiar y analizar sobre cómo se lleva a cabo una propuesta de valor al empleado y que pueda aportar y complementar a la estrategia organizacional de la empresa bajo estudio, la investigación será a través de un enfoque inductivo.

La tesis considerada como antecedente a nivel nacional relacionada a la variable retención del colaborador son los siguientes: Santamaría (2019) en su tesis titulada *Influencia del clima organizacional en la retención del talento humano en la empresa ab, lima 2018*, cuyo objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en la retención de talento humano dentro del rubro venta de llantas en la Empresa AB. Concluye que los colaboradores tienen la libertad de dar a conocer sus ideas con la finalidad de aportar en las decisiones de la organización, además, se debe reforzar la programación de actividades de integración con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales, con la finalidad de atraer la retención del talento humano y que se mantenga el buen clima organizacional.

Además, Rivera (2019) en su tesis titulada *Relación entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima 2018*, cuyo objetivo principal analizar el beneficio de la motivación laboral en la retención de los empleados del área de Operaciones de una empresa aseguradora de Lima en el año 2018. Determinando el beneficio de impulsar en los grupos el apoyo mutuo para fortalecer las relaciones y que estas sean productivas, donde la confianza permite conocer las habilidades interiores con la finalidad de lograr al objetivo común.

Las teorías científicas relacionadas con el tema de investigación son: La teoría Y y la teoría X. McGregor (1960) de acuerdo a su teoría X - Y enfoca dos tipos de actitudes que asocian diferentes prácticas relacionadas a la gestión del personal. La percepción que tome sobre las personas y el entorno laboral permitirá determinar el estilo de gestión para el área y equipo. El autor describió la alternativa Y se asocia al autocontrol y autogobierno, mientras que la teoría X se influencia en la conducta humana de manera externa.

Fayol (1916) conforme a la teoría clásica de la administración, "Administración Industrial y General" establece que las teorías administrativas se destina en toda organización humana. Nombra los cinco procesos que se debe aplicar en la administración: como la planeación, organización, dirección, coordinación y control. Asimismo, la importancia de aplicar mejoras constantes de calidad en la administración por lo cual propuso tareas administrativas como jurisdicción y responsabilidad, orden, potestad de mando, división del trabajo, unidad de gestión, trabajo en equipo, justicia igualitaria, delegación, equidad, disciplina, seguridad del personal, impulso de proactividad y espíritu de equipo.

Los enfoques teóricos, conceptos y definiciones relacionado con la variable estrés laboral son los siguientes: Cabrera (2007) define que el estrés laboral, es una transformación de la relación entre las personas y el ambiente y cuando el conjunto de ambos se distingue y excede el uso de herramientas, expone en dañar la satisfacción laboral y estado mental. Nova (2007) conceptualiza al estrés laboral como una respuesta de resguardo provocado por un hecho no favorable que se genera por la demanda del trabajo y escasos de recursos. Bosquet (2007) define al estrés laboral como una totalidad de emociones, fisiológicas y conductuales ante un estado o actividad dentro del área laboral, se caracteriza por la efervescencia y ansiedad de sensaciones que trae como consecuencia no poder con todo.

Los enfoques teóricos, conceptos y definiciones relacionado con la variable retención de colaborador son los siguientes: Chiavenato (2007) menciona que la retención se basa en la conservación del colaborador bajo las remuneraciones

correspondientes de acuerdo a ley, estas como obligaciones de las organizaciones para mantener relación laboral y que se mantenga la estabilidad y fidelidad en el logro de metas. También Pérez (2016) menciona que la retención del talento humano es atraer al empleado más calificado con la finalidad de conservarlo y replicarlo ya que esto genera valor y confianza para la empresa.

Además Browell (2002) en su investigación menciona que retener al personal es conservar la confianza sobre las capacidades que tienen los trabajadores además limita la posibilidad de no sumarse a la competencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación:

3.1.1. Tipo de Investigación:

El tipo de investigación ha sido aplicada lo que sustenta con el libro de metodología de investigación de Baena (2014). Quien precisa que la investigación aplicada radica en la solución de problemas presentes en el contexto de análisis.

3.1.2. Enfoque:

El enfoque de la investigación fue, cuantitativo, el mismo que se definió con el libro de Hernández, Fernández & Batista (2014) quienes definen que el enfoque cuantitativo radica en la recolección de datos, plantea hipótesis en base a la revisión numérica y despliega el análisis estadístico para precisar el comportamiento y comprobar las teorías planteadas.

3.1.3. Nivel:

El nivel de la investigación ha sido explicativo causal el mismo que se sustentó con el libro de Hernández, Fernández & Batista (2014), quienes definen que la investigación pretende ubicar las causas y efectos de los fenómenos estudiados.

3.1.4. Diseño:

El diseño de la investigación fue, no experimental de corte transversal el cual se definió con el libro de Hernández, Fernández & Batista (2014), quienes mencionaron se deben estudiar, observar los fenómenos en su contexto natural sin necesidad de manipulación de las variables y se recogen los datos en un solo momento.

3.1.5. Método:

El método de investigación ha sido hipotético-deductivo el mismo que definió en el libro de investigación de Bernal (2014), quien sustentó que la

investigación hipotético-deductivo consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en claridad de hipótesis que buscan refutar o falsear tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones de deben confrontarse tales hechos.

3.2. Variable y operacionalización

3.2.1. Variable X: Estrés Laboral

Cabrera (2007) define que el estrés laboral, es una transformación de la relación entre las personas y el ambiente y cuando el conjunto de ambos se distingue y excede el uso de herramientas, expone en dañar la satisfacción laboral y estado mental.

Dimensión 1: Ambiente laboral

Según Nova (2008) Define el ambiente laboral como la zona donde la persona va a desarrollar sus funciones, mediante la percepción determinara si es buena o mala.

Indicadores: Percepción - Monotonía - Autoritarismo

Dimensión 2: Satisfacción laboral

Uribe (2014) Es definida como la impresión y afecto que sienten los trabajadores en su área laboral durante diferentes periodos, el cual su estado influye en el logro de objetivos.

Indicadores: Logro de objetivos – Falta de preparación – Roles diversos

Dimensión 3: Estado mental

Broncano (1995) Un estado mental es un conjunto de emociones y conductas.

Indicadores: Emociones – Autoestima - Influencia

3.2.2. Variable X: Retención del Colaborador

Chiavenato (2012), indica que la retención del talento humano es el mantenimiento del empleado otorgando bonificaciones, estas como para provocar que los empleados permanezcan felices y les sean fieles.

Dimensión 1: Estabilidad laboral

Patlán (2016) Certeza de permanecer en su cargo por el tiempo pactado en su contrato, salvaguardando ser desvinculado por causas arbitrarias.

Indicadores: Derecho - Absoluta - Relativa

Dimensión 2: Compensaciones

Orgemer (2001) retribución de un trabajo realizado bajo un concepto diferente, pero del mismo nivel.

Indicadores: Beneficios sociales – Incentivos – Retribución

Dimensión 3: Reconocimiento

Frías (2001) valoración del recurso humano de su desempeño y competencias, se retribuye con la aportación de los frutos obtenidos de ese esfuerzo.

Indicadores: Aumento de autoestima – Competencias – Desempeño

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Estuvo constituido por 60 colaboradores del Banco de Crédito., lo que se sustenta con el libro de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes definieron que la población es un componente que está conformada por todos los organismos o grupo social que comprenden las mismas cualidades para adquirir un servicio o producto.

- **Criterios de inclusión:** Los colaboradores que realizaban sus labores ordinarias el area de plataforma y ventanilla del Banco de Credito.
- **Criterios de exclusión:** Personal externo al Banco de Crédito como los operarios de limpieza, seguridad y técnicos.

3.3.2. Unidad de análisis: Personal incluido en la planilla del Banco de crédito y que ejecuta sus funciones en la agencia Alfonso Ugarte.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica que se aplicó en la investigación para la recolección de datos es la encuesta, la misma que sustenta a Bernal (2010) quien determina que la encuesta es una herramienta para recolectar datos a través de las preguntas que se emplearán en el cuestionario.

3.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para recoger información ha sido el cuestionario, el mismo que se encuentra sustentado por Hernández, Fernández & Baptista (2014) quienes definen que un cuestionario está integrado por una totalidad de preguntas que accede medir las variables de investigación. Dicha acción tiene como sustento el libro de metodología de Investigación científica de Hernández, Fernández & Batista (2014) quienes definen que la validez del instrumento

- Validez del instrumento

La validez del instrumento se ha desarrollado por el método de juicio de expertos: para dicho propósito se solicitó la participación de 3 docentes con grado de Maestría o Doctorado, quienes dieron la conformidad; el mismo que está contenido en el *Anexo N° 3*. Dicha acción tiene como sustento el libro de investigación científica de Hernández, Fernández & Batista (2014) quienes definen que la validez de instrumento es el grado en que un instrumento mide la variable que se busca medir.

- Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del estadístico del alfa de Cronbach en base a una encuesta piloto a 10 sujetos de estudio y procesamiento respectivo en el programa SPSS el resultado de dicha acción se muestra en el

Anexo N°4 y tiene un índice de confiabilidad de 0.836 el mismo que es considerado de acuerdo al índice de confiabilidad como aceptable. Así mismo dicha acción tiene como sustento el libro de metodología científica de Hernández, Fernández & Batista (2014) quienes definen que la confiabilidad del instrumento es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

3.5. Procedimientos

- 3.5.1.** Se ha coordinado con la gerente de la agencia para solicitar autorización y consentimiento de investigación referido a la organización, quien a través de correo electrónico dio la autorización a la tesis.
- 3.5.2.** La fuente de consulta serán los 60 colaboradores determinados como muestra de en la empresa Banco de Crédito.
- 3.5.3.** Los colaboradores serán localizados mediante la red social interna del banco.
- 3.5.4.** Los datos serán recolectados a través de un link de cuestionario que será enviado de manera virtual.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Análisis descriptivo:

La metodología descriptiva consiste en el análisis de tablas y gráficos de frecuencia extraído de la herramienta SPSS de las variables y dimensiones, la cual se respalda del libro de metodología de investigación científica de Hernández, Fernández & Baptista (2014) cuya investigación afirma que el método descriptivo especifica las puntuaciones, datos y variables de estudio que participa la distribución de frecuencia entre otros.

3.6.2. Análisis inferencial:

El método inferencial radicara en un estudio detallado y ordenado de la prueba de hipótesis en base a un estadístico a nivel general y específicos la cual se sustenta con la metodología de Hernández, Fernández & Baptista (2014) los

cuales concluyen que el análisis inferencial se puede organizar en base a la hipótesis de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación tuvo en cuenta el respeto a la propiedad intelectual y los principios éticos como son: Objetividad, confidencialidad, respeto y honestidad. Así mismo, practicando los valores de la Universidad Cesar Vallejo: Justicia, libertad, autonomía, no mal eficiencia y beneficio.

IV. RESULTADOS

4.1. Descriptivos

4.1.1. Tabla de frecuencia agrupadas de la variable estrés laboral

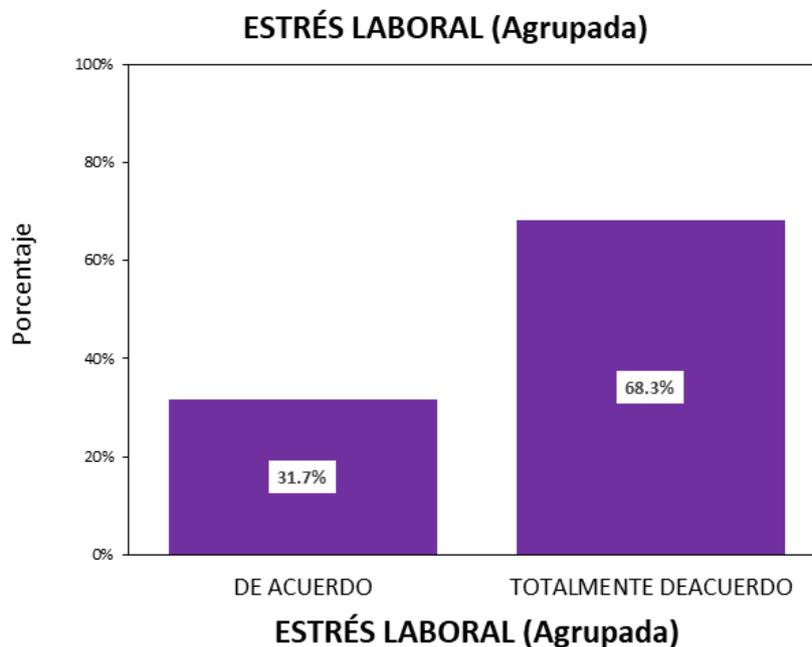
Tabla 1 Frecuencia de la variable estrés laboral

V1: ESTRES LABORAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	19	31,7	31,7	100,0
	TOTALMENTE DEACUERDO	41	68,3	68,3	68,3
	Total	60	100,0	100,0	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 1 Frecuencia de variable Estrés Laboral



Interpretación: De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Credito del Perú que se visualiza en la Tabla 1, referente si en la empresa existe estrés laboral considerando sus dimensiones:

ambiente laboral, satisfacción laboral y estado mental el resultado es el siguiente: El 68,3% consideraron que están totalmente de acuerdo y el 31.7% de acuerdo.

4.1.2. Tabla de frecuencia agrupadas de la variable retención del colaborador

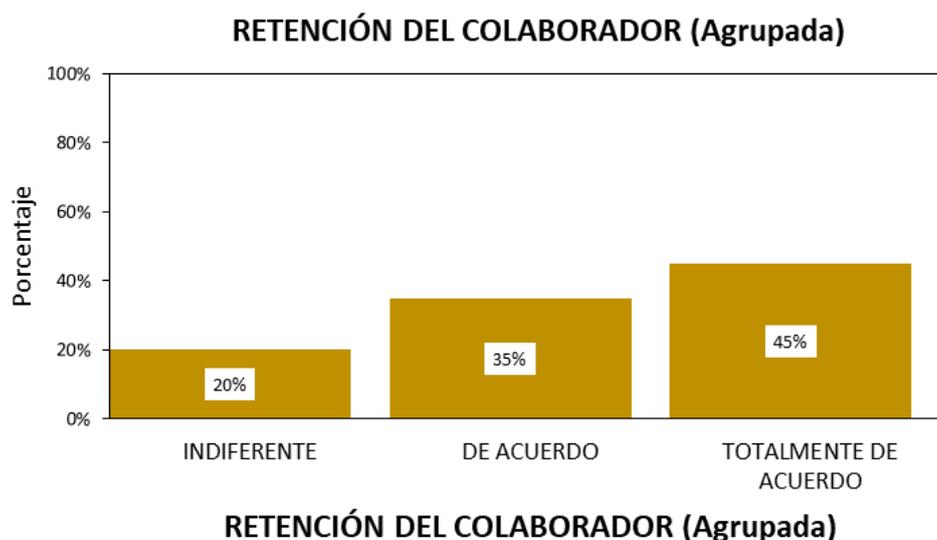
Tabla 2 Frecuencia de la variable retención del colaborador

V2: RETENCIÓN DEL COLABORADOR (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	12	20,7	20,3	100,0
	DE ACUERDO	21	34,3	35,0	96,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	45,0	45,0	68,3
	Total	60	100,0	100,0	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 2 Frecuencia de variable Retención del colaborador



Interpretación: De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta elaborada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú que se visualiza en la Tabla 2, referente a que si la empresa implementa estrategias de retención de colaboradores considerando sus dimensiones: Estabilidad laboral, compensaciones y reconocimiento; el resultado fue el siguiente: 45% consideraron que está totalmente de acuerdo, el 34,3% de acuerdo y el 20,7% se muestra indiferente.

4.2. Inferenciales

Coeficiente de correlación y regla de decisión

4.2.1. Coeficiente de correlación

Tabla 3

Valores de coeficiente correlación

RANGO	RELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Libro de Metodología de Hernández, Fernández & Baptista (2014)

4.2.2. Condiciones:

- Sig. T = 5%
- Nivel de aceptación 95 %, z =1,96
- Ho = Hipótesis nula
- Ha = Hipótesis alterna

4.2.3. Regla de decisión:

- a) Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .
- b) Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

4.2.4. Prueba de hipótesis general: Existe influencia significativa del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021

H_0 : No existe influencia significativa del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

H_a : Existe influencia significativa del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Tabla 4 Prueba de hipótesis general

		Correlaciones		
			V1: ESTRES LABORAL (Agrupada)	V2: RETENCIÓN DEL COLABORADO R (Agrupada)
Rho de Spearman	V1: ESTRES LABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	.816"
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2: RETENCIÓN DEL COLABORADOR (Agrupada)	Coefficiente de correlación	.816"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 4 el coeficiente de correlación Spearman es 0,816; y la significancia bilateral es 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 de "Valores Coeficiente de correlación" está considerada como positiva considerable; asimismo, de acuerdo a la regla

de decisión planteada Sig. $p > 0.05$, se rechaza de H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe influencia de la variable estrés laboral en retención del colaborador.

Coefficiente de determinación:

$CD = R^2$

$CD = 0.816$

$R^2 = 66.58\%$

Interpretación: La variable independiente estrés laboral está influyendo en la variable retención del colaborador en un 66.58%.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 1: Existe influencia significativa del ambiente laboral y estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021

H_0 : No existe influencia significativa entre ambiente laboral y estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

H_a : Existe influencia significativa entre ambiente laboral y estabilidad laboral en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			AMBIENTE LABORAL	ESTABILIDAD EMOCIONAL
Rho de Spearman	AMBIENTE LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	.746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	ESTABILIDAD EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	.746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 5 el coeficiente de correlación Spearman es 0,746; y la significancia 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “valores coeficiente de correlación” está considerada como positiva media; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. p < 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En consecuencia, existe influencia significativa de la dimensión ambiente laboral y estabilidad emocional en la agencia Alfonso Ugarte del BCP.

Cálculo del coeficiente de determinación:

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.746$$

$$R^2 = 55.65\%$$

Interpretación: La dimensión independiente ambiente laboral está influyendo en la dimensión estabilidad emocional en un 55.65%.

4.2.6. Prueba de hipótesis específica 2: Existe influencia significativa en la satisfacción laboral por las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021.

Ho: No existe influencia significativa en la satisfacción laboral por las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Ha: Existe influencia significativa en la satisfacción laboral por las compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			SATISFACCIÓN LABORAL	COMPENSACIONES
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	.795"
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	60	60
	COMPENSACIONES	Coeficiente de correlación	.795"	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 6 el coeficiente de correlación Spearman es 0,795; y la significancia 0,002. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “coeficiente de correlación” está considerada como correlación positiva considerable; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Por tanto, existe influencia significativa de la dimensión satisfacción laboral y compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del BCP.

Cálculo del coeficiente de determinación:

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.795$$

R2 = 63.20%

Interpretación: La dimensión independiente satisfacción laboral presenta influencia sobre las compensaciones en un 63.20%.

4.2.7. Prueba de hipótesis específica 3: Existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021

Ho: No existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Ha: Existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021.

Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			SATISFACCIÓN LABORAL	COMPENSACIO NES
Rho de Spearman	ESTADO MENTAL	Coefficiente de correlación	1,000	.639'
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	RECONOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	.639"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 7 el coeficiente de correlación Spearman es 0,639; y la significancia 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “coeficiente de correlación” está considerada como Correlación positiva media; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Por tanto, existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del BCP.

Cálculo del coeficiente de determinación:

$$CD = R^2$$

$$CD = 0.795$$

$$R^2 = 40.83\%$$

Interpretación: La dimensión independiente estado mental presenta influencia sobre el reconocimiento en un 40.83%.

V. DISCUSIÓN

5.1. Objetivos

5.1.1. El objetivo general de la investigación ha sido determinar la influencia del estrés laboral en retención del colaborador; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la variable estrés laboral en retención del colaborador, considerando dichos resultados se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteada. Así mismo se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que mencionamos a continuación:

Los artículos científicos que tienen coherencia son de Velázquez (2019) donde concluye que el estrés laboral puede entenderse como un efecto del contexto que descubre la importancia de diversos y complejos factores ocupacionales emprendidos a partir de una perspectiva relacional, así mismo; Miranda (2016) concluyó que la retención del talento es fundamental en el desarrollo de las empresas y sus competidores, se ha convertido en el principal reto mantener a los buenos elementos para asegurar el crecimiento de las organizaciones y el de sus competidores, lograr retener es priorizar la comunicación con el fin de entender a profundidad que cada colaborador es un mundo de emociones, afecto y talento.

Así como también con la tesis de García & Forero (2018) quienes concluyeron que las variables de contrato psicológico y estrés laboral logran expresar el cambio organizacional fijando una relación significativa, ambas variables poseen factores internos que enfocan a la organización sobre que indicadores se deben trabajar para mejorar el cambio organizacional. Santamaria (2019) en su tesis concluye que el clima organizacional sí influye en la retención del talento humano, dado que se debe dar importancia al desarrollo de las habilidades del capital humano, aumentando la calidad del logro de objetivos generando además un entorno integrador y de participación dentro de la organización, que propicia la retención del colaborador.

También está alineado a la teoría científica “Teoría X y Y” de McGregor (1980) quien concluyó que el mensaje trascendente es proponer una gestión del talento humano en base a la integración y autocontrol que una vez establecidos, permita que el empleado pueda definir sus capacidades, responsabilidades y su propio proceso de desarrollo, y cómo se autoevaluará. Por este motivo fue que se utilizó esta teoría para identificar como ayudar a los empleados en proporcionar las condiciones para que las personas puedan alcanzar los propios objetivos al tiempo que se alcanzan los requerimientos de la organización.

Además está comprendido dentro de los alcances de los enfoques teóricos de Cabrera (2007) quien define que el estrés laboral, es una metamorfosis de la conexión de las personas y el ambiente, cuando el conjunto de ambos se distingue y excede el uso de herramientas, pone en riesgo la relación laboral y tranquilidad mental. Chiavenato (2007) define la retención en la conservación del colaborador bajo beneficios que establece la ley que genere seguridad laboral.

5.1.2. El objetivo específico 1 de la investigación ha sido determinar la influencia del ambiente laboral en estabilidad laboral; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la variable ambiente laboral en estabilidad laboral considerando dichos resultados se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado. Así mismo se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que mencionamos a continuación:

Por tanto, el resultado tiene coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Bucasio, Vieira, Berge, Martins, Souza, Maia, Figueira & Jardim (2005) concluyeron que el estrés laboral puede ser tratado a través de la creación de ambientes saludables que permitan mejorar el desempeño de su capital humano y que permita generar contratos emocionales; además Lott, Breder, Bresciani, Guio & dos Santos (2019) concluyen que a través del clima laboral se puede asegurar el crecimiento de la cultura organizacional que permitan un responsable cumplimiento de objetivos.

También coincide con Baguer (2009) quien concluye con la importancia de garantizar calidad de vida laboral saludable donde los talentos aprecian las condiciones del ambiente laboral que permite consolidar la fidelidad laboral; además Madero (2019) menciona que en el análisis de sus resultados se destacó que los colaboradores valoran un ambiente laboral que permita ejercer funciones y también cumplir con los requerimientos que se generen por la necesidad del área este proceso origina la capacidad de aprendizaje y además vinculación laboral más fortalecida.

La teoría científica relacionada con el tema de investigación Fayol (1916) conforme a la teoría clásica de la administración, "Administración Industria y General" establece que las teorías administrativas se destina en toda organización humana. Nombra los cinco procesos que se debe aplicar en la administración: como la planeación, organización, dirección, coordinación y control. Asimismo, la importancia de aplicar mejoras constantes de calidad en la administración por lo cual propuso tareas administrativas como jurisdicción y responsabilidad, orden, potestad de mando, división del trabajo, unidad de gestión, trabajo en equipo, justicia igualitaria, delegación, equidad, disciplina, seguridad del personal, impulso de proactividad y espíritu de equipo.

5.1.3. El objetivo específico 2 de la investigación ha sido determinar la influencia de la satisfacción laboral en las compensaciones; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la variable satisfacción laboral en las compensaciones considerando dichos resultados se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado. Así mismo se compara con la conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que mencionamos a continuación:

El resultado tiene coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Özdemir, Ş. & Kerse, G. (2020) quienes concluyeron que insatisfacción laboral aumenta los comportamientos antiproductivos y genera que el nivel de desempeño disminuya, para este proceso el autor plantea estrategias de

compensación emocional que aumenten el nivel de optimismo en los trabajadores. Carrasco, Castillo, Salas & Reyes (2020) mencionan que la satisfacción laboral para la empresa es la habilidad de organización para atender las necesidades de los colaboradores y que la compensación emocional, buen salario, bien considerados, las oportunidades de desarrollo que se les ofrece, genera que el factor compromiso y afecte al grado de felicidad.

Además coinciden con Barboza & Faria (2014) concluyeron que los nuevos profesionales en general buscan empresas que brinden experiencia a su trayectoria laboral, además se considera que no serán bien remunerados sin embargo buscan compensaciones que estén acorde a lo que sus capacidades técnicas pueden aportar en la empresa para atraer su permanencia a largo plazo. Durán, Gallegos, Dauvin & Rojas (2020) mencionan que el sistema de compensación debe ser un atractivo emocional que permita al empleador mantener el vínculo con el talento. Además, será un instrumento enfocado a reconocer el esfuerzo y logro de objetivos.

El enfoque teórico relacionado con el tema de investigación es de Chiavenato (2007) quien menciona que las compensaciones constituyen un factor clave y determinante en el manejo del elemento motivacional del recurso humano como resultado la empresa logrará proveer la satisfacción y buena productividad laboral.

5.1.4. El objetivo específico 3 de la investigación ha sido determinar la influencia del estado mental con el reconocimiento; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la variable satisfacción laboral en las compensaciones considerando dichos resultados se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado. Así mismo se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos comprendidos en el marco teórico los mismos que mencionamos a continuación:

El resultado tiene coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de así mismo Blaser, Bresciani, Souza & Zandonade (2015) mencionan la importancia de supervisar el estado de salud mental, puesto que ha influenciado en el aumento de estrés laboral el cual pone en riesgo la permanencia operativa y la salud. García & Forero (2018) mencionaron la importancia de cuidar los cambios organizacionales flexibilizando la conducta de los trabajadores, la importancia de fomentar una vida laboral saludable para mantener trabajadores operativamente y mentalmente aptos de cumplir los objetivos.

También coinciden Máñez, Cavazos & Nuño (2014) concluyeron, el colaborador valora el compromiso que tiene el empleador con su interior, no solo por ser un trabajador que aporta rentabilidad si no también lo que significa como persona. Que el reconocimiento también debe ser afectivo para fortalecer la seguridad laboral dentro de la organización. Villalba (2017) concluyó que profesionales recién egresados son elementos potenciales con visión que buscan una organización donde otorgue permanencia a largo plazo y además reconocimiento de sus técnicas y buenos resultados.

El enfoque teórico relacionado con el tema de investigación es de Browell (2002) quien menciona que el reconocimiento es parte estratégicamente de la retención del talento humano pues permite mejorar las condiciones emocionales en su puesto de trabajo, fortalece el contrato emocional con la empresa y aumenta la productividad.

5.2. Hipótesis General

5.2.1. La hipótesis general de esta investigación ha sido existe influencia significativa del estrés laboral en retención de colaborador. Al respecto, conforme al análisis inferencial “Prueba de Hipotesis” logrando la hipótesis planteada., el mismo que se evidencia en la siguiente información: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 4 el coeficiente de correlación Spearman es 0,816; y la significancia bilateral es 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 de “Valores

Coeficiente de correlación” está considerada como Correlación Correlación positiva considerable; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p > 0.05$, se rechaza de H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe influencia entre las variables estrés laboral y retención del cliente, quiere decir que mientras una variable aumente existe la posibilidad de mejorar las estrategias. De acuerdo con el calculo de “Coeficiente de Determinación”; La variable independiente estrés laboral está influyendo en la variable retención del colaborador en un 66.58%.

5.2.2. Hipótesis Específica 1

La primera hipótesis especifica ha sido, existe influencia significativa del ambiente laboral en estabilidad laboral. Al respecto, conforme al analisis inferencial “Prueba de Hipotesis” logrando la hipótesis planteada., el mismo que se evidencia en la siguiente información: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 5 el coeficiente de correlación Spearman es 0,746; y la significancia 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “valores coeficiente de correlación” está considerada como correlación positiva considerable; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe influencia significativa de la dimensión ambiente laboral y estabilidad emocional en la agencia Alfonso Ugarte del BCP. De acuerdo con el calculo de “Coeficiente de Determinación”; La variable independiente ambiente laboral presenta influencia en la variable estabilidad emocional en un 55.65%.

5.2.3. Hipótesis Específica 2

La segunda hipótesis especifica ha sido, existe influencia significativa de la satisfacción laboral en las compensaciones. Al respecto, conforme al analisis inferencial “Prueba de Hipotesis” logrando la hipótesis planteada., el mismo que se evidencia en la siguiente información: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 6 el coeficiente de correlación Spearman es 0,795; y la significancia 0,002. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “coeficiente de correlación”

está considerada como correlación positiva considerable; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por tanto, existe influencia significativa de la dimensión satisfacción laboral y compensaciones en la agencia Alfonso Ugarte del BCP. De acuerdo con el calculo de “Coeficiente de Determinación”; la variable independiente satisfacción laboral presenta influencia sobre la variable compensaciones en un 63.20%.

5.2.4. Hipótesis Específica 3

La tercera hipotesis especifica ha sido, existe influencia significativa del estado mental con el reconocimiento. Al respecto, conforme al analisis inferencial “Prueba de Hipotesis” logrando la hipotesis planteada., el mismo que se evidencia en la siguiente información: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 7 el coeficiente de correlación Spearman es 0,639; y la significancia 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “coeficiente de correlación” está considerada como correlación positiva media; así mismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por tanto, existe influencia significativa del estado mental y el reconocimiento en la agencia Alfonso Ugarte del BCP. De acuerdo con el calculo de “Coeficiente de Determinación”; la variable independiente estado mental presenta influencia sobre la variable reconocimiento en un 40.83%.

5.3. Información Descriptiva

5.3.1. Estrés Laboral

De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Credito del Perú que se visualiza en la Tabla 1, referente si en la empresa existe estrés laboral considerando sus dimensiones: ambiente laboral, satisfacción laboral y estado mental el resultado es el siguiente: El 68,3% consideraron que están totalmente de acuerdo con el estrés laboral que influye en la empresa y el 31.7% de acuerdo.

De acuerdo a la observación detallada de los resultados obtenidos referente a las dimensiones tenemos como respuesta: Que en la dimensión estabilidad laboral un 66.7% de los colaboradores están de acuerdo, 26.2% totalmente de acuerdo mientras que un 7.1% muestran estar indiferentes que el estrés laboral influya en la empresa y en la dimensión estado mental un 46.4% expresaron que están totalmente de acuerdo, 27.9% de acuerdo, mientras que un 25.7% mostraron estar indiferentes, puesto que no todos los colaboradores permanecen mas de dos años desempeñándose en el mismo cargo dentro de la empresa Banco de Credito del Perú.

5.3.2. Retención del Colaborador

De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta elaborada a los colaboradores del Banco de Credito del Perú que se visualiza en la Tabla 2, referente a que si la empresa implementa estrategias de retención de colaboradores considerando sus dimensiones: Estabilidad laboral, compensaciones y reconocimiento; el resultado fue el siguiente: 45% consideraron que está totalmente de acuerdo, el 34,3% de acuerdo y el 20,7% se muestra indiferente.

De acuerdo a los resultados obtenidos referente a las dimensiones tenemos como resultado que en la dimensión estabilidad laboral un 42.7% expresaron que están totalmente de acuerdo el 38.9% están de acuerdo y el 18.4% son indiferentes, puesto que la empresa no asegura ni se enfoca en mejorar los procesos en la permanencia laboral del colaborador a largo plazo, la dimensión compensaciones un 36.7% expresaron estar totalmente de acuerdo, 48.3% están de acuerdo y el 15% son indiferentes, quiere decir que la empresa aplica estrategias de compensación que no es conocida y gozada por muchos colaboradores y la dimensión reconocimiento un 37.6% expresaron estar totalmente de acuerdo el 43% están parcialmente de acuerdo, 19.4% son indiferentes, lo que significa que no todos los colaboradores han sido reconocidos por lo menos en una oportunidad.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se ha determinado que existe influencia significativa de las variables estrés laboral en retención del colaborador; dicho resultado tiene como evidencia en el análisis inferencial.
- 6.2.** Se ha determinado que existe influencia significativa de las variables ambiente laboral en estabilidad laboral; dicho resultado tiene como evidencia en el análisis inferencial.
- 6.3.** Se ha determinado que existe influencia significativa de las variables satisfacción laboral en las compensaciones; dicho resultado tiene como evidencia en el análisis inferencial.
- 6.4.** Se ha determinado que existe influencia significativa de las variables estado mental con el reconocimiento; dicho resultado tiene como evidencia en el análisis inferencial.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Considerando que existe influencia significativa de la variable estrés laboral en retención del colaborador, se propone a la gerente de la agencia crear sesiones de integración antes del inicio de las actividades, mejorar las condiciones de trabajo como el inmueble en donde se ejecuta la actividad, comunicación de calidad con el equipo, capacitaciones sobre las técnicas de venta para que el trabajo no se vuelva rutinario, las recomendaciones permitirán evitar el colapso mental del colaborador; Así mismo el método y el instrumento que ha sido utilizado para la investigación logró probar la hipótesis y objetivo planteado.
- 7.2.** Considerando que existe influencia significativa de la variable ambiente laboral en estabilidad laboral, se propone a la gerente de la agencia reconocer mensualmente los logros a los colaboradores, programar actividades fuera del horario de trabajo que permita la integración y la oportunidad de mejorar el ambiente laboral para lograr la estabilidad laboral; Así mismo el método y el instrumento que ha sido utilizado para la investigación logró probar la hipótesis y objetivo planteado.
- 7.3.** Considerando que existe influencia significativa de la variable satisfacción laboral en las compensaciones, se propone a la gerente de la agencia flexibilizar los horarios de ingreso o salida para quienes logren alcanzar el objetivo mensual, programas específicos donde se premie a los mejores del mes, otorgar días libres que permita al colaborador centrarse en su familia; Así mismo el método y el instrumento que ha sido utilizado para la investigación logró probar la hipótesis y objetivo planteado.
- 7.4.** Considerando que existe influencia significativa de la variable estado mental en el reconocimiento, se propone a la gerente de la agencia promover la participación activa en la toma de decisiones para la mejora de los resultados mensuales, como también promover el respeto y actitudes positivas; Así mismo el método y el instrumento que ha sido utilizado para la investigación logró probar la hipótesis y objetivo planteado.

REFERENCIAS

- 50minutos.es. (2016). *Combate el estrés laboral: Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo*.
https://books.google.com.pe/books?id=cWHyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Baguer, Á. (2009). Dirección de personas.
https://books.google.com.pe/books?id=bGHGtmqo_D8C&pg=PA319&dq=retenci%C3%B3n+talento&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwinzLr6wdHsAhWqHbkGHdtICG0Q6AEwAnoECAIQAg#v=snippet&q=retenci%C3%B3n%20y%20estr%C3%A9s&f=false
- Balladares, C. y Vergara, K. (2017). Diagnóstico y estrategias para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito La Esperanza, provincia Trujillo, año 2016. Trujillo [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional UPAO.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3459/1/RE_ADMI_CHRISTIAN.BALLADARES_KAROL.VERGARA_DATOS.PDF
- Barboza, L. & Faria, S. (2014). Atracción y despido voluntario de empleados jóvenes: un estudio de caso en el sector periodístico.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0080210716303752?token=7725FCE6ED2ED0E47697BABD0CF5A88B2A910E15CD0D5130D506E16D7FC3D60F22B3D60C988B805C64C277ADC9596BA7>
- Bardales, K. G. (2018). Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018. Amazonas [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional
- Blaser Petarli, Glenda y Zandonade, Eliana y Bresciani Salaroli, Luciane y Souza Bissoli, Nazaré (2015). Evaluación del estrés laboral y factores asociados en empleados bancarios de Vitoria, Estado de Espírito Santo, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20 (12), 3925-3934. [Fecha de Consulta 27 de Junio de 2021]. ISSN: 1413-8123. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63043240029>Máynez, Cavazos & Nuño (2014)
- Bosquet, M. L. (2007). Que no te pese el trabajo.
<https://books.google.com.pe/books?id=5AsebY9LBhIC&pg=PA48&dq=estr%C3%A9s+laboral+definici%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-ptX3IZ3tAhVIGbkGHe9GDTI4ChDoATAFegQIBRAC#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20laboral%20definici%C3%B3n&f=false>

- Broncano, F. (2019). La mente humana. https://books.google.com.pe/books?id=51raxH-KQOMC&pg=PA77&dq=definici%C3%B3n+estado+mental&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_xZC_iNzsAhXOIbkGHRBOCCIQ6AEwAnoECAlQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20estado%20mental&f=false
- Browell, S. (2002). Retenga con éxito a sus empleados en una semana. https://books.google.com.pe/books?id=KsmpLI66nbkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Bucasio, Erika, Vieira, Isabela, Berger, William, Martins, Dulcéa, Souza, Carmelita, Maia, Deborah, Figueira, Ivan y Jardim, Sílvia. (2005). Trastorno de estrés postraumático como accidente laboral en un empleado de banco: reporte de un caso. *Revista de Psiquiatría de Rio Grande do Sul*, 27 (1), 86-89. <https://doi.org/10.1590/S0101-81082005000100011>
- Cabrera J. (2007). *La salud mental en los tribunales*. https://books.google.com.pe/books?id=Bp2BrTZUFK4C&dq=definicion+estr%C3%A9s+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Contreras, O. & Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X15000129?token=E8FA2B049486AB95506418BEDDF7E08969E7425D475CAAB0062E2D191B2E7D8AC6A3C7C1034F02FDE5053F8220A069A8>
- Cubillos, B. Velasquez, F. & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que cargo al desempeño laboral en una entidad del Estado. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700126?token=5189E5BCA7C2F34441D431D214CCEBF45F4820FEF7561816127B672D09FC321F4847651BB31B958ECD4658295EA49BE1>
- Cuervo Carabel, Tatiana, Orviz Martínez, Natalia, Arce García, Sergio, & Fernández Suárez, Iván. (2018). Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(1), 18-25. Epub 21 de septiembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.12961/apr.2018.21.01.4>
- Durán-Seguel, Ivette M., Gallegos, Maximiliano E., Dauvin, Gonzalo A., & Rojas, Javiera A. (2020). Valoración de los factores que determinan la atracción laboral de las empresas desde la perspectiva de los futuros colaboradores. *Formación universitaria*, 13(5), 15-26. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500015>

- Frías, F., P. (2001). Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial. <https://books.google.com.pe/books?id=2LIgAqUum6MC&pg=PA123&dq=definici%C3%B3n+reconocimiento+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjln4DDq97sAhVhDrkGHTuLB5cQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20reconocimiento%20laboral&f=false>
- Garcia, Átala Lotti, Emerich, Tatiana Breder, Salaroli, Luciane Bresciani, Cavaca, Aline Guio, & Santos Neto, Edson Theodoro dos. (2020). ESTRESSE OCUPACIONAL NA MÍDIA IMPRESSA: UMA PERSPECTIVA DE CHRISTOPHE DEJOURS. *Trabalho, Educação e Saúde*, 18(1), e0023570. Epub November 11, 2019. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00235>
- García, J. A. (2016). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015. Cuenca [Tesis de magister, Universidad de Cuenca]. Repositorio institucional Ucuena. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- García-Rubiano, Mónica y Forero-Aponte, Carlos. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas: Perspectivas en Psicología* , 14 (1), 149-162. <https://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0001.11>
- González, M. A. (2014). Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Quetzaltenango [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional URL. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Madero Gómez, Sergio Manuel. (2019). Modelo de Retención Laboral de Millennials, desde la Perspectiva Mexicana. *Investigación administrativa*, 48(124) Recuperado en 21 de noviembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000200001&lng=es&tlng=es.
- Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. https://books.google.com.pe/books?id=8wPdj2Jzqg0C&dq=teor%C3%ADa+de+la+motivaci%C3%B3n+maslow&source=gbs_navlinks_s
- Máynez, A. & Cavazos, J. (2014). ¿Permanecer o abandonar? Análisis de variables discriminatorias en una organización no lucrativa en México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v7n13/v7n13a23.pdf>
- McGregor, D. M. (1960). Teoría de la organización. http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/08_Teoria_de_la_organizacion.pdf

- Menéndez, F., Fernández, F., Llana, F., Vásquez, I., Rodríguez, J. & Espeso, M. (2008). Formación superior en Prevención de Riesgos Laborales. (3° ed.). Editorial Levo Nova. https://books.google.com.pe/books?id=3DyL5cwBLEEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Miranda Hoyes, Danahe. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. Revista Investigación y Negocios, 9(13), 20-27. Recuperado en 21 de noviembre de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005&lng=es&tlng=es.
- Nova, L. (2007). Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común. <https://books.google.com.pe/books?id=dGvJhWIkMWMC&pg=PA509&dq=estr%C3%A9s+laboral+definici%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjY6tLrk53tAhWyBtQKHakyC8kQ6AEwB3oEACQAg#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20laboral%20definici%C3%B3n&f=false>
- Orgemer, G. (2002). Enciclopedia de Los Recursos Humanos. <https://books.google.com.pe/books?id=DSztjuWDuH0C&pg=PA51&dq=definici%C3%B3n+compensaciones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjT5raMIN7sAhUeH7kGHdB0A38Q6AEwAAnoECAIQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20compensaciones&f=false>
- Ortiz, G. y Cruz, J. (2019). El Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 Barranca, durante el año 2018. Huacho [Tesis de licenciatura, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3172/tesis-final.%20GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Özdemir, Ş. & Kerse, G. (2020). The Effects of COVID 19 Process on Health Care Workers: Analysing of the Relationships between Optimism, Job Stress and Emotional Exhaustion. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85088967934&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estr%c3%a9s+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=6259f0adc6bd9b3952b5e26d09c47652&sot=b&sdt=sisr&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&ref=%28estr%c3%a9s+laboral%29&relpos=3&citeCnt=1&searchTerm=>
- Patlán, P., J. (2016). Calidad de vida en el trabajo. <https://books.google.com.pe/books?id=MgB8DQAAQBAJ&pg=PT87&dq=E>

stabilidad+laboral+chiavenato&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiU7IvokN7sAhXDDrkGHVh_DzEQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=Estabilidad%20laboral&f=false

Petarli, Glenda Blaser, Salaroli, Luciane Bresciani, Bissoli, Nazaré Souza y Zandonade, Eliana. (2015). Autoevaluación del estado de salud y factores asociados: un estudio en trabajadores bancarios. *Cadernos de Saúde Pública*, 31 (4), 787-799. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00083114>

Prada-Ospina, Ricardo. (2019). Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout. *Interdisciplinaria*, 36(2), 39-53. <https://dx.doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.3>

Salamanca, S. V. (2018). Estrés Laboral en Colombia [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional UCC. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018_estres_laboral_colombia.pdf

Sánchez-Manjavacas, Ángela, Saorín-Iborra, M. Carmen y Willoughby, Michael. (2014). La empleabilidad interna como estrategia de retención de empleados clave. *Innovar*, 24 (53), 7-22. <https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v24n53.43771>

Seijas-Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85077049030&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estr%c3%a9s+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=02c6c2308011edcd2334e1210bf3846f&sot=b&sdt=sisr&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&ref=%28estr%c3%a9s+laboral+organizacioni%c3%b3n%29&relpos=2&citeCnt=0&searchTerm=>

Toribio Rodríguez de Mendoza]. Repositorio institucional UNTRM. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALES%20GARC%C3%8DA%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uribe, J., (2014). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno. <https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT72&dq=definici%C3%B3n+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi66eO949HsAhWsErkGHajjBOcQ6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false>

- Valdebenito, Z. K. (2016). Propuesta de valor al empleado para atraer y retener talento, a través de un Modelo de recompensa total. Santiago [Tesis de magister, Universidad de Chile]. Repositorio institucional UCHILE. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/140138/Propuesta%20de%20valor%20al%20empleado%20para%20atraer%20y%20retener.pdf?sequence=1>
- Velázquez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85072553500&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estr%c3%a9s+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=02c6c2308011edcd2334e1210bf3846f&sot=b&sdt=sisr&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&ref=%28estr%c3%a9s+laboral+organizaci%c3%b3n%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>
- Vidotti, V., Martins, J., Galdino, M., Ribeiro, R. & Robazzi, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85069434705&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estr%c3%a9s+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=02c6c2308011edcd2334e1210bf3846f&sot=b&sdt=sisr&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estr%c3%a9s+laboral%29&ref=%28estr%c3%a9s+laboral+organizaci%c3%b3n%29&relpos=4&citeCnt=2&searchTerm=>
- Villalba-Lamprea, N. (2017). Bajas expectativas hacia el empleador en el actual mercado laboral: análisis de la problemática en la contratación de jóvenes titulados en Irlanda. *Revista Científica General José María Córdova*, 15(19), 175-199. <https://doi.org/10.21830/19006586.79>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable X: Estrés laboral	Según Cabrera (2007), define que el estrés laboral es una transformación de la relación entre las personas y el ambiente y cuando el conjunto de ambos se distingue y excede el uso de herramientas, expone en dañar la satisfacción laboral y estado mental	La variable estrés laboral se medirá a través de las siguientes dimensiones e indicadores	1. Ambiente laboral 2. Satisfacción laboral 3. Estado mental	- Percepción - Monotonía - Autoritarismo - Logro de Objetivos - Falta de preparación - Roles diversos - Emociones - Autoestima - Influencia	1. Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes 2. Siempre hace lo mismo en su trabajo corresponden. 4. Logras los objetivos establecidos. funciones y responsabilidades. 6. Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas. 7. Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad 8. Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros 9. Cuenta usted con el aprecio de sus jefes 10. Sus jefes y compañeros de labor influyen en su desempeño.	Escala de Likert (5) Totalmente de Acuerdo (4) Acuerdo (3) Indiferente (2) Desacuerdo (1) Totalmente Desacuerdo
Variable Y: Retención del colaborador	Chiavenato (2012), menciona que la retención es la conservación del colaborador bajo las remuneraciones correspondientes de acuerdo a ley, estas como obligaciones de las organizaciones para mantener relación laboral y que se mantenga la estabilidad y fidelidad en el logro de metas.	La variable retención del colaborador se medirá a través de las siguientes dimensiones e indicadores	1. Estabilidad laboral 2. Compensaciones 3. Reconocimiento	- Derecho - Absoluta - Relativa - Beneficios sociales - Incentivos - Retribución - Aumento de autoestima - Competencias - Desempeño	11. El respeto de sus derechos laborales lo motiva seguir en la empresa. 12. No tiene seguridad de permanencia a pesar de tener un contrato indefinido 13. No se siente segura de seguir laborando a pesar de su estabilidad. 14. Tiene usted temor de ser despedido a pesar de su estabilidad. empresa. 16. Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado. 17. La remuneración es mejor que otros centros laborales. empresa. 19. Su estado emocional en el entorno es positivo 20. Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo conocimientos. 22. Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo. 23. Su desempeño laboral es reconocido por la empresa.	Escala de Likert (5) Totalmente de Acuerdo (4) Acuerdo (3) Indiferente (2) Desacuerdo (1) Totalmente Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA ALFONSO UGARTE EN EL BANCO DE CRÉDITO

Estimado(a) cliente(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada, **Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021**, por ello se le solicita responda con veracidad todos los siguientes enunciados.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5 Siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi Nunca	1 Nunca
	VARIABLE X ESTRÉS LABORAL DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL					
1	Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes					
2	Siempre hace lo mismo en su trabajo					
3	Sus jefes y sus compañeros se toman atribuciones que no les corresponden.					
	DIMENSIÓN: FELICIDAD LABORAL					
4	Logras los objetivos establecidos.					
5	Necesita capacitación especializada para mejorar el cumplimiento de mis funciones y responsabilidades.					
6	Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas.					
	DIMENSIÓN: ESTADO MENTAL					
7	Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad					

8	Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros					
9	Cuenta usted con el aprecio de sus jefes					
10	Ser parte de la empresa le permite ser reconocido por su entorno.					
	VARIABLE Y RETENCIÓN DEL COLABORADOR DIMENSIÓN: ESTABILIDAD LABORAL					
11	Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad					
12	Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros					
13	Cuenta usted con el aprecio de sus jefes					
14	Ser parte de la empresa le permite ser reconocido por su entorno.					
	DIMENSIÓN: COMPENSACIONES					
15	Los beneficios sociales son equitativos.					
16	Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado					
17	La remuneración es equitativa					
18	En su entorno laboral se reconoce la práctica de valores					
	DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO					
19	Su estado emocional en el entorno es positivo					
20	Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo					
21	Tiene usted oportunidades para demostrar sus habilidades y conocimientos.					
22	Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo.					
23	Su desempeño es analizado y retroalimentado.					

Anexo 3: Validación y confiabilidad del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

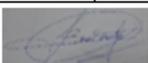
Título de la investigación: Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima, 2021							
Apellidos y nombres del investigador: Sanchez Valenzuela Erika Shirley							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Estrés Laboral	Ambiente laboral	- Percepción	1. Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Monotonía	2. Siempre hace lo mismo en su trabajo		X		
		- Autoritarismo	3. Sus jefes y sus compañeros se toman atribuciones que no les corresponden.		X		
	Satisfacción laboral	- Logro de Objetivos	4. Logras los objetivos establecidos.		X		
		- Falta de preparación	5. Necesita capacitación especializada para mejorar el cumplimiento de mis funciones y responsabilidades.		X		
		- Roles diversos	6. Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas.		X		
	Estado mental	- Emociones	7. Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad		X		
		- Autoestima	8. Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros		X		
			9. Cuenta usted con el aprecio de sus jefes		X		
		- Influencia	10. Sus jefes y compañeros de labor influyen en su desempeño.		X		
Estabilidad laboral	- Derecho	11. El respeto de sus derechos laborales lo motiva seguir en la empresa.	X				
	- Absoluta	12. No tiene seguridad de permanencia a pesar de tener un contrato indefinido	X				
	- Relativa	13. No se siente segura de seguir laborando a largo plazo.	X				
Retención del colaborador	Compensaciones	- Beneficios sociales	15. Los beneficios sociales son atractivos para seguir laborando en la empresa.	2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Incentivos	16. Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado.		X		
		- Retribución	17. La remuneración es mejor que otros centros laborales.		X		
	Reconocimiento	- Aumento de autoestima	18. El buen comportamiento laboral y practica de valores es reconocido por la empresa.		X		
		- Aumento de autoestima	19. Su estado emocional en el entorno es positivo		X		
			20. Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo		X		

	- Competencias	21. Tiene usted oportunidades para demostrar sus habilidades y conocimientos.	X		
		22. Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo.	X		
	- Desempeño	23. Su desempeño laboral es reconocido por la empresa.	X		
Firma del experto:		Fecha 28 / 10 /2020	Resultado: * Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	* No aplicable <input type="checkbox"/>

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021							
Apellidos y nombres del investigador: Sanchez Valenzuela Erika Shirley							
Apellidos y nombres del experto: Mba. Jesús Enrique Barca Barrientos							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Estrés Laboral	Ambiente laboral	- Percepción	1. Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Monotonía	2. Siempre hace lo mismo en su trabajo		X		
		- Autoritarismo	3. Sus jefes y sus compañeros se toman atribuciones que no les corresponden.		X		
	Satisfacción laboral	- Logro de Objetivos	4. Logras los objetivos establecidos.		X		
		- Falta de preparación	5. Necesita capacitación especializada para mejorar el cumplimiento de mis funciones y responsabilidades.		X		
		- Roles diversos	6. Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas.		X		
	Estado mental	- Emociones	7. Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad		X		
		- Autoestima	8. Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros		X		
			9. Cuenta usted con el aprecio de sus jefes		X		
		- Influencia	10. Sus jefes y compañeros de labor influyen en su desempeño.		X		
Retención del colaborador	Estabilidad laboral	- Derecho	11. El respeto de sus derechos laborales lo motiva seguir en la empresa.	1. NUNCA 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Absoluta	12. No tiene seguridad de permanencia a pesar de tener un contrato indefinido		X		
		- Relativa	13. No se siente segura de seguir laborando a pesar de su estabilidad.		X		
			14. Tiene usted temor de ser despedido a pesar de su estabilidad.		X		
	Compensaciones	- Beneficios sociales	15. Los beneficios sociales son atractivos para seguir laborando en la empresa.		X		
		- Incentivos	16. Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado.		X		
		- Retribución	17. La remuneración es mejor que otros centros laborales. 18. El buen comportamiento laboral y practica de valores es reconocido por la empresa.		X		
	Reconocimiento	- Aumento de autoestima	19. Su estado emocional en el entorno es positivo		X		
			20. Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo		X		

	- Competencias	21. Tiene usted oportunidades para demostrar sus habilidades y conocimientos. 22. Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo.	X		
	- Desempeño	23. Su desempeño laboral es reconocido por la empresa.	X		
Firma del experto:		Fecha 30 / 10 /2020	Resultado: * Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	* No aplicable <input type="checkbox"/>

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, Lima 2021

Apellidos y nombres del investigador: Sanchez Valenzuela Erika Shirley

Apellidos y nombres del experto: MBA. Carmen Patricia Tello Aguilar

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Estrés Laboral	Ambiente laboral	- Percepción	1. Redobla sus esfuerzos para satisfacer la demanda de los clientes	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	X		
		- Monotonía	2. Siempre hace lo mismo en su trabajo		X		
		- Autoritarismo	3. Sus jefes y sus compañeros se toman atribuciones que no les corresponden.		X		
	Satisfacción laboral	- Logro de Objetivos	4. Logras los objetivos establecidos.		X		
		- Falta de preparación	5. Necesita capacitación especializada para mejorar el cumplimiento de mis funciones y responsabilidades.		X		
		- Roles diversos	6. Ejecuta actividades que no le corresponden de acuerdo a sus funciones asignadas.		X		
	Estado mental	- Emociones	7. Es difícil para usted adaptarse a los cambios establecidos por la entidad		X		
		- Autoestima	8. Cuenta usted con el aprecio de sus compañeros		X		
			9. Cuenta usted con el aprecio de sus jefes		X		
		- Influencia	10. Sus jefes y compañeros de labor influyen en su desempeño.		X		
Estabilidad laboral	- Derecho	11. El respeto de sus derechos laborales lo motiva seguir en la empresa.	X				
	- Absoluta	12. No tiene seguridad de permanencia a pesar de tener un contrato indefinido	X				
	- Relativa	13. No se siente segura de seguir laborando a pesar de su estabilidad.	X				
Retención del colaborador	Compensaciones	- Beneficios sociales	15. Los beneficios sociales son atractivos para seguir laborando en la empresa.	X			
		- Incentivos	16. Recibe usted algún incentivo por un trabajo destacado.	X			
		- Retribución	17. La remuneración es mejor que otros centros laborales. 18. El buen comportamiento laboral y practica de valores es reconocido por la empresa.	X			
	Reconocimiento	- Aumento de autoestima	19. Su estado emocional en el entorno es positivo	X			
			20. Los jefes inmediatos contribuyen a lograr un entorno positivo	X			

	- Competencias	21. Tiene usted oportunidades para demostrar sus habilidades y conocimientos. 22. Se utilizan adecuadamente los recursos para desarrollar bien su trabajo.	X		
	- Desempeño	23. Su desempeño laboral es reconocido por la empresa.	X		
Firma del experto:		Fecha 30 / 10 /2020	Resultado: * Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	* No aplicable <input type="checkbox"/>

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	23

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

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

VALOR	NIVEL
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa SPSS21, se ha obtenido el coeficiente 0.839, lo que representa de acuerdo al rango establecido en el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach como: Bueno. Dichos resultados tienen como base una encuesta piloto realizada a 10 colaboradores de la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito del Perú, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento que fue un cuestionario compuesto por 23 preguntas.

Anexo 5: Autorización de la empresa para la investigación (Consentimiento informado)

mover a Categorizar

SOLICITUD DE **AUTORIZACIÓN** PARA RELIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "ESTRÉS EN RETENCIÓN DEL COLABORADOR EN LA AGENCIA ALFONSO UGARTE DEL BANCO DE CREDITO"

 Karla De la Cruz
Lun 23/11/2020 14:25
Para: Erika Sanchez Valenzuela

Conforme Erika, y gustosa de observar tu aporte a la mejora del equipo.

Gracias

Karla De la Cruz Quintana
Gerente de Agencia
Agencia La Salle – Alfonso Ugarte
431-4609 Anexo 98940
Cel: 996413138
kdelacruz@bcp.com.pe

Nota: El BCP busca mejorar para que esté totalmente satisfecho con la experiencia que le damos, por eso

Mostrar todo X